

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

## Servicio de Centros de Día del Ayuntamiento de Madrid

### Estudio de Satisfacción de las personas usuarias de Centros de Día del Ayuntamiento de Madrid



# Índice.

0. Ficha técnica.....	3
1. Indicadores de impacto.....	4
2. Organización y prestación.....	15
3. Intervención y atención.....	32
4. Equipo de profesionales.....	43
5. Valoración global del servicio.....	46
6. Matriz de actuación estratégica.....	55
7. Matriz de lealtad.....	59
8. Datos de clasificación.....	61





# Ficha Técnica.

<b>UNIVERSO:</b>	Personas usuarias del Servicio de Centros de Día incluidas en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores y con número de teléfono.
<b>TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL:</b>	800 entrevistas, lo que supone la obtención de un error muestral del +/- 2,49% (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 20 de mayo al 6 de junio de 2023.
<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>





# Indicadores de impacto.

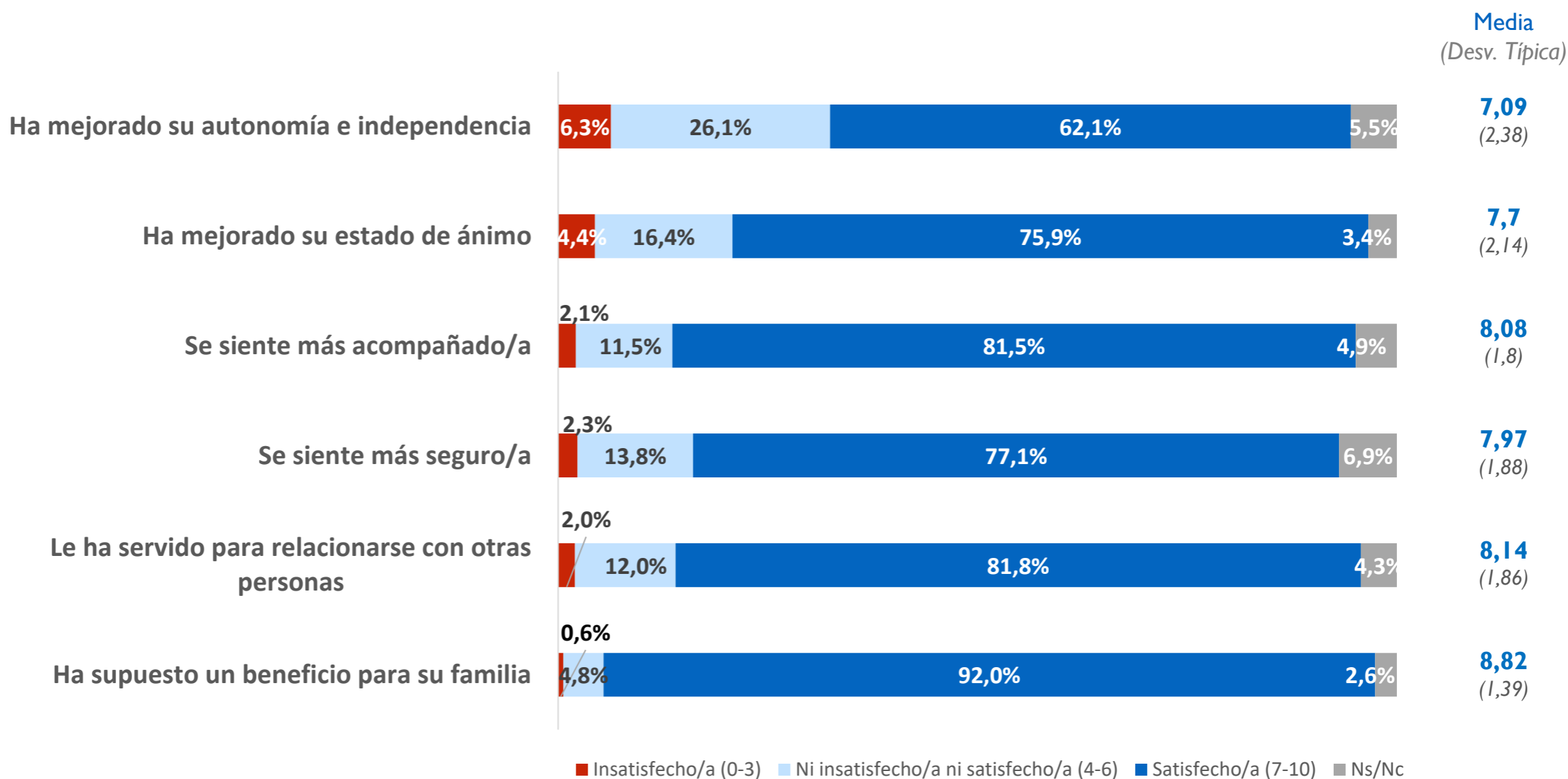
Satisfacción de las personas usuarias con determinados indicadores considerados de gran impacto en su calidad de vida y en la de su familia.





# Influencia en personas usuarias.

P.15.1 a P.15.6- Grado de influencia del servicio en la vida cotidiana de las personas usuarias.



B: 800



# Influencia en personas usuarias (II).

P.15.1 a 15.6 - Evolución (valores medios).

	2015	2017	2018	2019	2021	2022	2023
15.1 Ha mejorado su autonomía e independencia	8,33	7,69	7,24	8,50	7,49	7,01	7,09
15.2 Ha mejorado su estado de ánimo	8,61	8,23	7,73	7,80	8,04	7,69	7,7
15.3 Se siente más acompañado/a	8,73	8,54	7,88	8,35	8,40	8,2	8,08
15.4 Se siente más seguro/a	-	-	-	-	8,16	8,02	7,97
15.5 Le ha servido para relacionarse con otras personas	8,97	8,70	8,10	8,31	8,43	8,18	8,14
15.6 Ha supuesto un beneficio para su familia	9,08	8,74	8,66	8,77	9,06	8,73	8,82



# Influencia en personas usuarias (III).

P.15.1 a P.15.6- Segmentación por tipo de centro (% de satisfechos/as).

<i>Se muestra el % de Satisfechos/as (7-10)</i>	Total	CDF	CDEA
15.1 Ha mejorado su autonomía e independencia	62,1%	72,3%	57,1%
15.2 Ha mejorado su estado de ánimo	75,9%	88,3%	69,8%
15.3 Se siente más acompañado/a	81,5%	91,7%	76,5%
15.4 Se siente más seguro/a	77,1%	84,5%	73,5%
15.5 Le ha servido para relacionarse con otras personas	81,8%	90,2%	77,6%
15.6 Ha supuesto un beneficio para su familia	92,0%	93,6%	91,2%

Total B: 800

CDF B: 264

CDEA B: 536





# Influencia en personas usuarias (IV).

P.15.1 a P.15.6- Segmentación por tipo de centro (valores medios).

*Se muestra el valor medio.*

	Total	CDF	CDEA
15.1 Ha mejorado su autonomía e independencia	7,09	7,59	6,84
15.2 Ha mejorado su estado de ánimo	7,7	8,17	7,46
15.3 Se siente más acompañado/a	8,08	8,41	7,91
15.4 Se siente más seguro/a	7,97	8,17	7,86
15.5 Le ha servido para relacionarse con otras personas	8,14	8,43	7,99
15.6 Ha supuesto un beneficio para su familia	8,82	8,76	8,85

Total B: 800

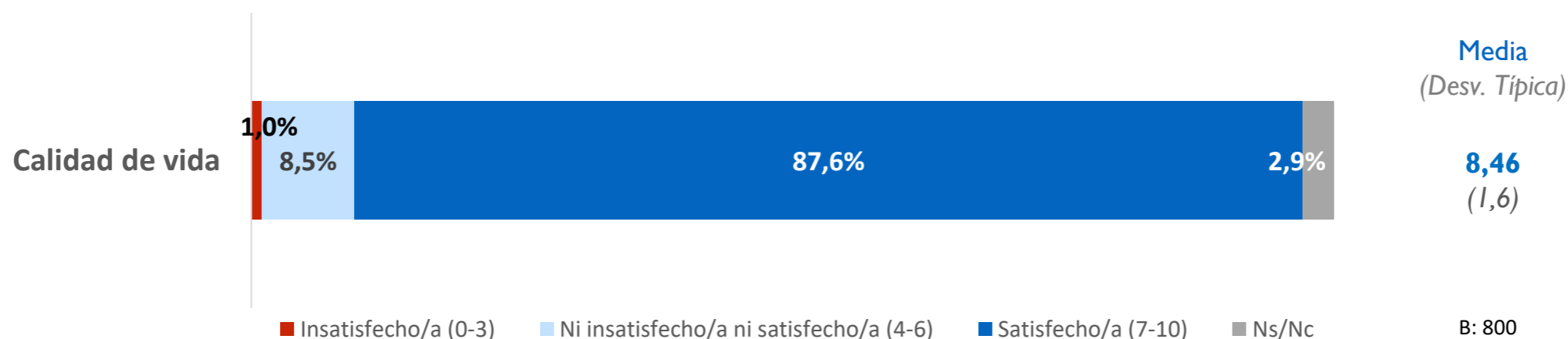
CDF B: 264

CDEA B: 536

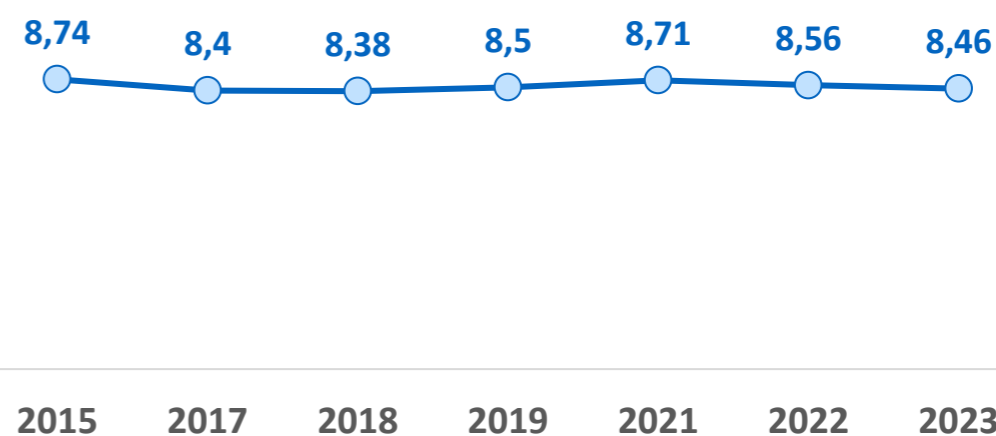


# Influencia en personas usuarias (V).

P.15.7- Globalmente, ¿este servicio ha mejorado su calidad de vida?



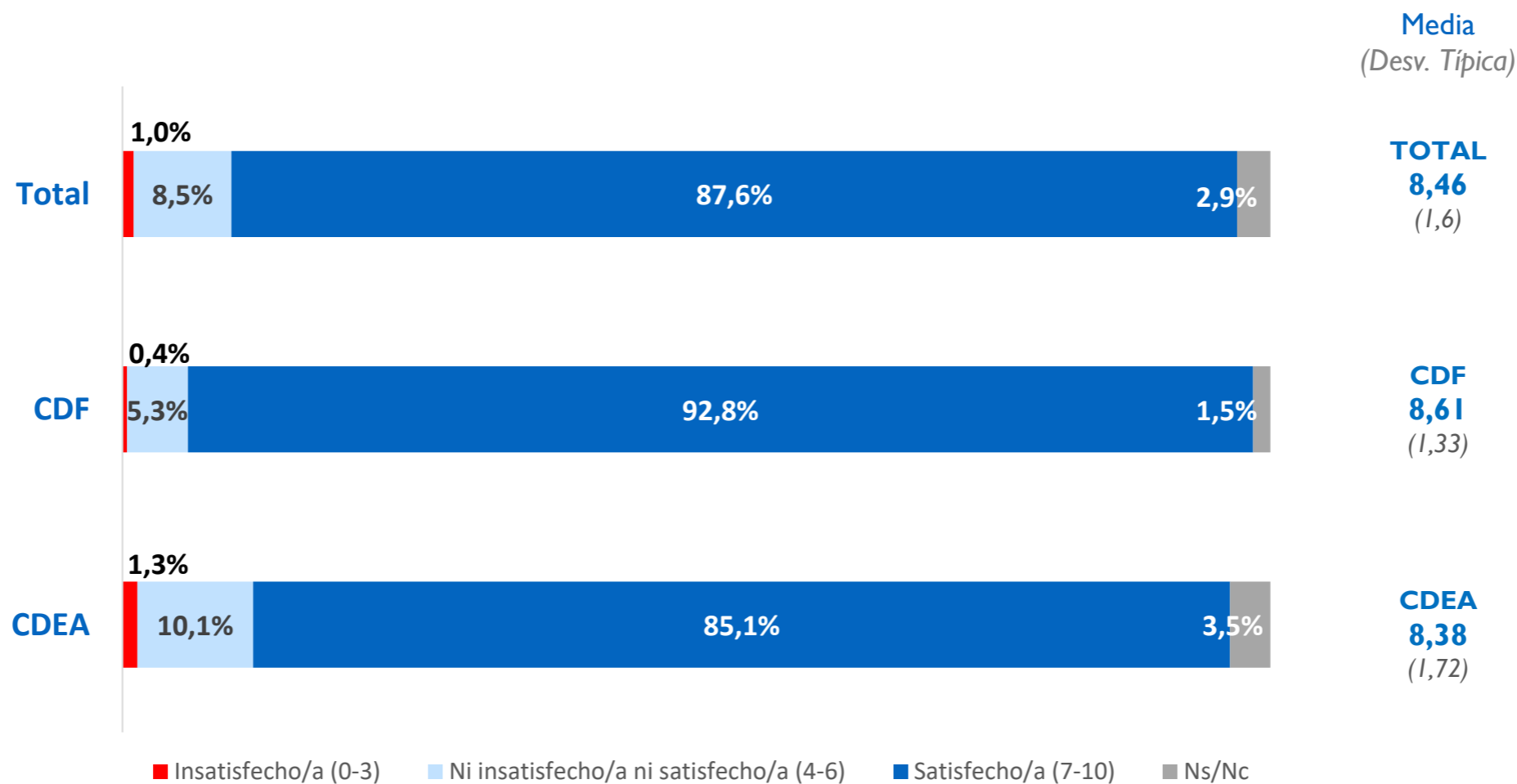
	2017	2018	2019	2021	2022	2023
Media	8,40	8,38	8,50	8,71	8,56	8,46
% de valoraciones 7-10	-	-	82,9%	89,6%	88,3%	87,6%
Base	-	-	1.213	1.200	1.205	800





# Influencia en personas usuarias (VI).

P.15.7- Segmentación por tipo de centro.



Total B: 800

CDF B: 264

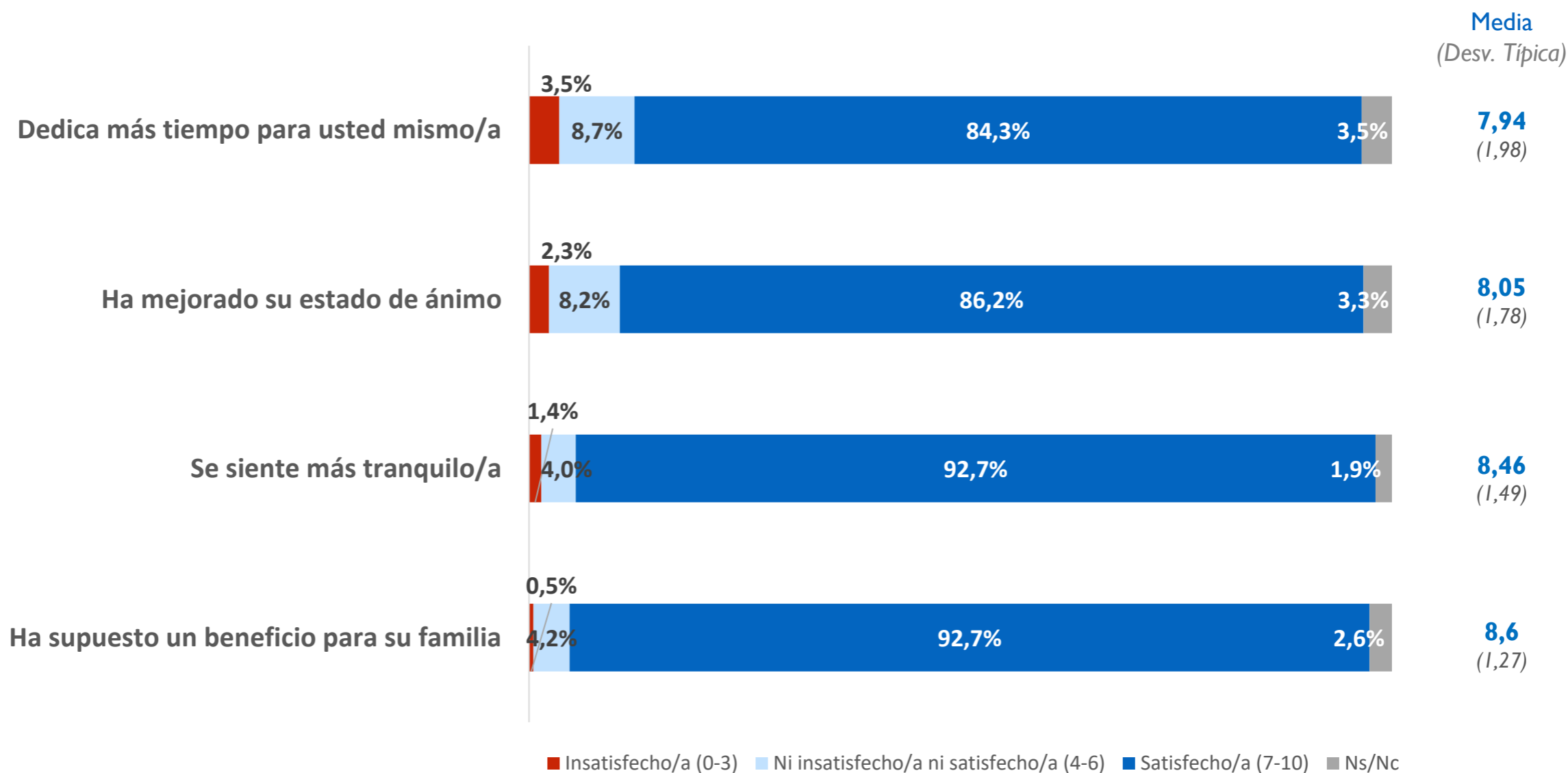
CDEA B: 536





# Influencia en cuidadores/as.

P.15B.1 a P.15B.4- Grado de influencia del servicio en la vida cotidiana de las personas cuidadoras.



B: 427



# Influencia en cuidadores/as (II).

P.15B.1 a P.15B.4- Segmentación por tipo de centro (% de satisfechos/as).

*Se muestra el % de Satisfechos/as (7-10)*

	Total	CDF	CDEA
15B.1 Dedicar más tiempo para usted mismo/a	84,3%	83,6	84,6
15B.2 Ha mejorado su estado de ánimo	86,2%	84,5	86,8
15B.3 Se siente más tranquilo/a	92,7%	90,5	93,6
15B.4 Ha supuesto un beneficio para su familia	92,7%	92,2	92,9

Total B: 427

CDF B: 129

CDEA B: 298





# Influencia en cuidadores/as (III).

P.15B.1 a P.15B.4- Segmentación por tipo de centro (valores medios).

*Se muestra el valor medio.*

	Total	CDF	CDEA
15B.1 Dedicar más tiempo para usted mismo/a	7,94	7,62	8,06
15B.2 Ha mejorado su estado de ánimo	8,05	7,98	8,08
15B.3 Se siente más tranquilo/a	8,46	8,35	8,5
15B.4 Ha supuesto un beneficio para su familia	8,6	8,53	8,63

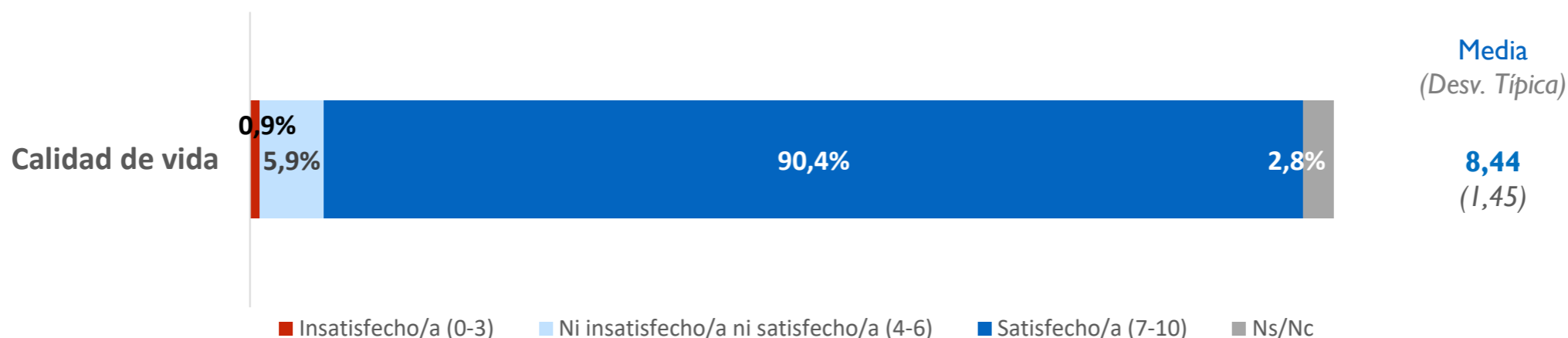
Total B: 427

CDF B: 129

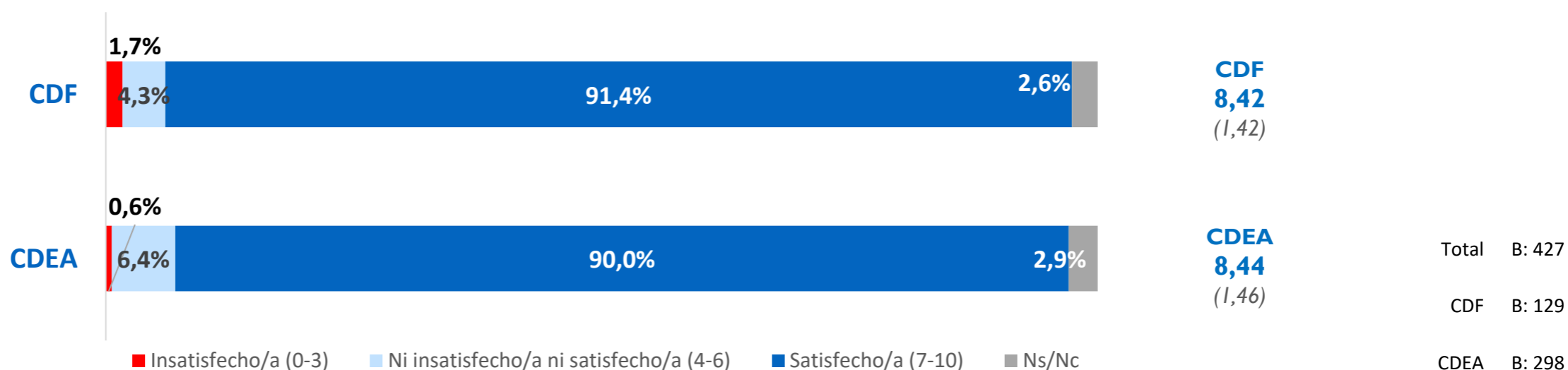
CDEA B: 298

## Influencia en cuidadores/as (IV).

P.15B.5- Globalmente, ¿este servicio ha mejorado su calidad de vida?



P.15B.5- Segmentación por tipo de centro.





# Organización y prestación.

Satisfacción de las personas usuarias con una serie de indicadores que miden el modo en que se organiza y presta el Servicio de Centros de Día.

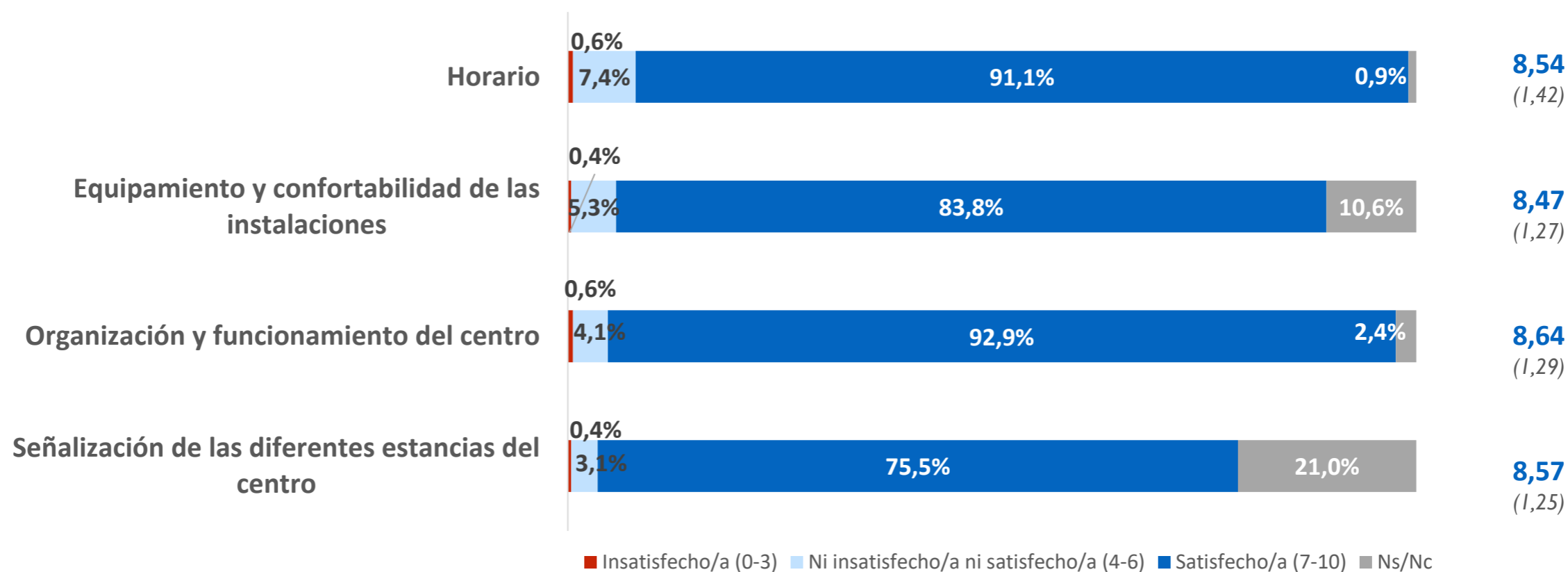




# Estructura organizativa.

P.2.1 a P.2.4– Satisfacción con aspectos clave de la organización del servicio.

Media  
(Desv. Típica)



B: 800

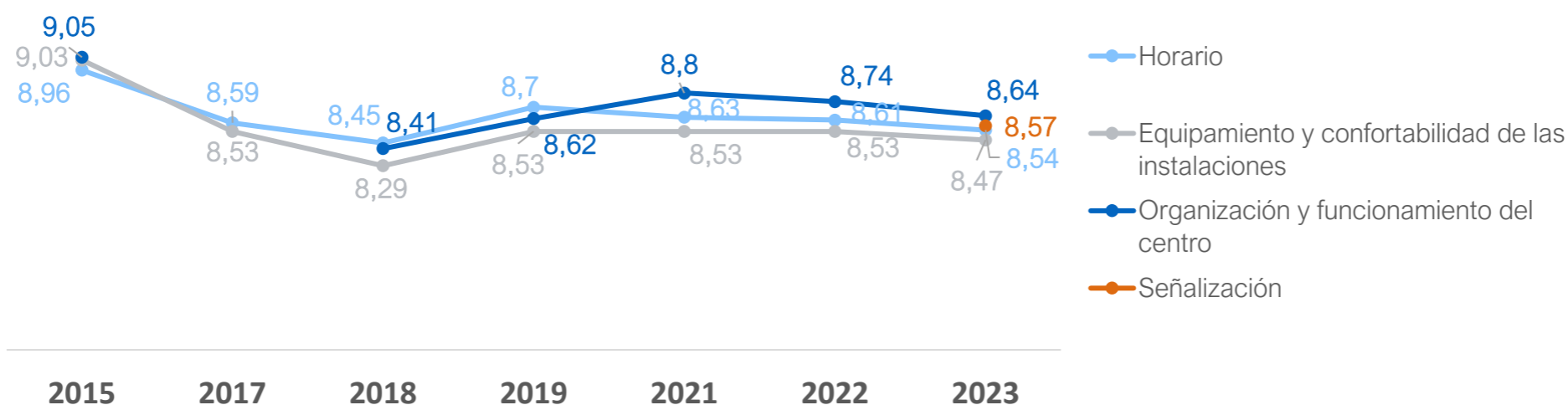




# Estructura organizativa (II).

P.2.1 a P.2.4– Evolución (valores medios).

	2015	2017	2018	2019	2021	2022	2023
2.1. Horario	8,96	8,59	8,45	8,70	8,63	8,61	8,54
2.2. Equipamiento y confortabilidad de las instalaciones	9,03	8,53	8,29	8,53	8,53	8,53	8,47
2.3. Organización y funcionamiento del centro	9,05	-	8,41	8,62	8,80	8,74	8,64
2.4. Señalización de las diferentes estancias	-	-	-	-	-	-	8,57





# Estructura organizativa (III).

P.2.1 a P.2.4- Segmentación por tipo de centro (% de satisfechos/as).

*Se muestra el % de Satisfechos/as (7-10)*

	Total	CDF	CDEA
2.1. Horario	91,1%	92,8	90,3
2.2. Equipamiento y confortabilidad de las instalaciones	83,8%	87,1	82,1
2.3. Organización y funcionamiento del centro	92,9%	92,8	92,9
2.4. Señalización de las diferentes estancias	75,5%	79,2	73,7

Total B: 800

CDF B: 264

CDEA B: 536



# Estructura organizativa (IV).

P.2.1 a P.2.4- Segmentación por tipo de centro (valores medios).

*Se muestra el valor medio.*

	Total	CDF	CDEA
2.1. Horario	8,54	8,6	8,51
2.2. Equipamiento y confortabilidad de las instalaciones	8,47	8,43	8,5
2.3. Organización y funcionamiento del centro	8,64	8,62	8,66
2.4. Señalización de las diferentes estancias	8,57	8,63	8,54

Total B: 800

CDF B: 264

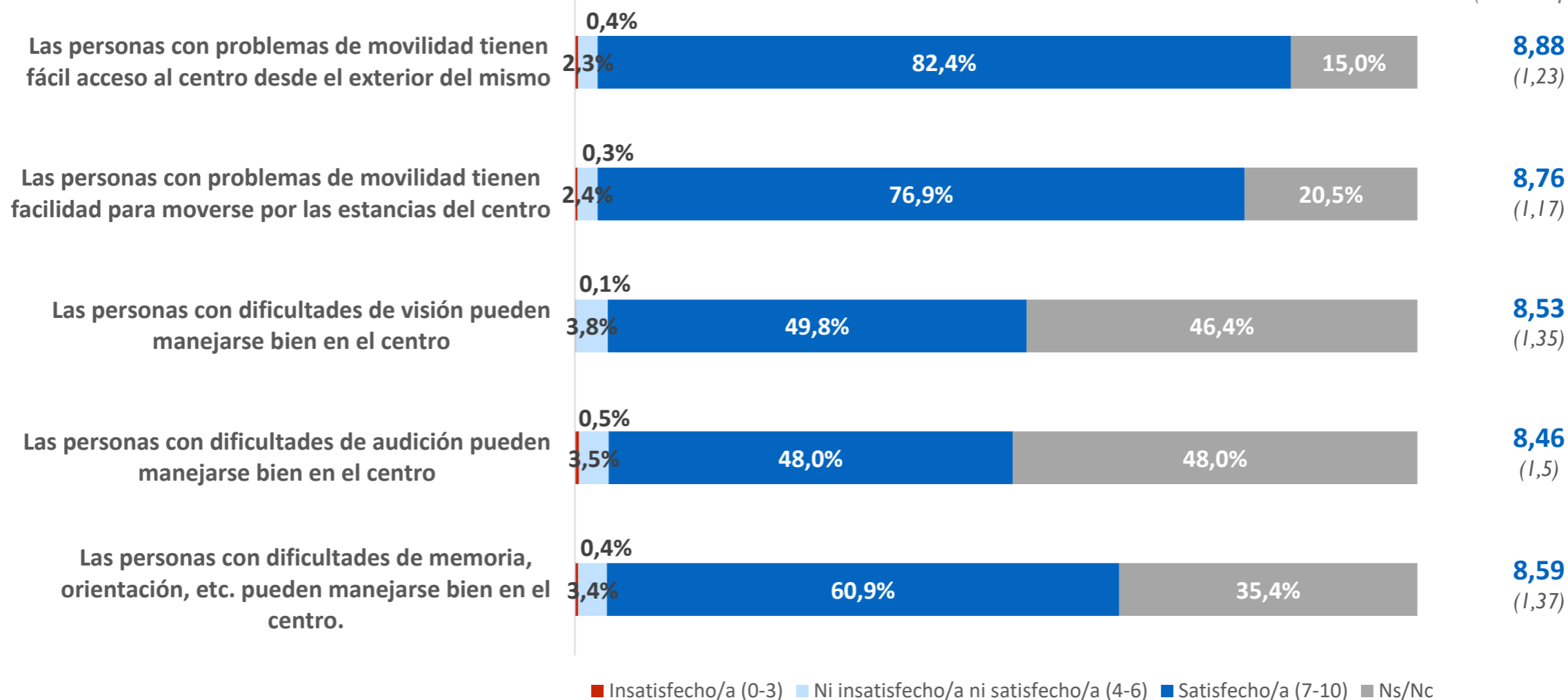
CDEA B: 536



# Accesibilidad.

## P.3.1 a P.3.5– Satisfacción con aspectos relativos a la accesibilidad de las instalaciones.

Media  
(Desv. Típica)



B: 800





# Accesibilidad (II).

P.3.1 a P.3.5- Segmentación por tipo de centro (% de satisfechos/as).

*Se muestra el % de Satisfechos/as (7-10)*

	Total	CDF	CDEA
3.1. Las personas con problemas de movilidad tienen fácil acceso al centro desde el exterior del mismo	82,4%	87,5%	79,9%
3.2 Las personas con problemas de movilidad tienen facilidad para moverse por las estancias del centro	76,9%	83%	73,9%
3.3. Las personas con dificultades de visión pueden manejarse bien en el centro	49,8%	59,8%	44,8%
3.4. Las personas con dificultades de audición pueden manejarse bien en el centro	48%	57,2%	43,5%
3.5. Las personas con dificultades de memoria, orientación, etc. pueden manejarse bien en el centro.	60,9%	60,2%	61,2%

Total B: 800

CDF B: 264

CDEA B: 536





# Accesibilidad (III).

P.3.1 a P.3.5- Segmentación por tipo de centro (valores medios).

*Se muestra el valor medio.*

	Total	CDF	CDEA
3.1. Las personas con problemas de movilidad tienen fácil acceso al centro desde el exterior del mismo	8,88	8,95	8,84
3.2 Las personas con problemas de movilidad tienen facilidad para moverse por las estancias del centro	8,76	8,84	8,71
3.3. Las personas con dificultades de visión pueden manejarse bien en el centro	8,53	8,64	8,46
3.4. Las personas con dificultades de audición pueden manejarse bien en el centro	8,46	8,44	8,48
3.5. Las personas con dificultades de memoria, orientación, etc. pueden manejarse bien en el centro.	8,59	8,68	8,55

Total B: 800

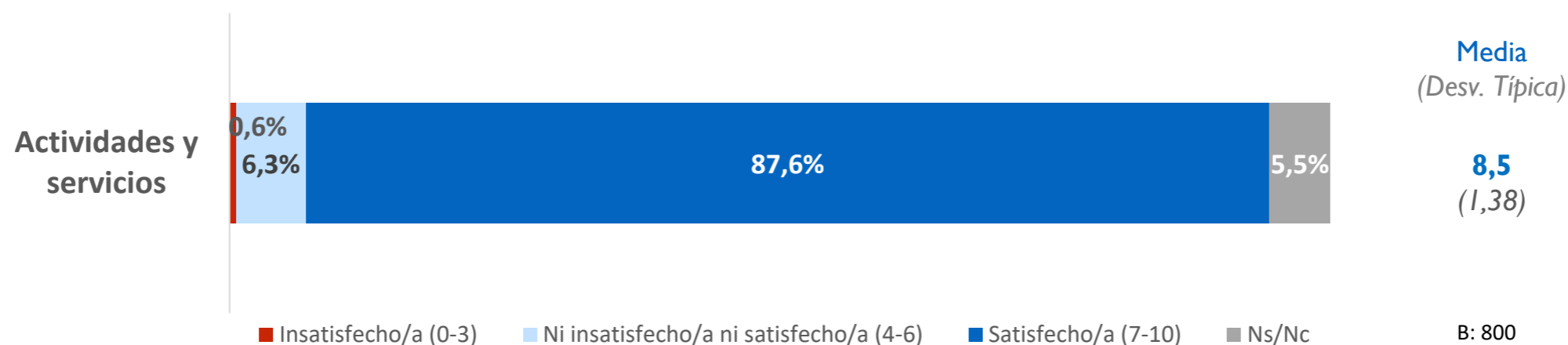
CDF B: 264

CDEA B: 536



# Actividades y servicios.

P.3- Valoración de las actividades y servicios que ofrece el centro en relación a los deseos y capacidades de las personas usuarias.



	2017*	2018*	2019	2021	2022	2023
Media	8,56	8,28	8,46	8,57	8,56	8,5
% de valoraciones 7-10			84,3%	85,9%	87,9%	87,6%
Base	-	-	1.213	1.200	1.205	800

\*2015-2018: Actividades sociales, culturales y recreativas que se realizan para los usuarios





# Actividades y servicios (II).

## P.3- Segmentación por tipo de centro.

	Total	CDF	CDEA
Actividades y servicios: % de satisfechos/as (7 – 10)	87,6%	90,5	86,2
Actividades y servicios: valor medio	8,5	8,6	8,45

Total B: 800

CDF B: 264

CDEA B: 536



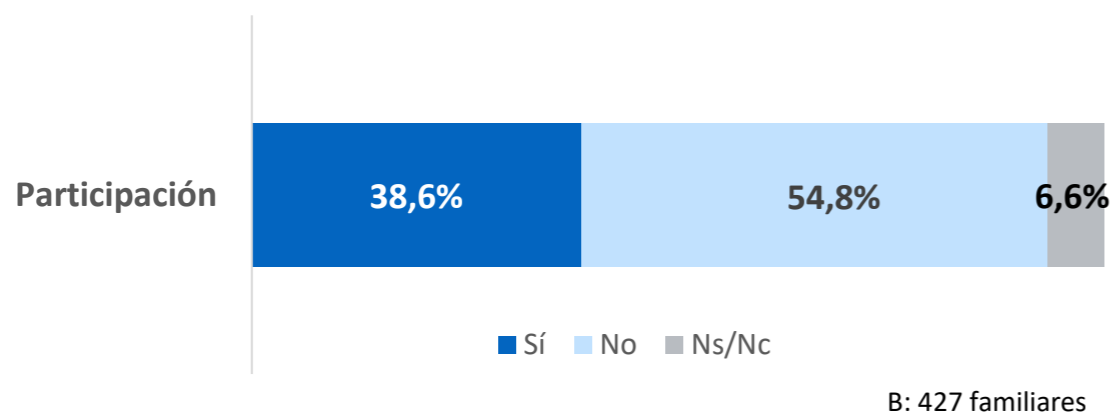


# Actividades para familiares.

P.4- ¿Ha participado en alguna de las actividades que se realizan en el centro con las familias?

P.4B- ¿Por qué motivos no ha participado en ninguna actividad?

## Participación de las familias en actividades.



	2019	2021	2022	2023
% de familias que participan	41,9%	35,4%	37%	38,6%
Base	1.213	774	955	427

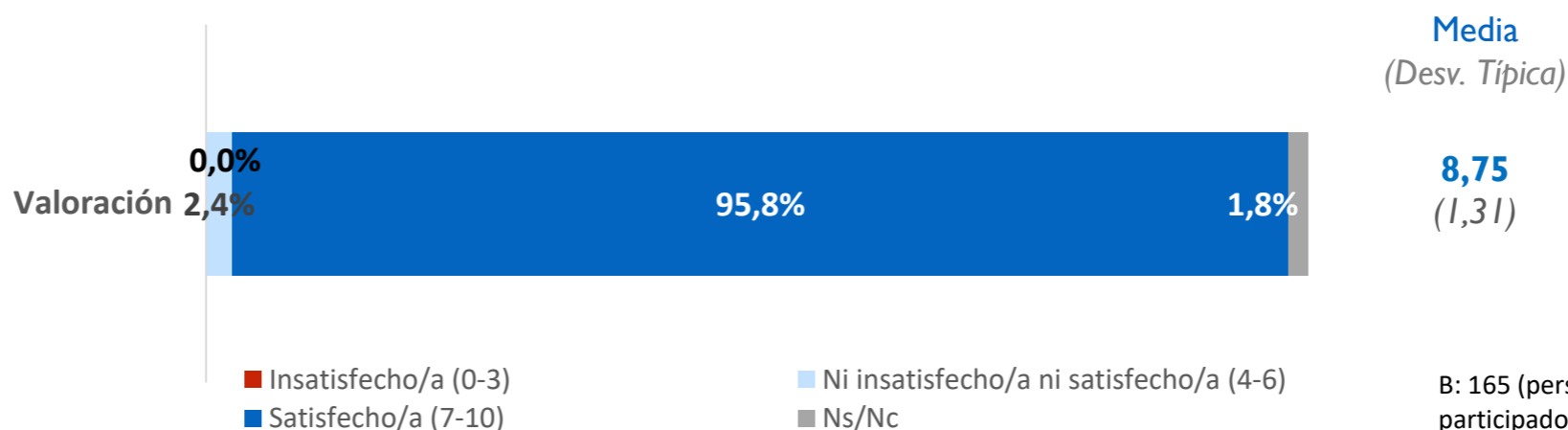
## Motivos por los que no ha participado.



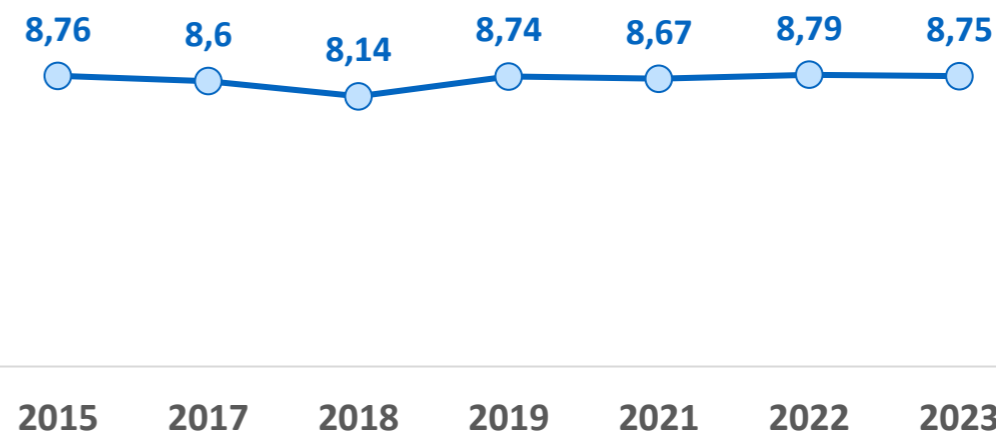
B: 234 (personas que no han participado en actividades)

# Actividades para familiares (II).

P.5- Valoración de las actividades que ofrece el centro para las familias.



	2017	2018	2019	2021	2022	2023
Media	8,60	8,14	8,74	8,67	8,79	8,75
% de valoraciones 7-10	-	-	92,5%	89,8%	93,2%	95,8%
Base	-	-	307	274	353	165



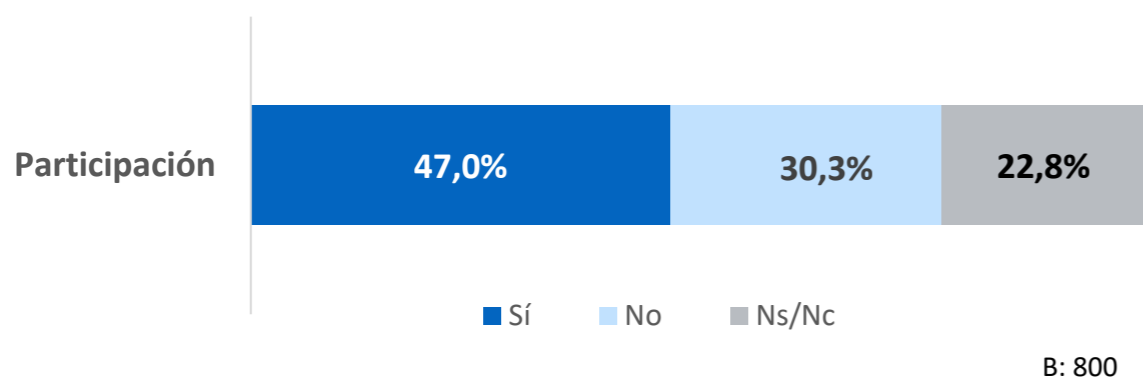


# Actividades intergeneracionales.

P.6- ¿Ha participado en alguna de las actividades intergeneracionales que se organizan en el centro?

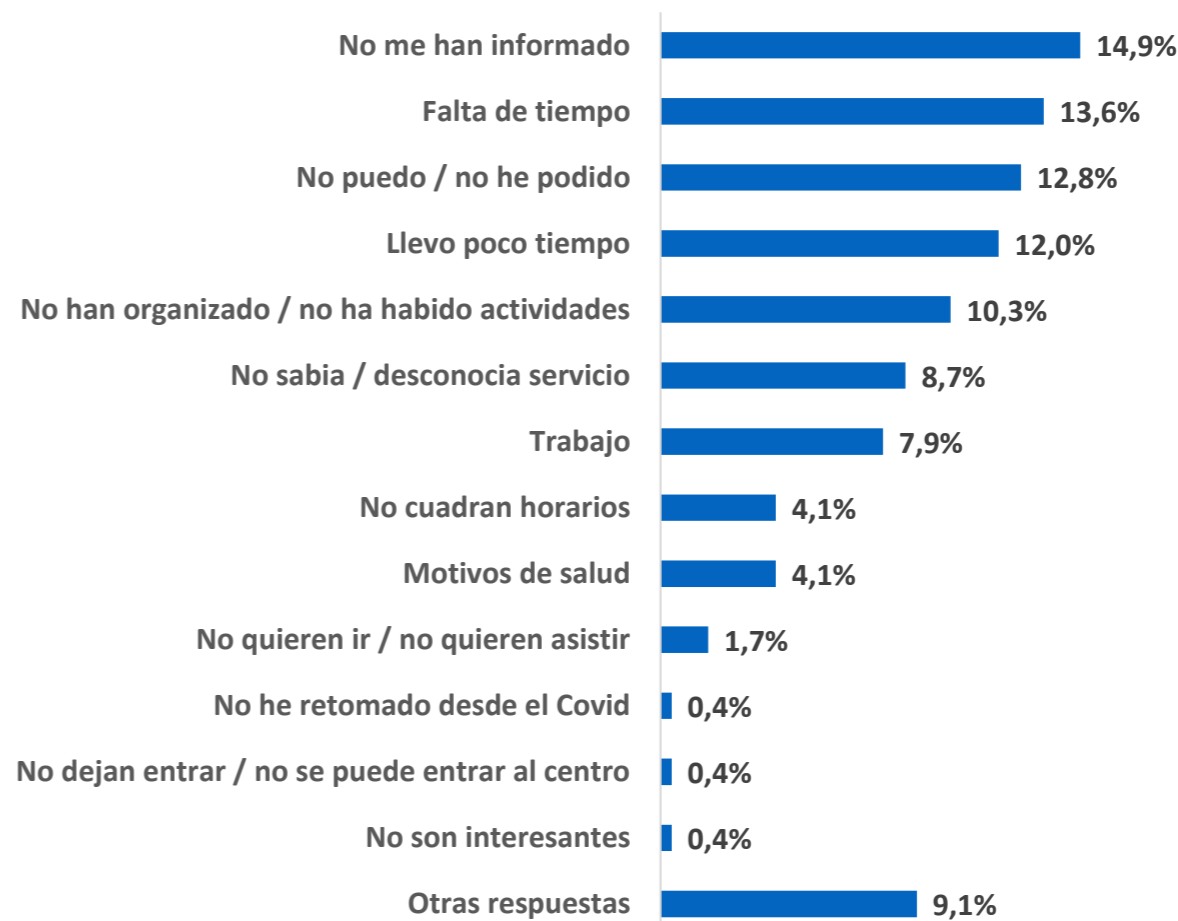
P.6B- ¿Por qué motivos no ha participado en ninguna actividad?

## Participación en actividades intergeneracionales.



	2019	2021	2022	2023
% de personas que participan	34%	32,9%	45,3%	47%
Base	1.213	1.200	1.205	800

## Motivos por los que no ha participado.

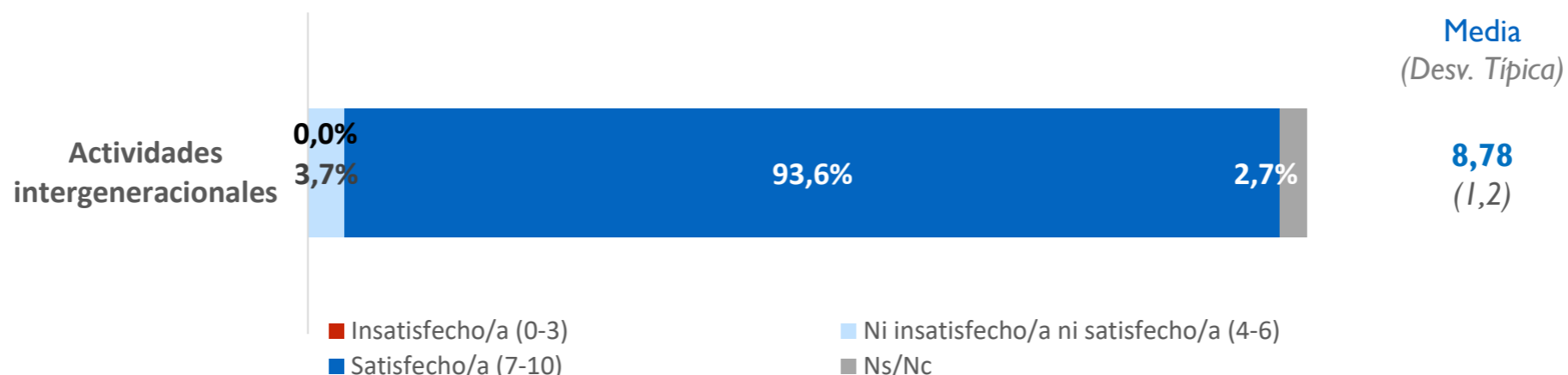


B: 242 (personas que no han participado en actividades)

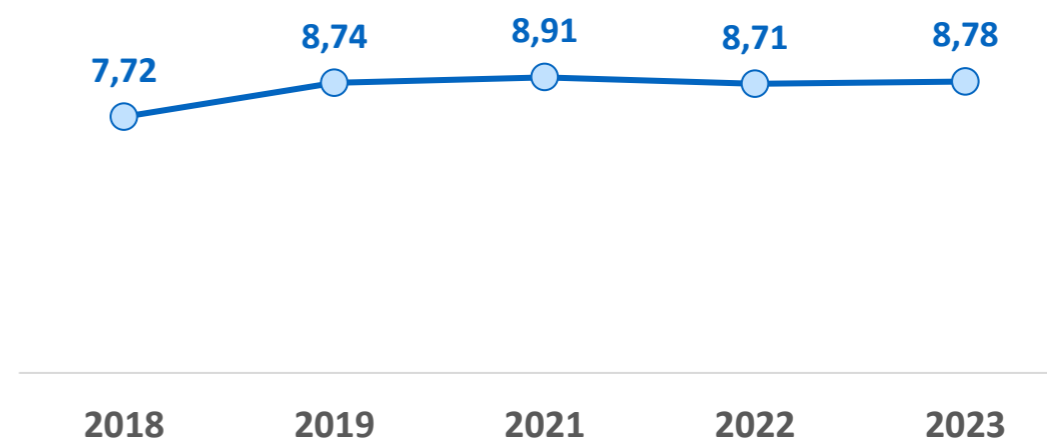


# Actividades intergeneracionales (II).

P.6C- Valoración de las actividades intergeneracionales en las que ha participado.



	2018	2019	2021	2022	2023
Media	7,72	8,74	8,91	8,71	8,78
% de valoraciones 7-10	-	90,3%	90,4%	93,2%	93,6%
Base	-	638	395	546	376

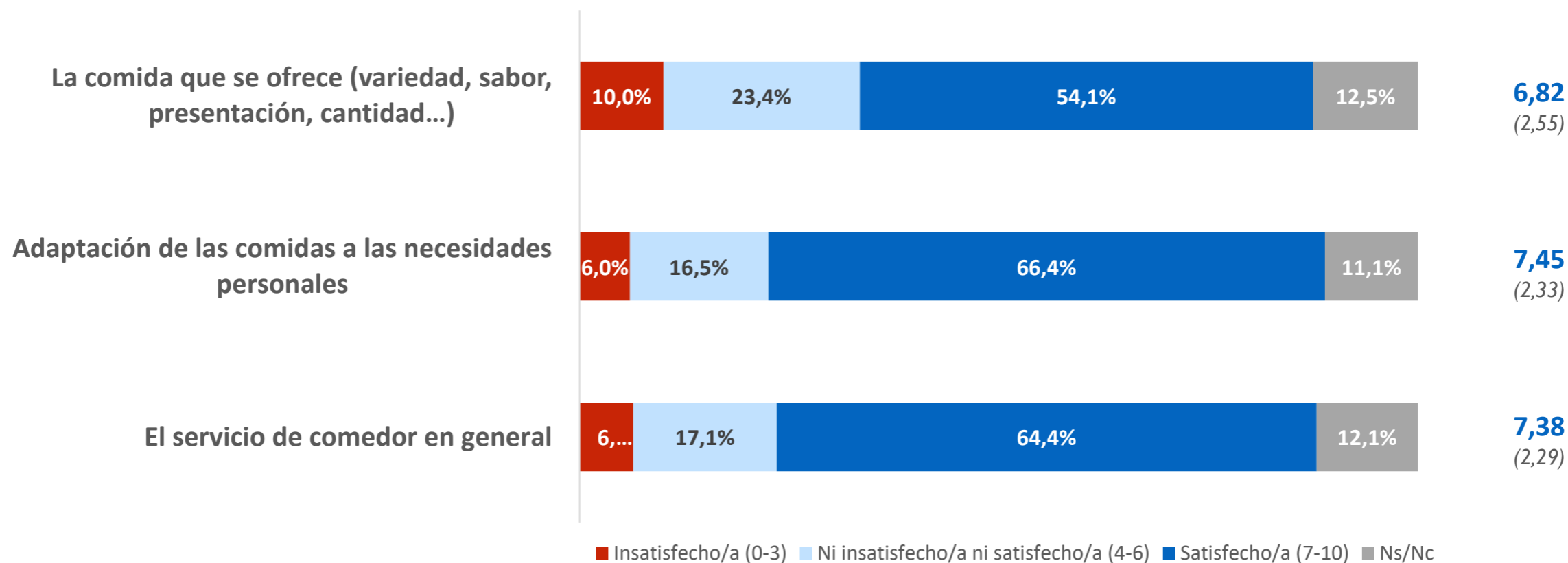




# Servicio de comedor.

P.12.1 a P.12.3– Satisfacción con el servicio de comedor.

Media  
(Desv. Típica)



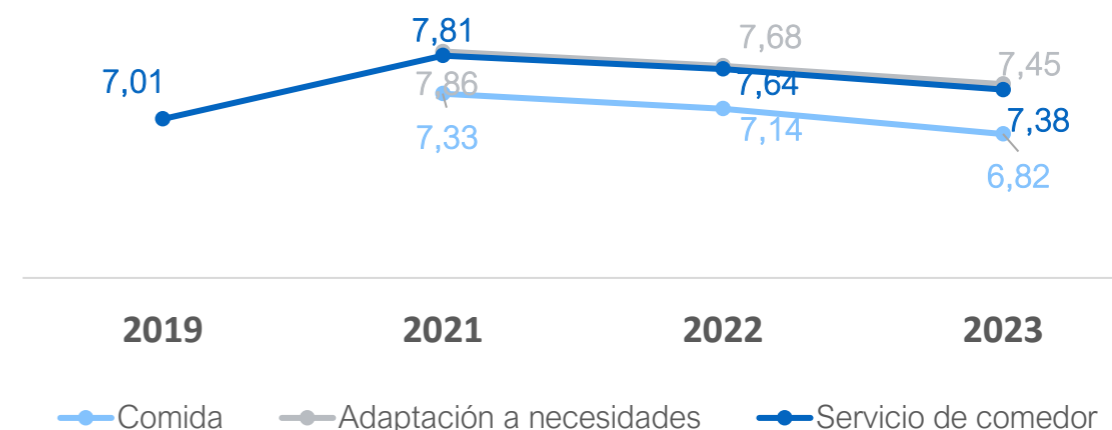
B: 800



# Servicio de comedor (II).

P.12.1 a P.12.3– Evolución (valores medios).

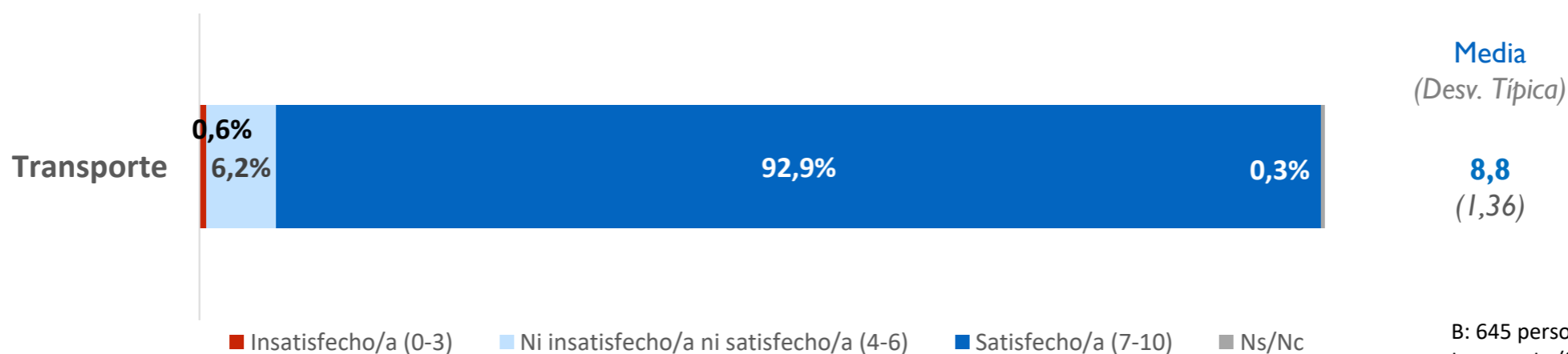
	2019	2021	2022	2023
12.1. La comida que se ofrece (variedad, sabor, presentación, cantidad...)	-	7,33	7,14	6,82
12.2. Adaptación de las comidas a las necesidades personales	-	7,86	7,68	7,45
12.3. El servicio de comedor en general	7,01	7,81	7,64	7,38
Base	1.213	1.200	1.205	800





# Servicio de transporte.

## P.14- Valoración del servicio de transporte del centro.



	2018	2019	2021	2022	2023
Media	8,74	8,94	8,96	8,83	8,8
% de valoraciones 7-10	-	92%	94,4%	92,8%	92,9%
Base	-	958	947	981	645





# Intervención y atención.

Satisfacción de las personas usuarias con la intervención y el cuidado que reciben.

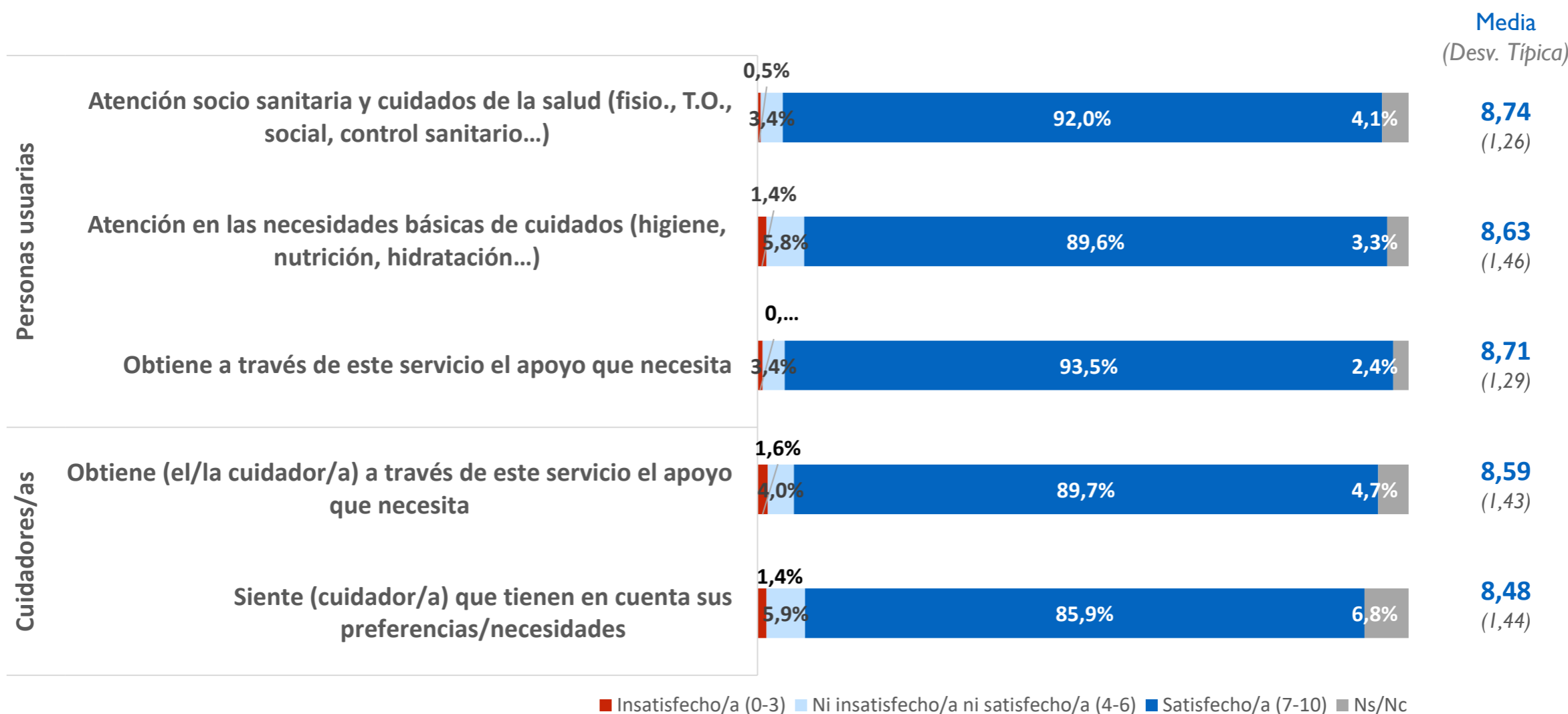






# Atención y cuidados prestados.

P.7.1 a P.7.5– Satisfacción con aspectos clave de la atención prestada.



Personas usuarias B: 800

Personas cuidadoras B: 427





# Atención y cuidados prestados (I).

P.7.1 a P.7.5– Evolución (valores medios).

	2015	2017	2018	2019	2021	2022	2023
7.1. Atención socio sanitaria y cuidados de la salud	8,92	8,67	8,36	8,65	8,78	8,69	8,74
7.2. Atención en las necesidades básicas de cuidados	9,00	8,44	8,08	8,48	8,69	8,69	8,63
7.3. Obtiene el apoyo que necesita	-	-	-	-	8,7	8,67	8,71
7.5. Obtiene (el/la cuidador/a) el apoyo que necesita	-	-	-	-	-	8,51	8,59
7.6. Siente (cuidador/a) que tienen en cuenta sus preferencias/ necesidades	-	-	-	-	-	8,51	8,48



# Atención y cuidados prestados (II).

P.7.1 a P.7.5- Segmentación por tipo de centro (% de satisfechos/as).

*Se muestra el % de Satisfechos/as (7-10)*

	Total	CDF	CDEA
7.1. Atención socio sanitaria y cuidados de la salud	92,0%	92,8%	91,6%
7.2. Atención en las necesidades básicas de cuidados	89,6%	86,7%	91%
7.3. Obtiene el apoyo que necesita	93,5%	94,3%	93,1%

Total B: 800

CDF B: 264

CDEA B: 536

*Se muestra el % de Satisfechos/as (7-10)*

	Total	CDF	CDEA
7.4. Obtiene (el/la cuidador/a) el apoyo que necesita	89,7%	91,4%	89,1%
7.5. Siente (cuidador/a) que tienen en cuenta sus preferencias/ necesidades	85,9%	90,5%	84,2%

Total B: 427

CDF B: 129

CDEA B: 298



# Atención y cuidados prestados (III).

P.7.1 a P.7.5- Segmentación por tipo de centro (valores medios).

*Se muestra el valor medio.*

	Total	CDF	CDEA
7.1. Atención socio sanitaria y cuidados de la salud	8,74	8,7	8,76
7.2. Atención en las necesidades básicas de cuidados	8,63	8,46	8,72
7.3. Obtiene el apoyo que necesita	8,71	8,74	8,69

Total B: 800

CDF B: 264

CDEA B: 536

*Se muestra el % de Satisfechos/as (7-10)*

	Total	CDF	CDEA
7.4. Obtiene (el/la cuidador/a) el apoyo que necesita	8,59	8,5	8,63
7.5. Siente (cuidador/a) que tienen en cuenta sus preferencias/ necesidades	8,48	8,45	8,49

Total B: 427

CDF B: 129

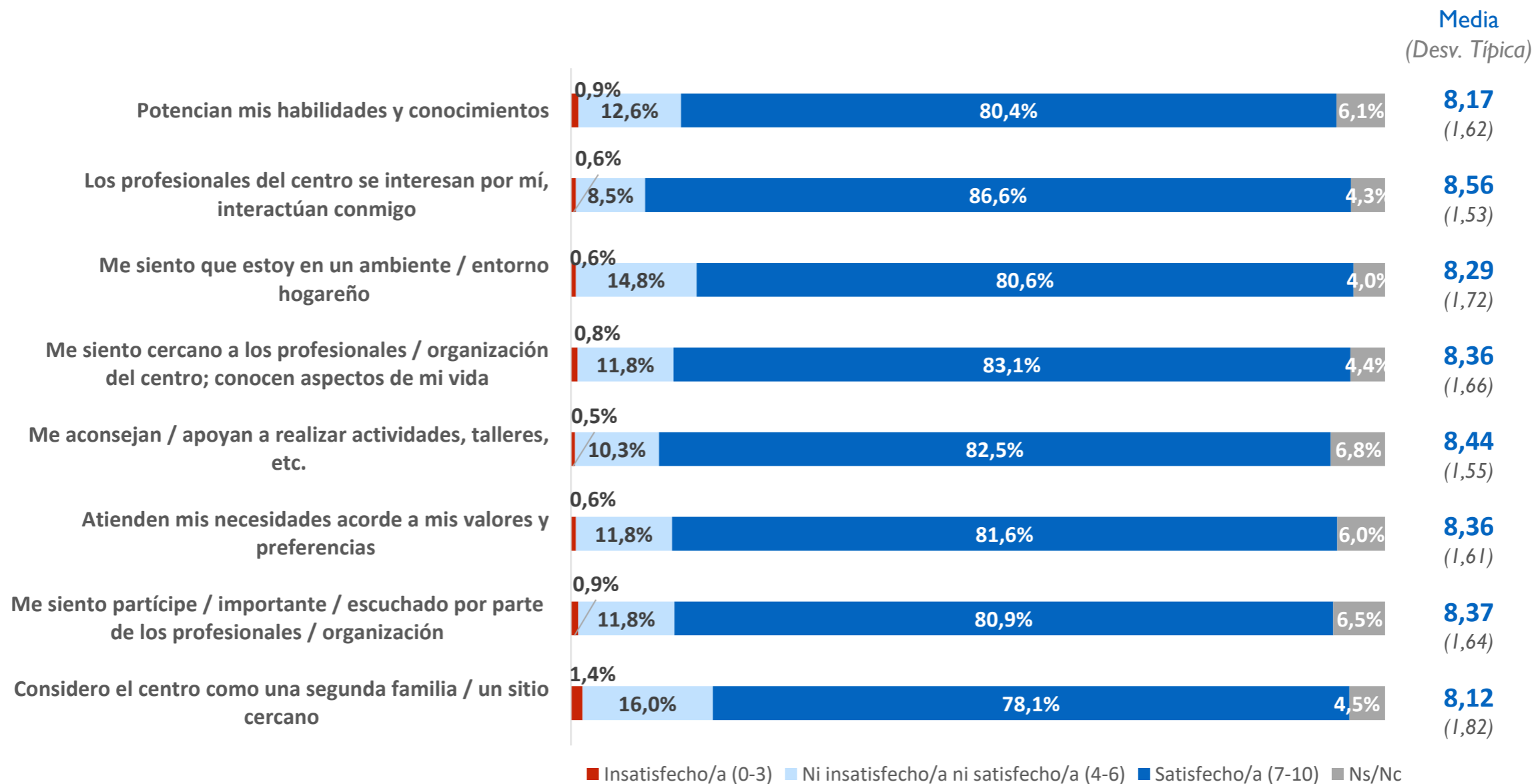
CDEA B: 298





# Modelo ACP.

P.10.1 a P.10.8- Valoración del Modelo de Atención Centrado en la Persona (ACP) que se lleva a cabo en el centro.



B: 800





# Modelo ACP (II).

P.10.1 a P.10.8- Segmentación por tipo de centro (% de satisfechos/as).

Se muestra el % de Satisfechos/as (7-10)

	Total	CDF	CDEA
10.1. Potencian mis habilidades y conocimientos	80,4%	87,9%	76,7%
10.2. Los profesionales del centro se interesan por mí, interactúan conmigo	86,6%	90,2%	84,9%
10.3. Me siento que estoy en un ambiente / entorno hogareño	80,6%	83%	79,5%
10.4. Me siento cercano a los profesionales / organización del centro; conocen aspectos de mi vida	83,1%	87,9%	80,8%
10.5. Me aconsejan / apoyan a realizar actividades, talleres, etc.	82,5%	88,6%	79,5%
10.6. Atienden mis necesidades acorde a mis valores y preferencias	81,6%	83,3%	80,8%
10.7. Me siento partícipe / importante / escuchado por parte de los profesionales / organización	80,9%	86,7%	78%
10.8. Considero el centro como una segunda familia / un sitio cercano	78,1%	81,8%	76,3%

Total B: 800

CDF B: 264

CDEA B: 536





# Modelo ACP (III).

P.10.1 a P.10.8- Segmentación por tipo de centro (valores medios).

*Se muestra el valor medio.*

	Total	CDF	CDEA
10.1. Potencian mis habilidades y conocimientos	8,17	8,38	8,07
10.2. Los profesionales del centro se interesan por mí, interactúan conmigo	8,56	8,65	8,51
10.3. Me siento que estoy en un ambiente / entorno hogareño	8,29	8,41	8,23
10.4. Me siento cercano a los profesionales / organización del centro; conocen aspectos de mi vida	8,36	8,48	8,3
10.5. Me aconsejan / apoyan a realizar actividades, talleres, etc.	8,44	8,52	8,4
10.6. Atienden mis necesidades acorde a mis valores y preferencias	8,36	8,41	8,33
10.7. Me siento partícipe / importante / escuchado por parte de los profesionales / organización	8,37	8,48	8,31
10.8. Considero el centro como una segunda familia / un sitio cercano	8,12	8,25	8,05

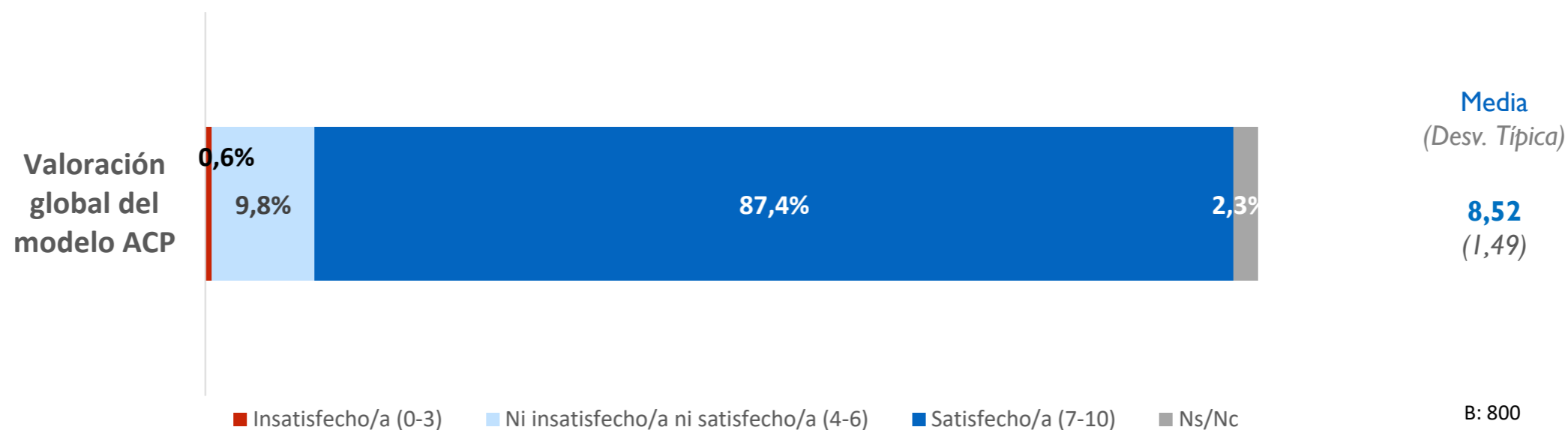
Total B: 800

CDF B: 264

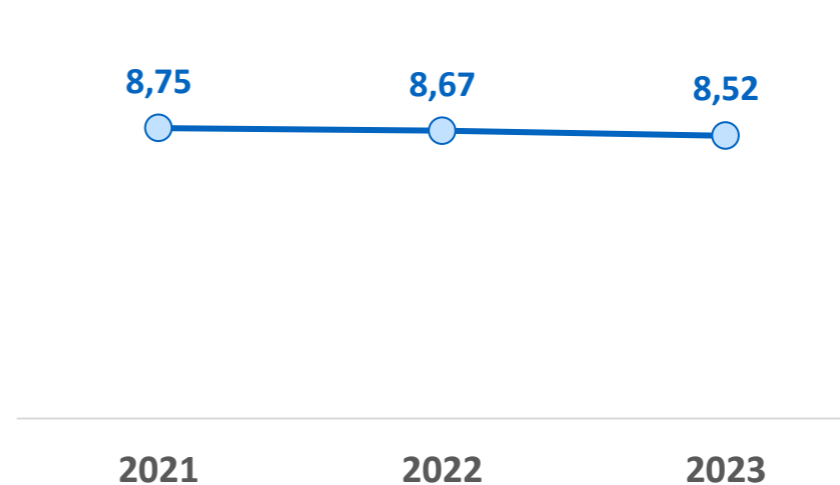
CDEA B: 536

# Modelo ACP (IV).

P.10.9- Valoración global del modelo ACP que se lleva a cabo en el centro.



	2021	2022	2023
Media	8,75	8,67	8,52
% de valoraciones 7-10	86,7	88%	87,4%
Base	1.200	1.205	800







# Modelo ACP (V).

## P.10.9- Segmentación por tipo de centro.

	Total	CDF	CDEA
Modelo ACP: % de satisfechos/as (7 – 10)	87,4%	89,4%	86,4%
Modelo ACP: valor medio	8,52	8,61	8,48

Total B: 800

CDF B: 264

CDEA B: 536

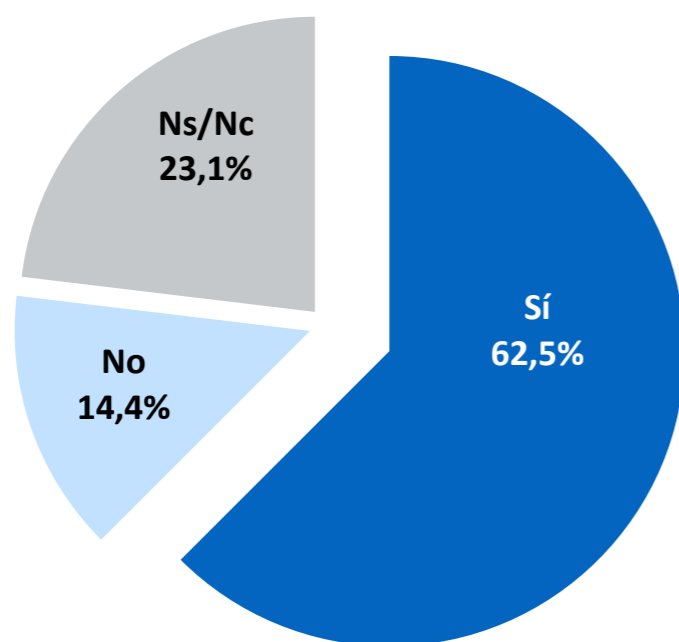


# Modelo ACP (VI).

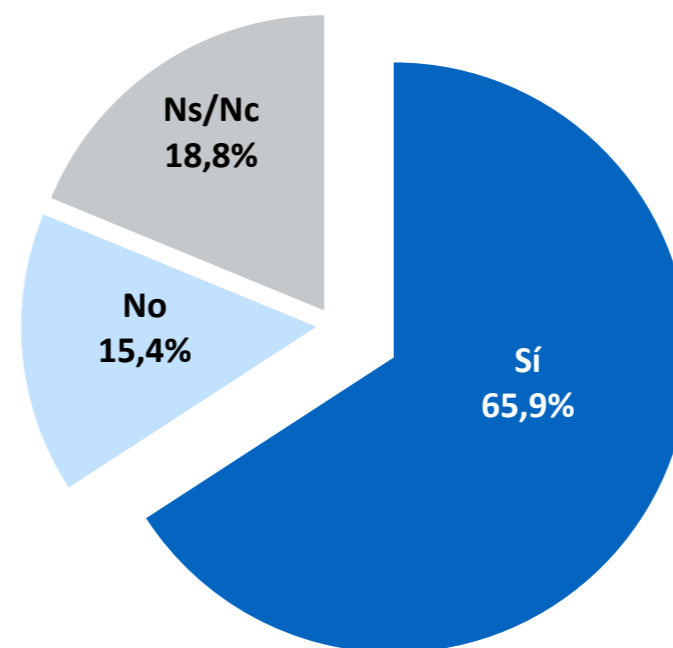
P.10b- ¿Siente que puede contar algo privado al personal del centro con la confianza de que no va a salir de él?

P.10c - ¿Siente que el personal del centro se preocupa por aspectos privados suyos?

Confianza en el personal.



Percepción de interés en su vida.



B: 800



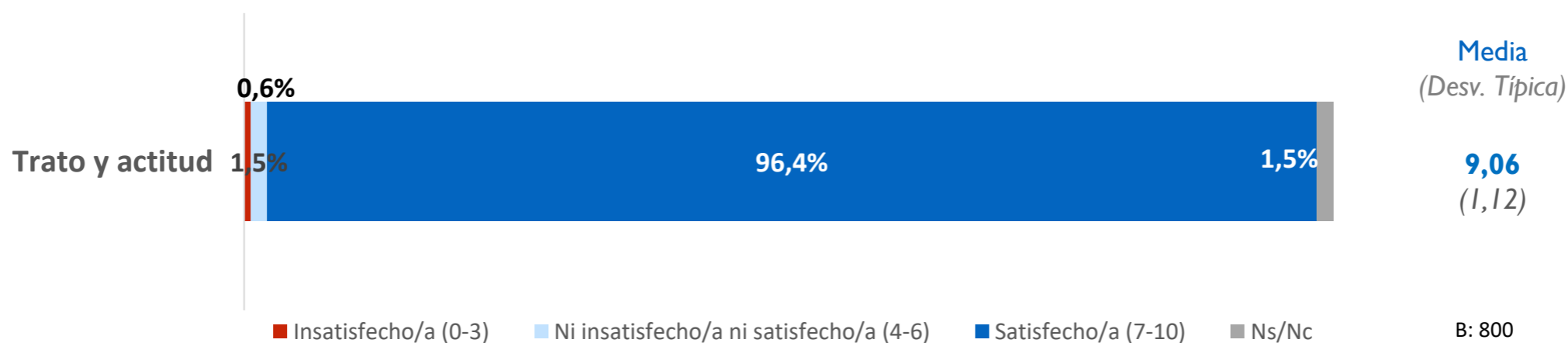
# Equipo de profesionales.

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

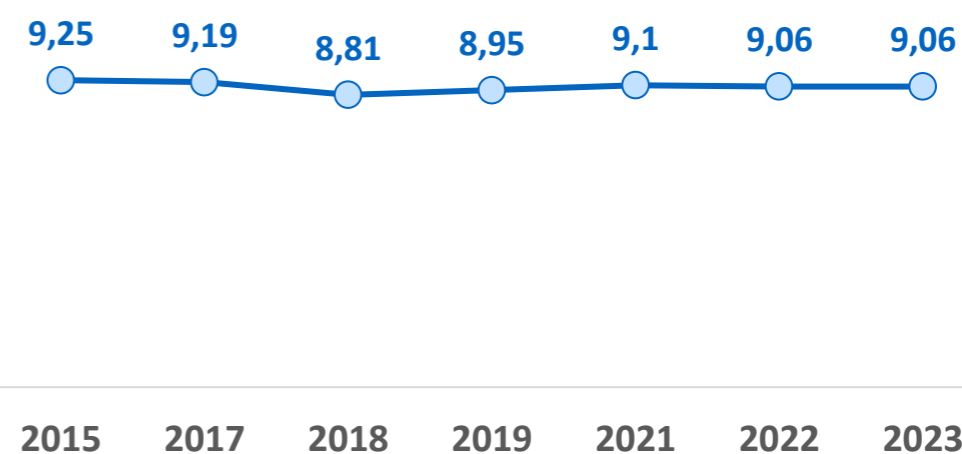


# Profesionales.

## P.11- Valoración de los profesionales que intervienen en el centro.



	2017	2018	2019	2021	2022	2022
Media	9,19	8,81	8,95	9,10	9,06	9,06
% de valoraciones 7-10	-	-	90,4%	94,4%	95,4%	96,4%
Base	-	-	1.213	1.200	1.205	800

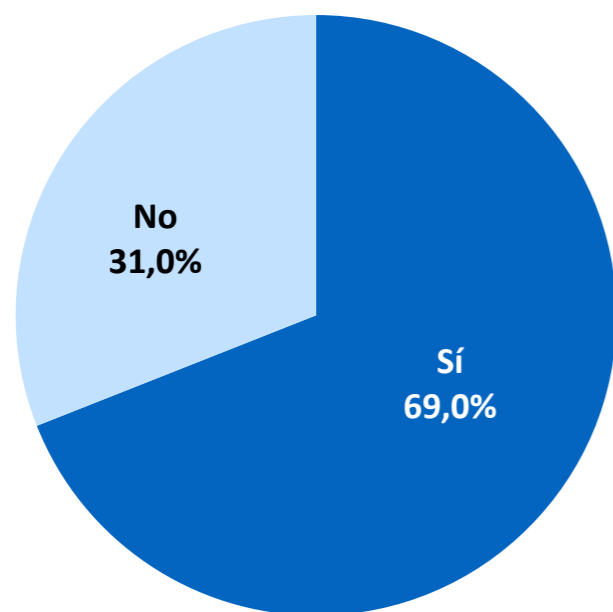


# Persona de referencia.

P.8- Conocimiento de la existencia de un profesional de referencia.

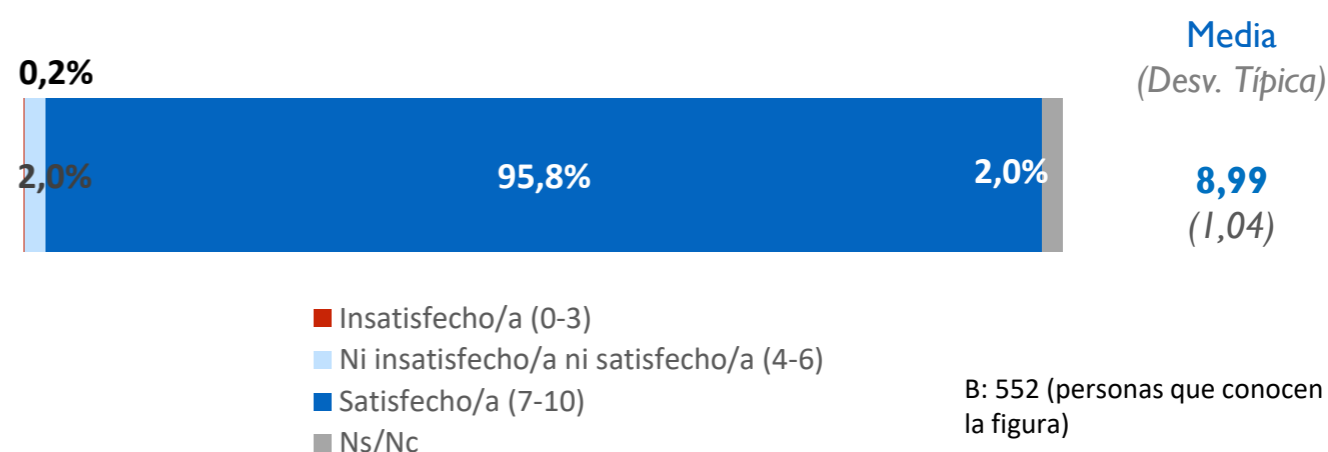
P.9- Satisfacción con el profesional de referencia.

## Conocimiento de la existencia de la figura profesional.



B: 800

## Valoración del profesional.



	2021	2022	2023
% sí conoce	71,3%	74,4%	69%
Base	1.200	1.205	800
Media	9,09	9,06	8,99
% de valoraciones 7-10	93,1%	95,7%	95,8%
Base	855	897	552



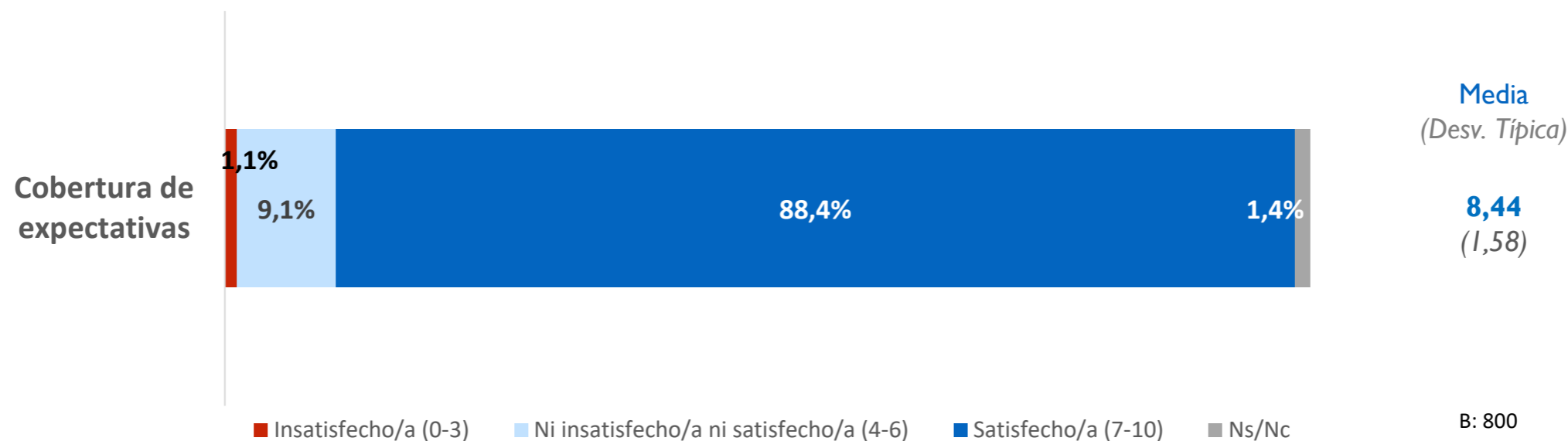
# Valoración global del servicio.

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

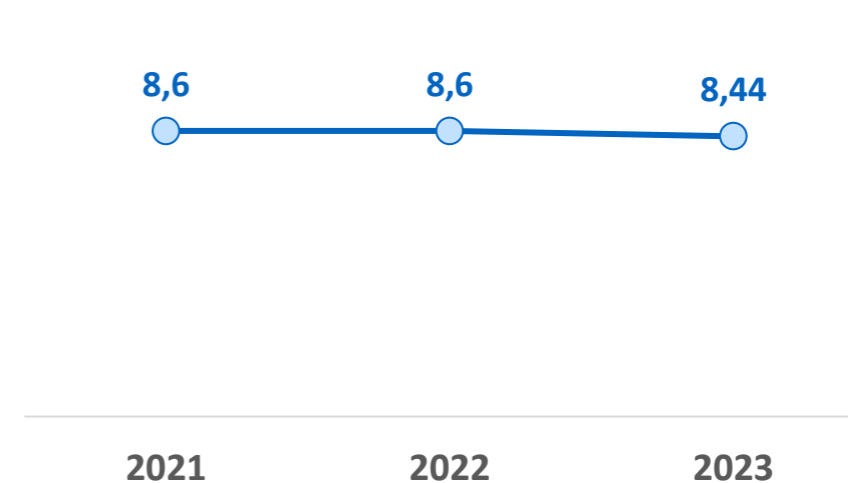


# Expectativas.

## P.18- Valoración del servicio respecto a lo que se esperaba.



	2021	2022	2023
Media	8,6	8,6	8,44
% de valoraciones 7-10	88,3%	91,5%	88,4%
Base	1.200	1.205	800





# Expectativas (II).

## P.18- Segmentación por tipo de centro.

	Total	CDF	CDEA
Expectativas: % de satisfechos/as (7 – 10)	88,4%	87,9%	88,6%
Expectativas: valor medio	8,44	8,44	8,44

Total B: 800

CDF B: 264

CDEA B: 536



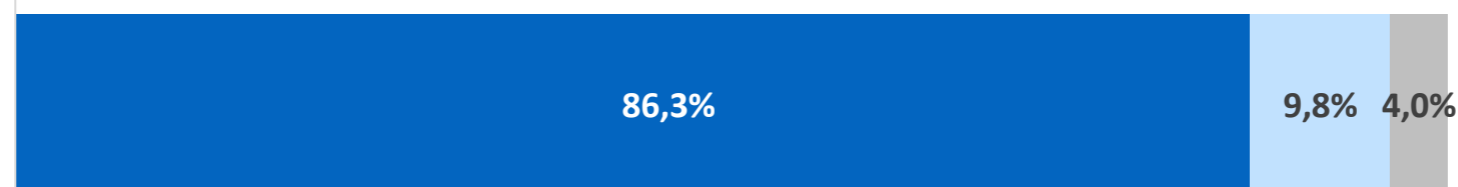




# Permanencia en domicilio.

P.17- ¿Cree que acudir al centro ha permitido (a usted/a su familiar) seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?.

Seguir en el domicilio



■ Sí ■ No ■ Ns/Nc

	2021	2022	2023
% Sí	86,6%	83,7%	86,3%
Base	1.200	1.205	800

	Total	CDF	CDEA
% Sí	86,3%	88,6%	85,1%



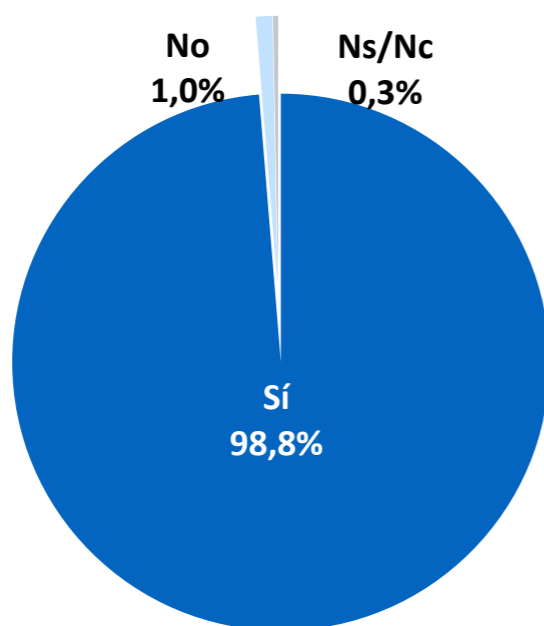


# Lealtad.

P.20 - ¿Volvería usted a solicitar el servicio?

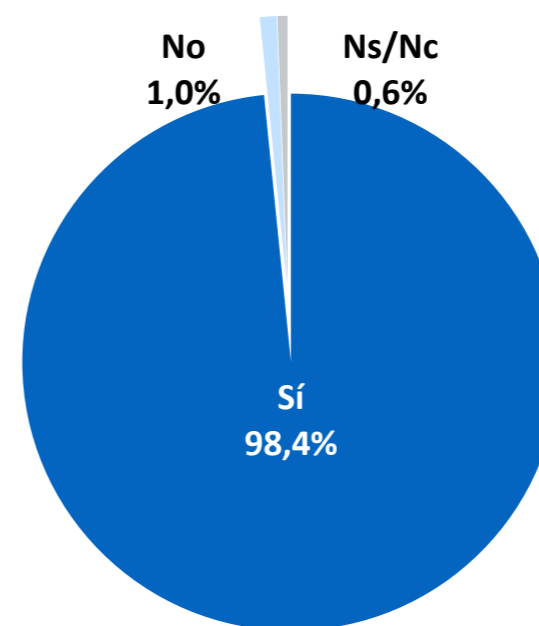
P.21- ¿Recomendaría usted este servicio?

Volvería a solicitar el servicio.



B: 800

Recomendaría a otras personas.



B: 800

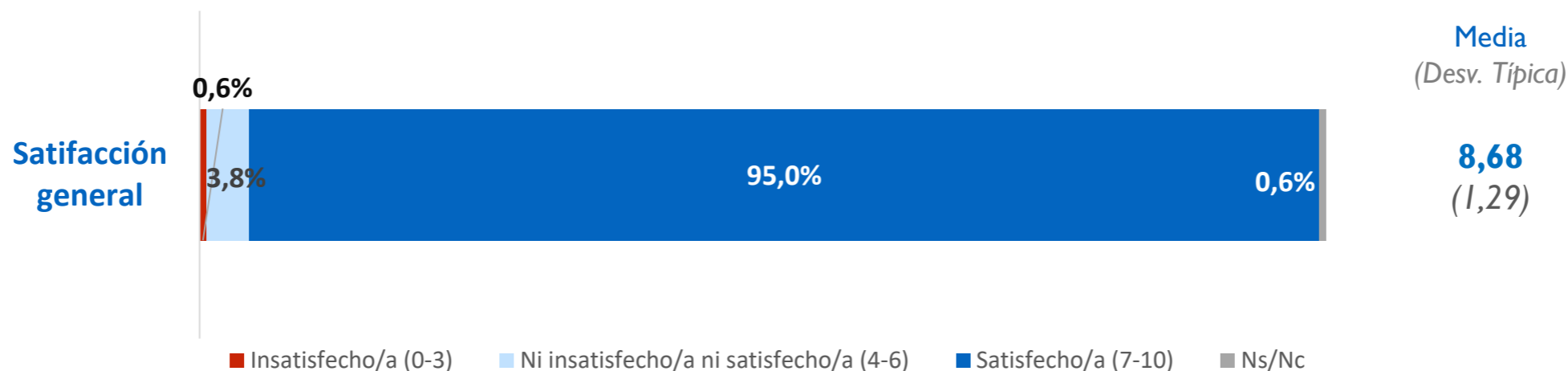
	2017	2018	2019	2021	2022	2023
% volvería a solicitar	-	-	-	-	98,2%	98,8%
% recomendación	96,4%	97,5%	96,2%	97,8%	97,9%	98,4%
Base	-	-	1.213	1.200	1.205	800



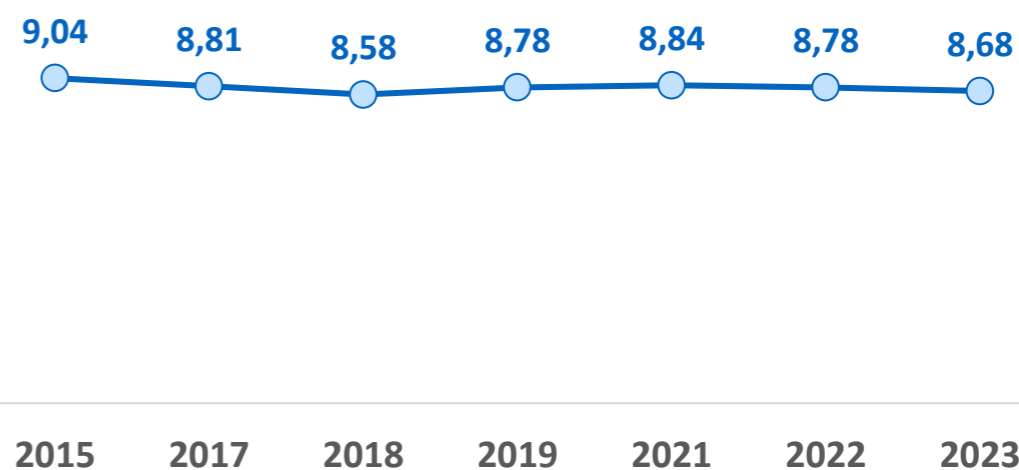


# Valoración global.

P.19- En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia, valore cómo se encuentra de satisfecho de forma global con el servicio.



	2017	2018	2019	2021	2022	2023
Media	8,81	8,58	8,78	8,84	8,78	8,68
% valoraciones 7-10	-	-	91,7%	95,5%	95,6%	95%
Base	-	-	1.213	1.200	1.205	800





# Valoración global (II).

## P.19- Segmentación por tipo de centro.

	Total	CDF	CDEA
Satisfacción global: % de satisfechos/as (7 – 10)	95%	95,1%	95%
Satisfacción global: valor medio	8,68	8,73	8,66

Total B: 800

CDF B: 264

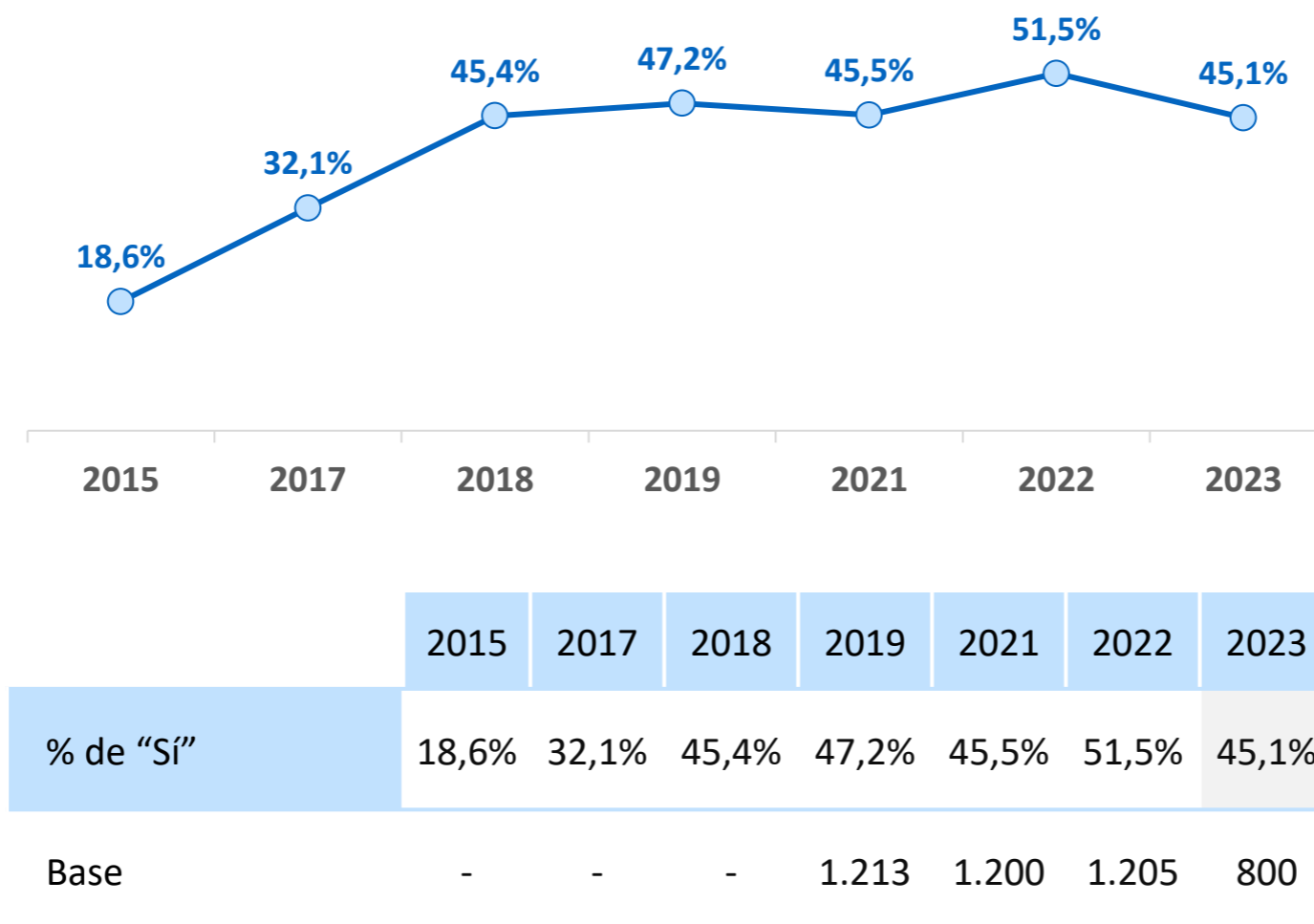
CDEA B: 536





# Sugerencias.

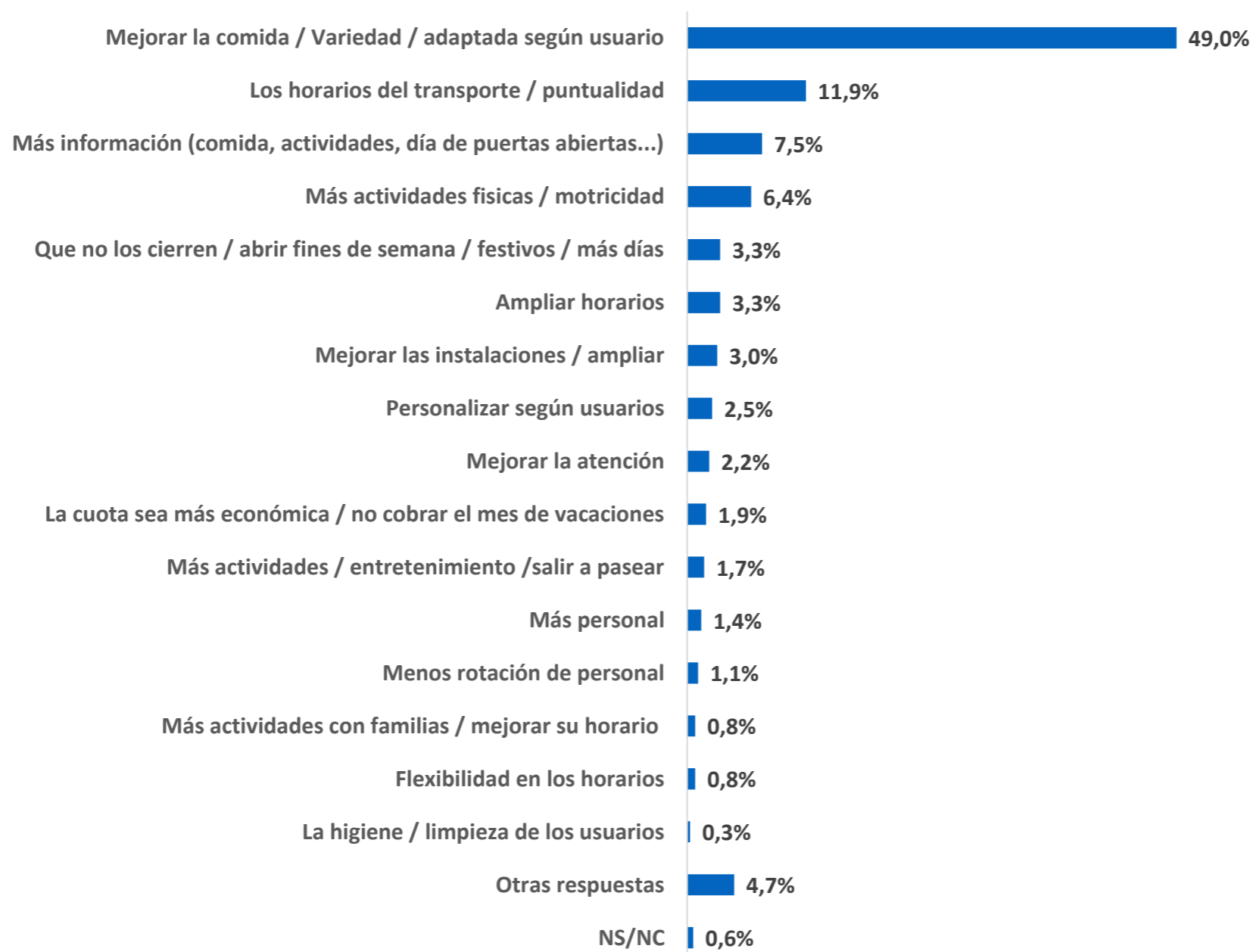
P.16- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre los Centros de Día del Ayuntamiento de Madrid? (Evolución)





# Sugerencias (II).

P.16.1- ¿Cuál? (Especifique su sugerencia de mejora).



B: 361



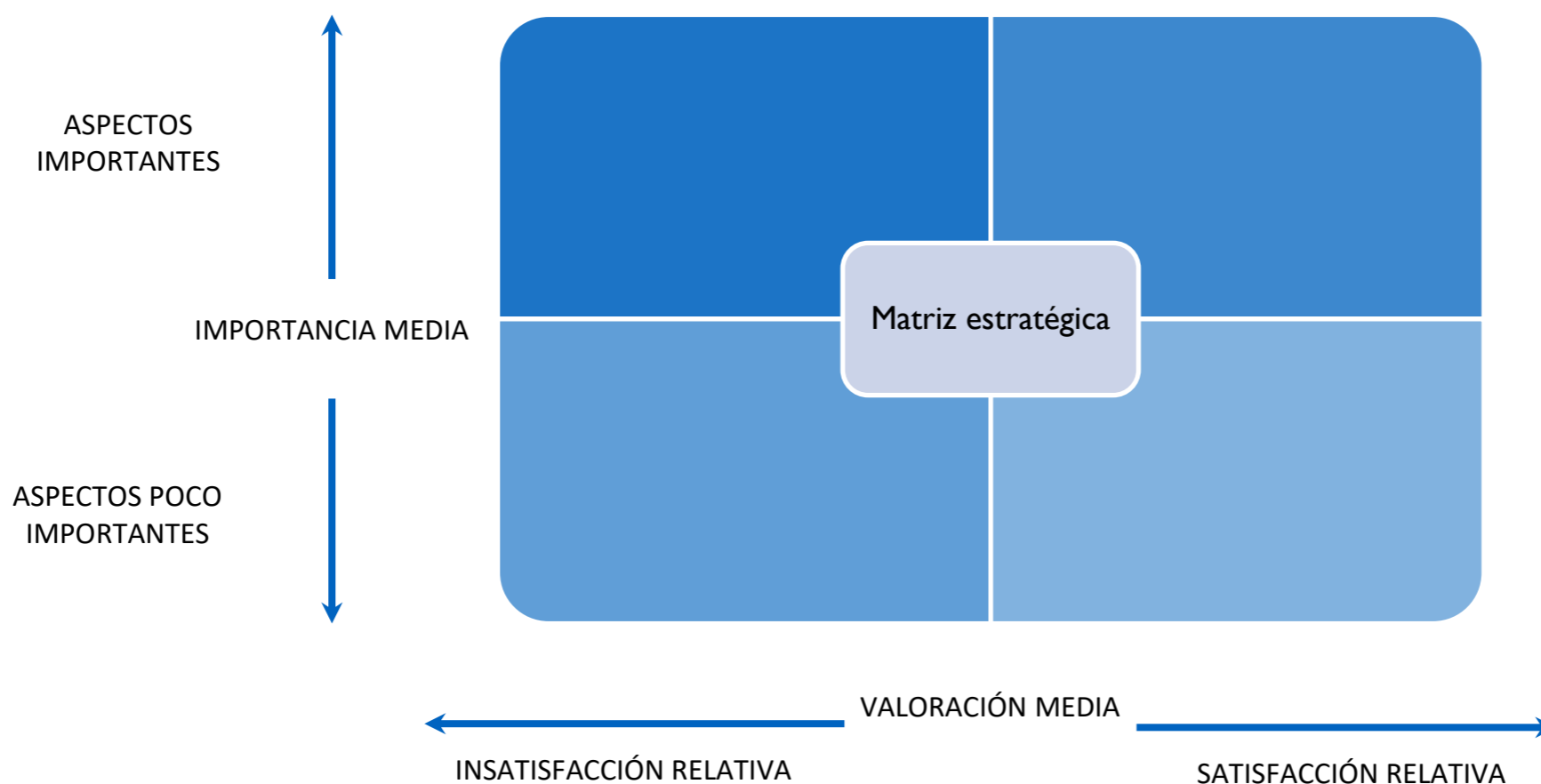


# Matriz de actuación estratégica.

Matriz de actuación estratégica.

# Matriz de actuación.

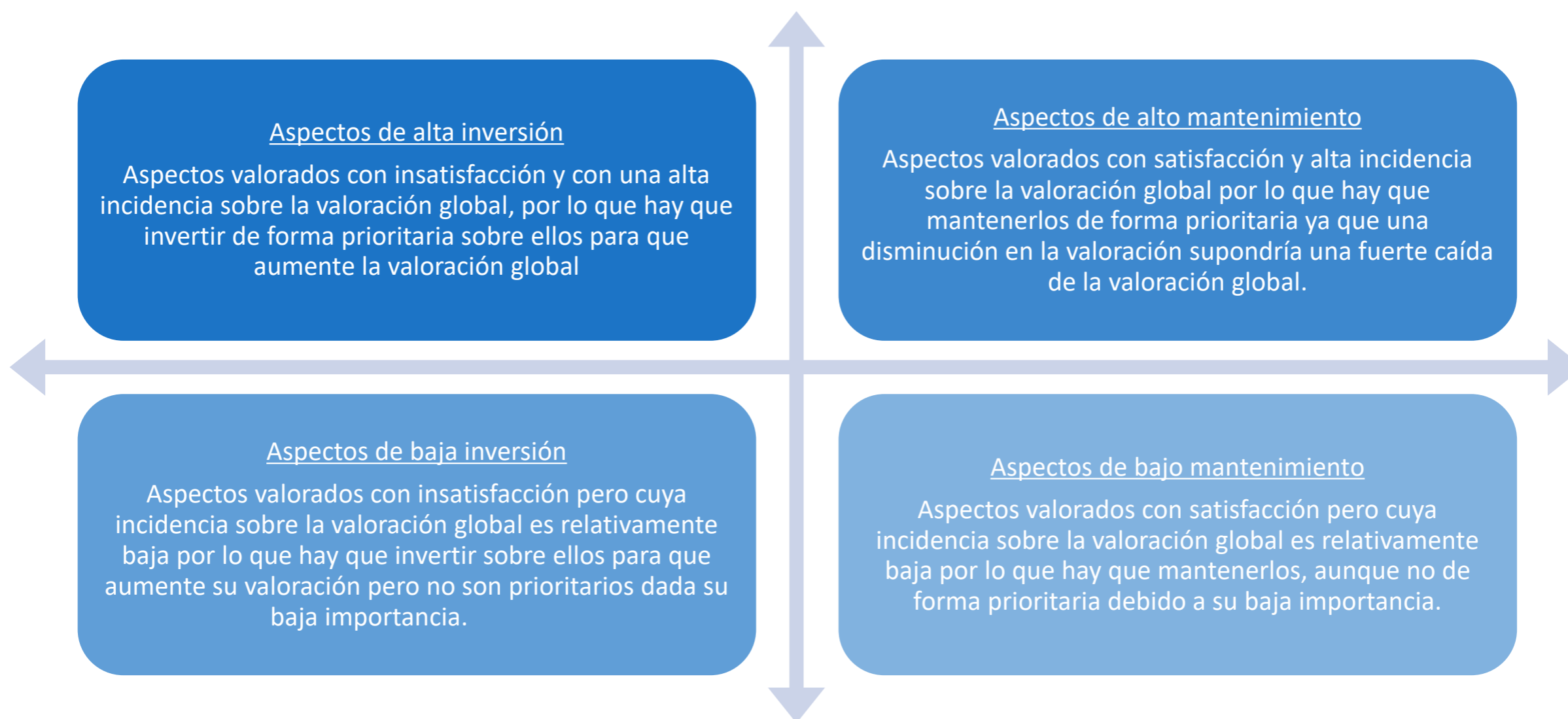
- Esta matriz permite establecer el posicionamiento relativo de los distintos aspectos evaluados en función de la importancia y la valoración otorgada a los mismos. Se trata de un análisis que permite la fijación de políticas estratégicas de mejora de los Servicios Públicos, al identificar prioridades 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).

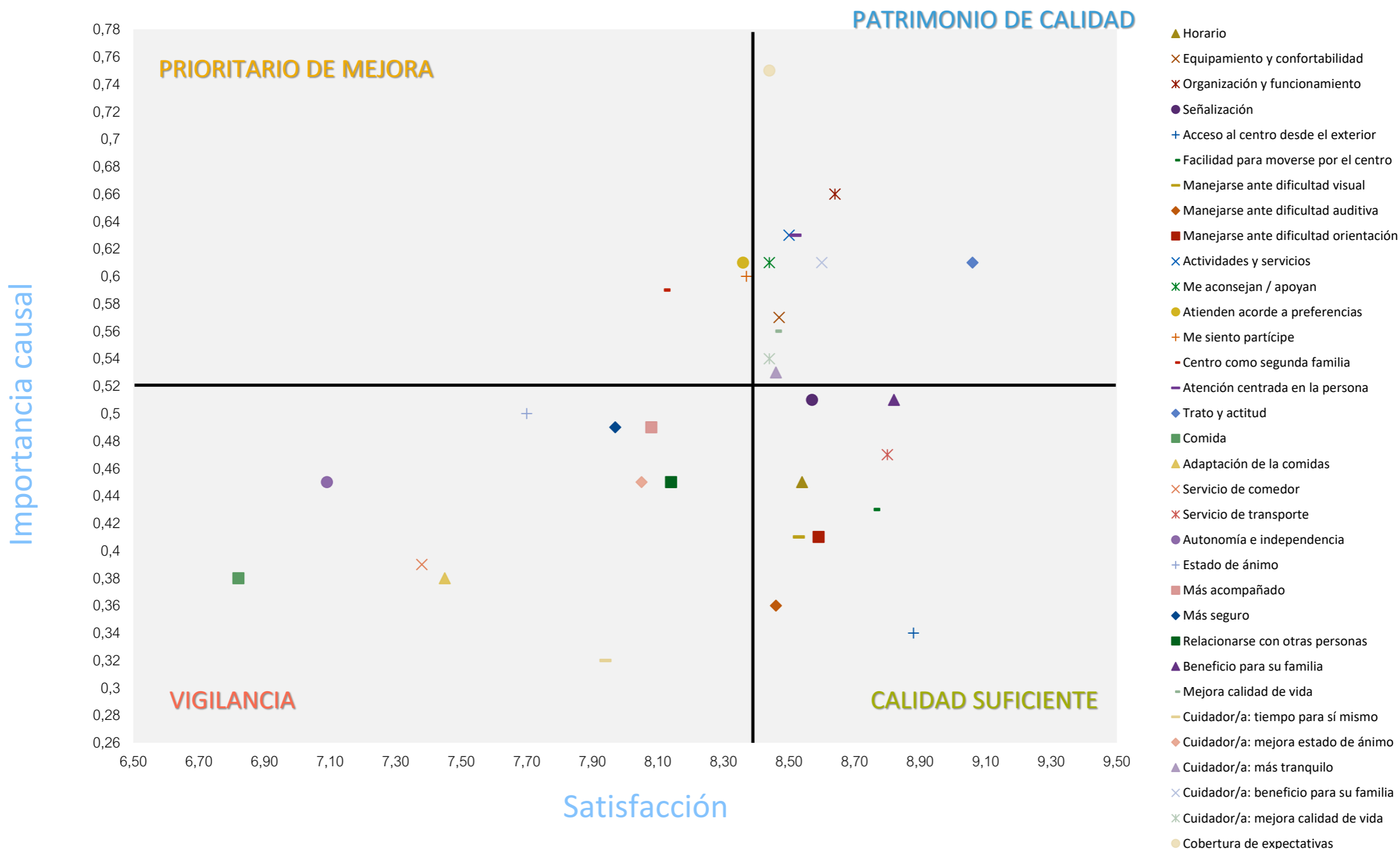
Explicación de los cuadrantes resultantes de la matriz:





# Matriz de actuación (III).

Resultados 2023:





# Matriz de lealtad.

Matriz de lealtad.







# Datos de clasificación.

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

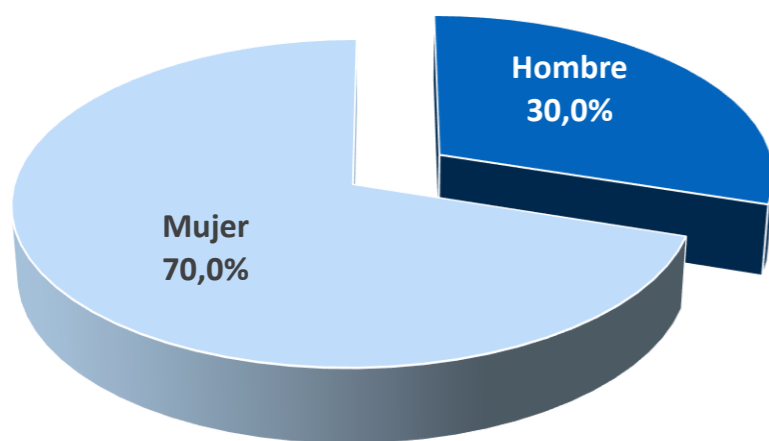




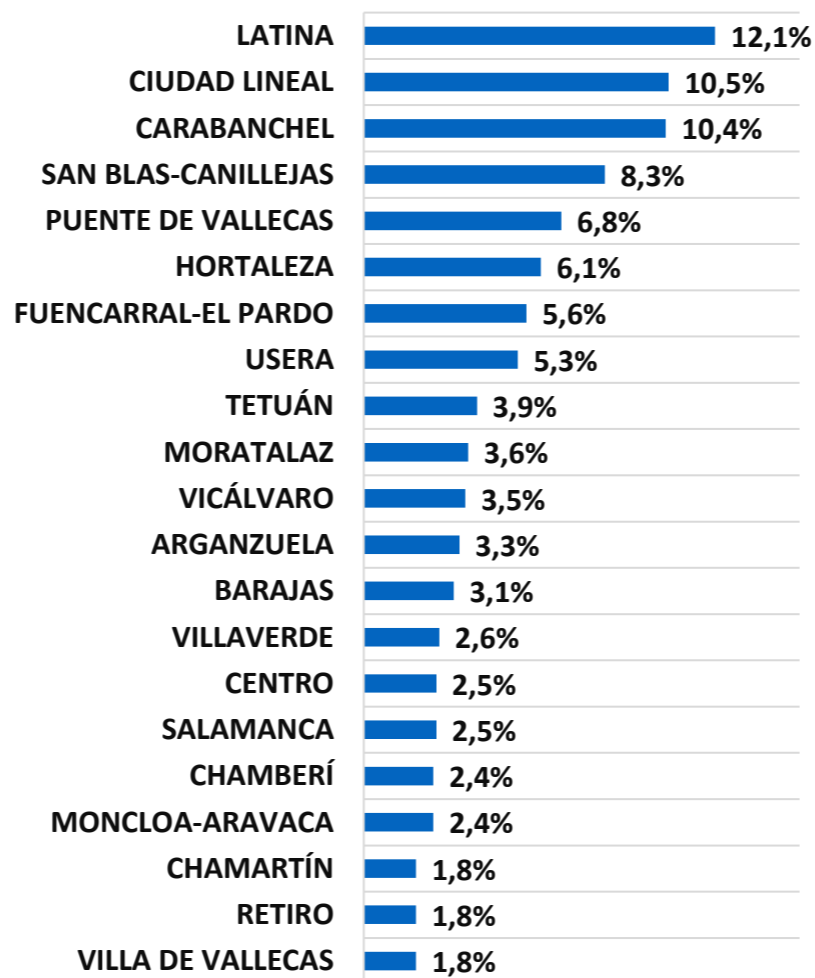
## Sexo, distrito y perfil.

Datos sociodemográficos de las personas titulares del servicio.

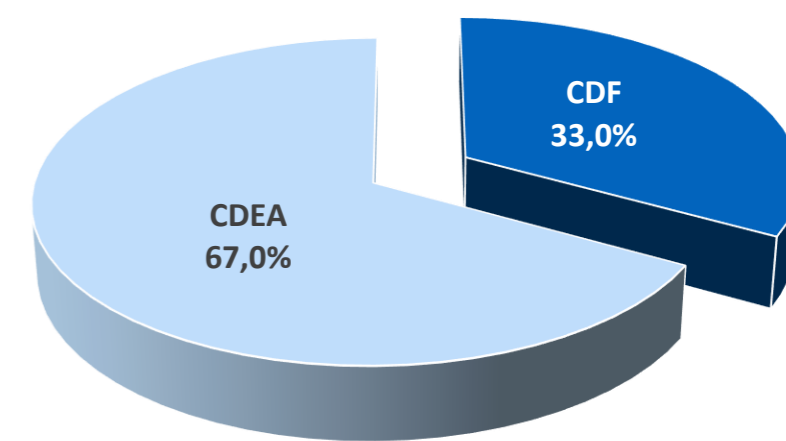
### Sexo.



### Distrito.



### Tipo de centro.



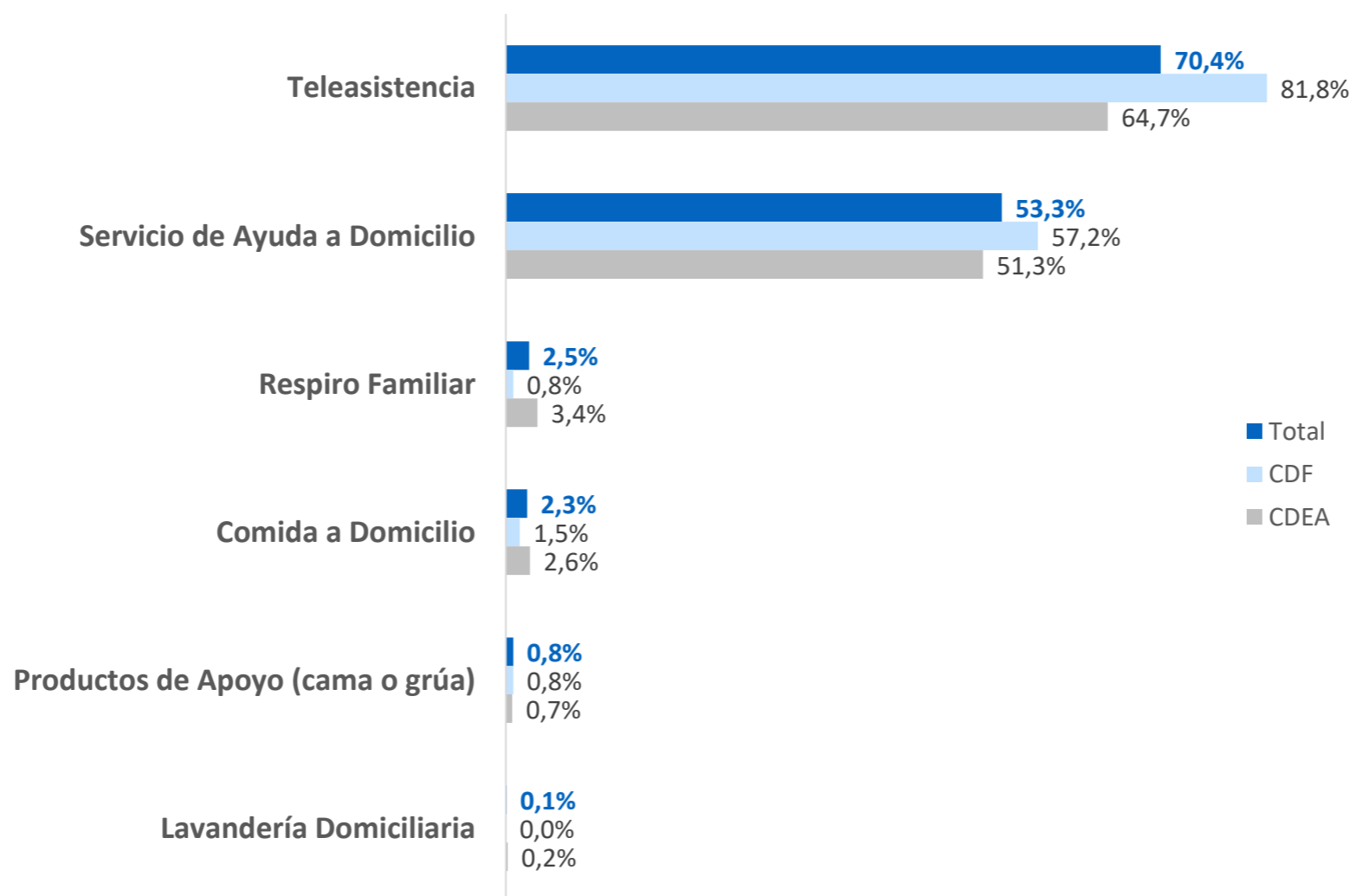
B: 800





## Uso de prestaciones.

P.22- Además del servicio de Centros de Día, ¿qué otras prestaciones utiliza en la actualidad?



Total B: 800

CDF B: 264

CDEA B: 536

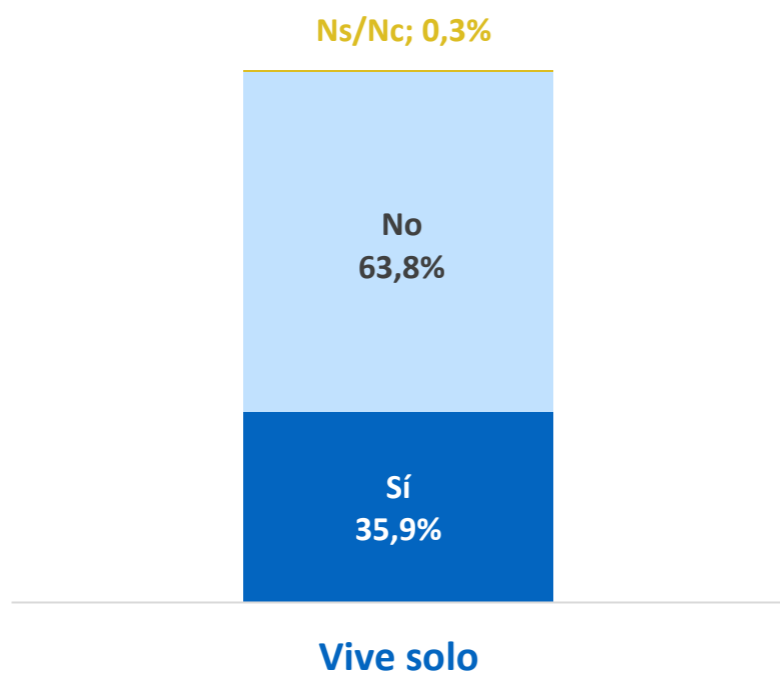




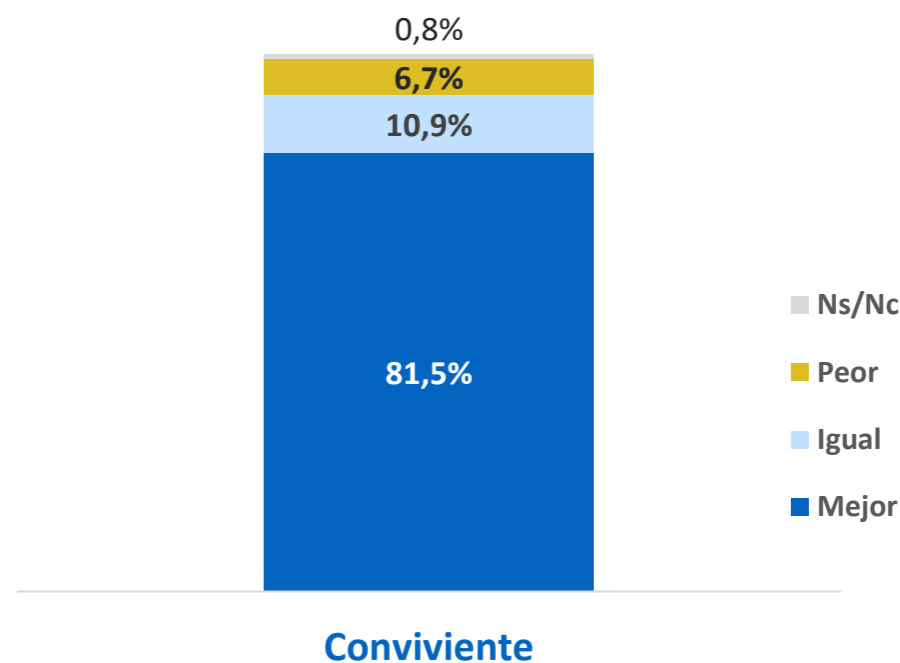
# Personas usuarias o beneficiarias.

C.2- ¿Vive solo/a?

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



B: 373 usuarios/as



B: 238 personas viven acompañadas

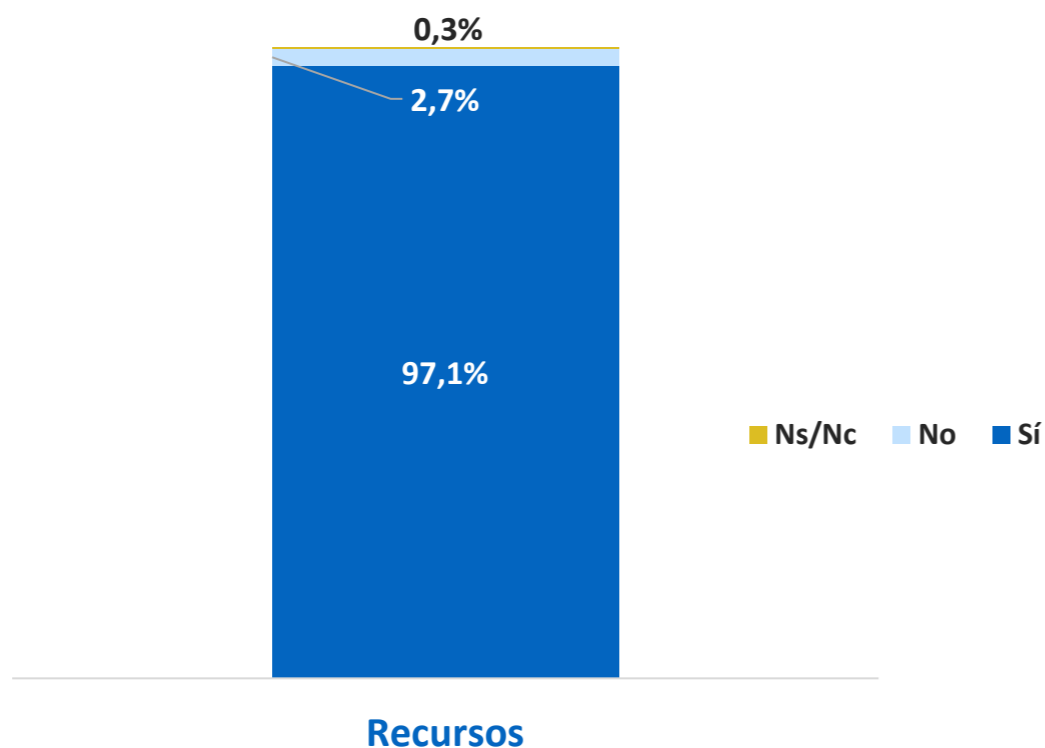




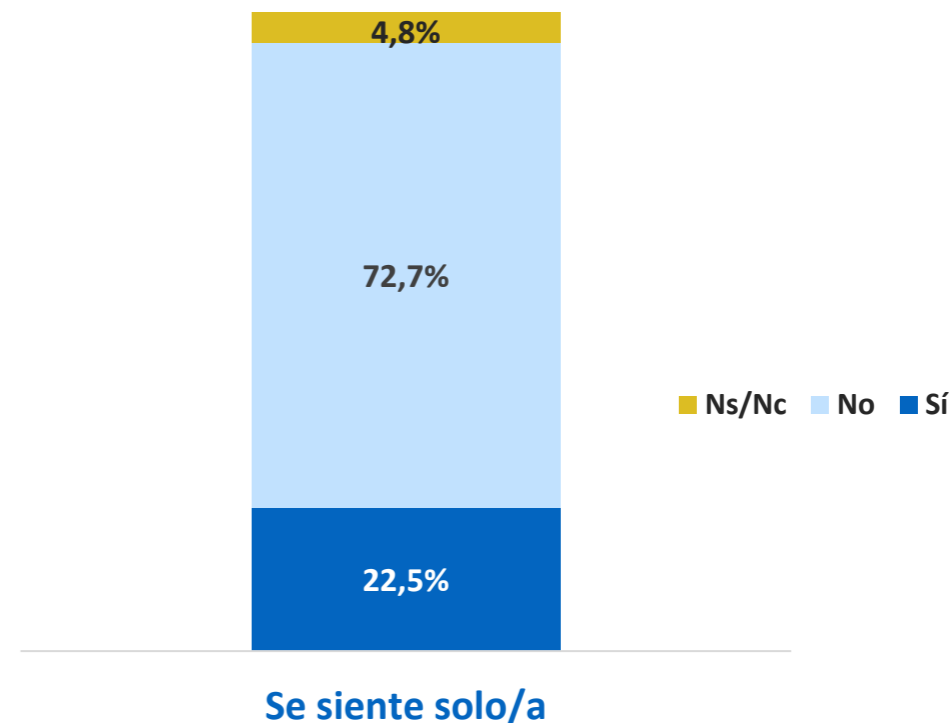


## Personas usuarias o beneficiarias (II).

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



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



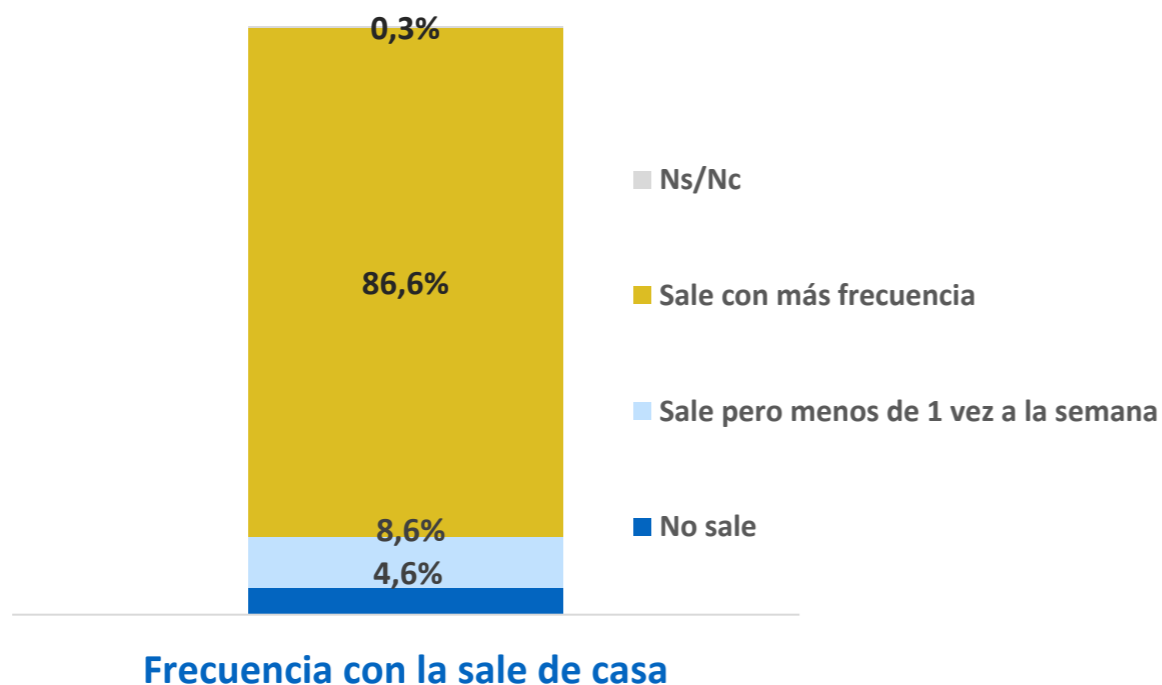
B: 373 usuarios/as



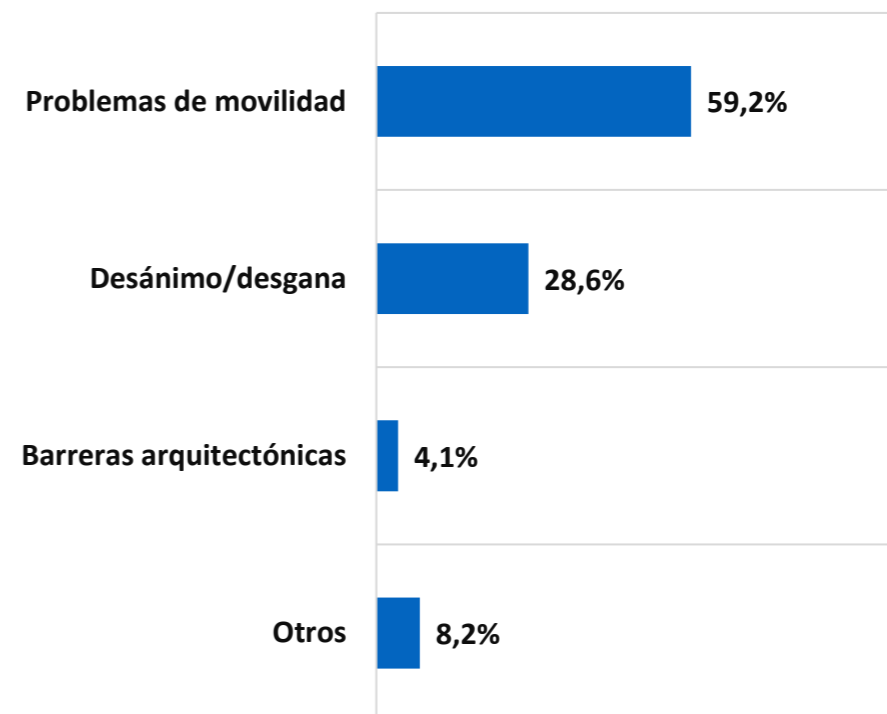
# Personas usuarias o beneficiarias (III).

C.6- A parte de acudir al Centro de Día, ¿con qué frecuencia sale usted de su domicilio?

C.6b- ¿Cuál es el motivo por el que no sale con más frecuencia?



B: 373 usuarios/as

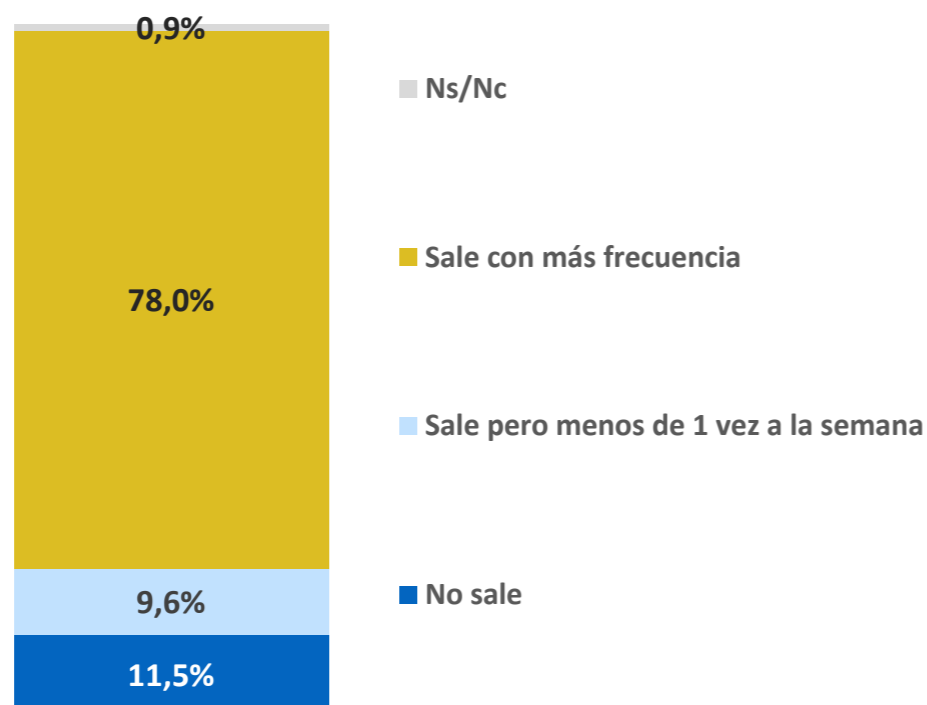


B: 49 personas que no salen o salen con poca frecuencia



# Personas cuidadoras o convivientes.

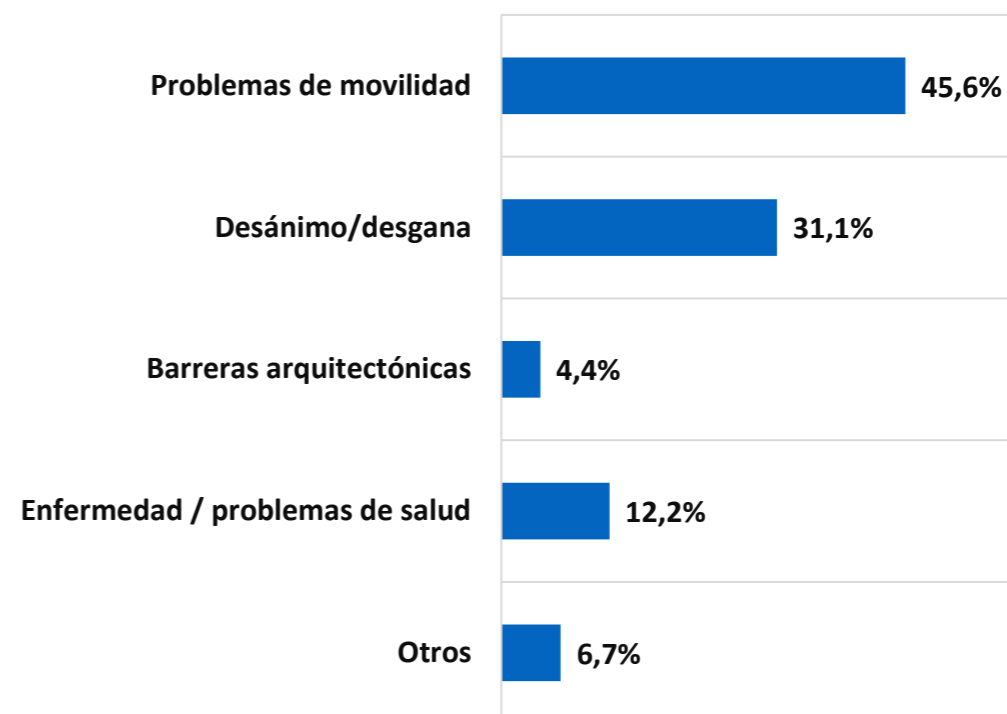
C.7- La persona a la que cuida, aparte de acudir al Centro de Día, ¿con qué frecuencia sale de su domicilio?



Frecuencia con la que sale el titular

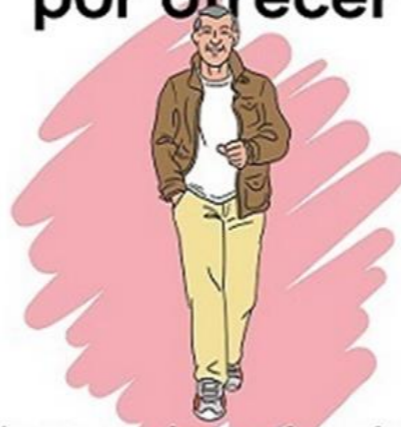
B: 427 cuidadores/as

C.7b- ¿Cuál es el motivo por el que no sale con más frecuencia?



B: 90 personas que no salen o salen con poca frecuencia

### 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