

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



políticas sociales,
familia e igualdad

MADRID

Servicio de Centros Municipales de Mayores del Ayuntamiento de Madrid

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



Resultados globales Enero 2024



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.

UNIVERSO:	Personas socias de los 91 Centros Municipales de Mayores (CMM) incluidas en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad no Deseada y con número de teléfono.
TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL:	2.037 entrevistas, lo que supone la obtención de un error muestral del +/- 2,2% (para un intervalo de confianza al 95,5% y bajo el supuesto de máxima indeterminación, donde $p=q=0,5$).
SELECCIÓN DE INFORMANTES:	Censal sobre la base de datos de personas usuarias.
TÉCNICA:	Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI.
FECHAS DE CAMPO:	Del 20 de octubre al 9 de Enero de 2024.
AUTORÍA DEL INFORME:	More than research https://moretr.com/





Notoriedad.

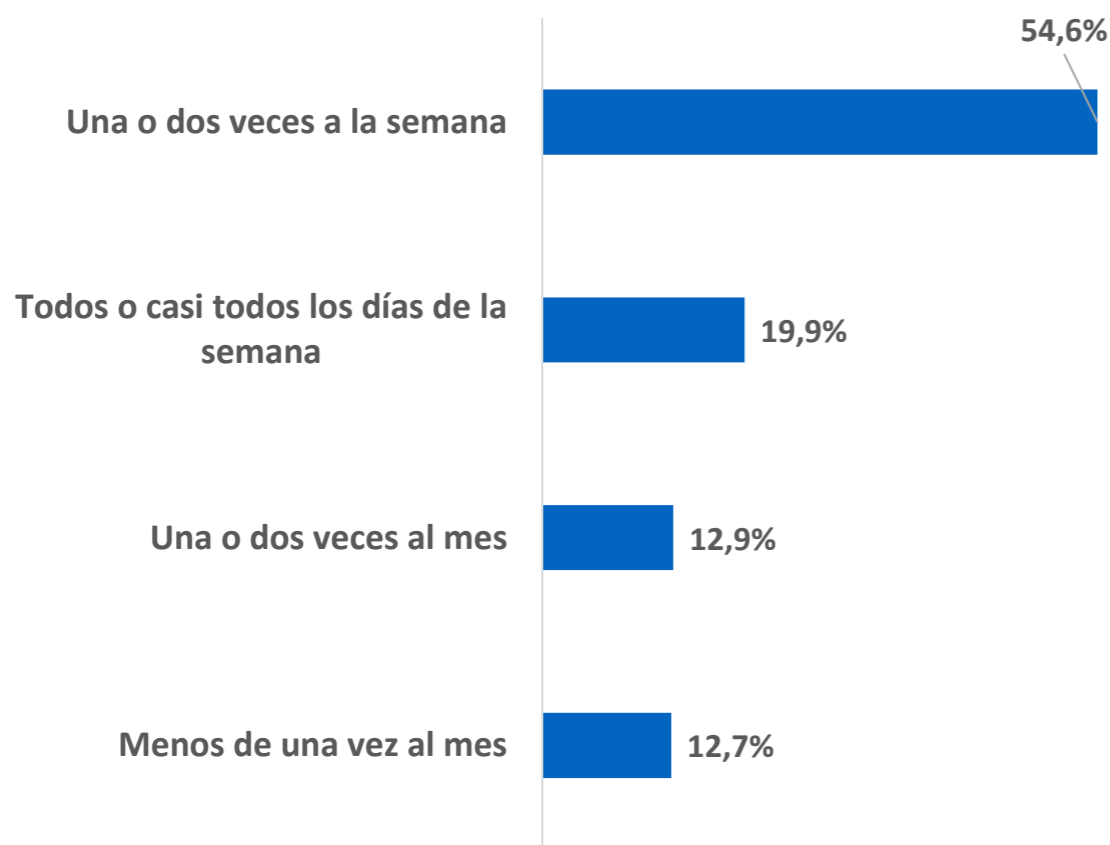
Adhesión a los centros y motivos de solicitud.





Adhesión.

P.1- De forma general, ¿con cuánta frecuencia acude al Centro Municipal para Mayores?



	2019	2021	2022	2023
Todos o casi todos los días de la semana	14,2%	17,2%	23,8%	19,9%
Una o dos veces a la semana	41,1%	57,2%	58,3%	54,6%
Una o dos veces al mes	19,3%	13,2%	10,2%	12,9%
Menos de una vez al mes	25,5%	12,5%	7,7%	12,7%
Base	1.200	1.200	1.200	2.037

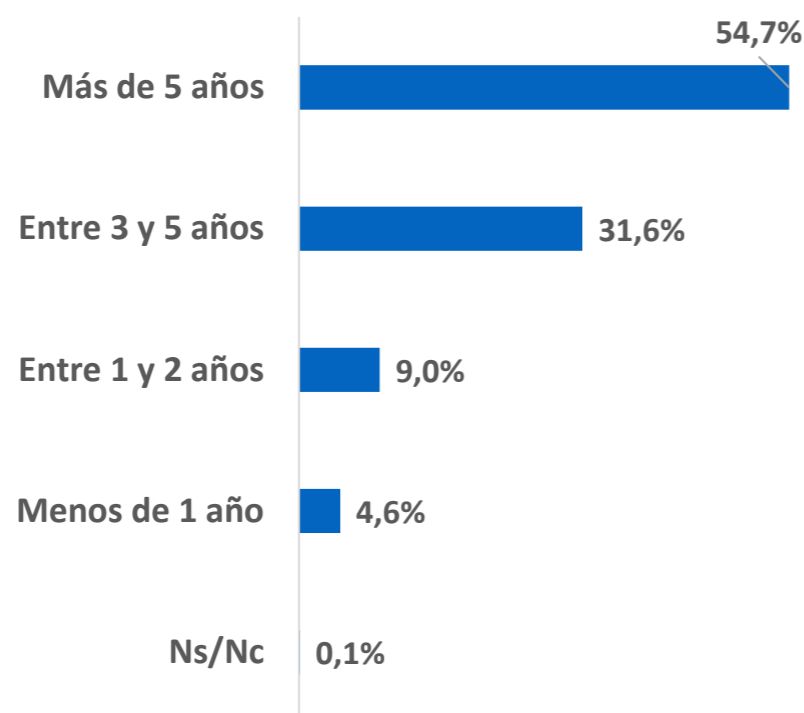
B: 2.037





Antigüedad de socios y socias.

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



Promedio año de inicio: 2014,5

B: 2.037

	2019	2021	2022	2023
Más de 5 años	12,3%	69,4%	54,7%	19,0%
Entre 3 y 5 años	(*)	25,1%	19,4%	31,6%
Entre 1 y 2 años	21,5%	38,9%	7%	9%
Menos de 1 año	59,2%	23,3%	4,5%	4,6%
Ns/Nc	-	0,8%	0,1%	0,1%
Base	1.200	1.200	1.200	2.037

(*): > 2 años





Indicadores de impacto.

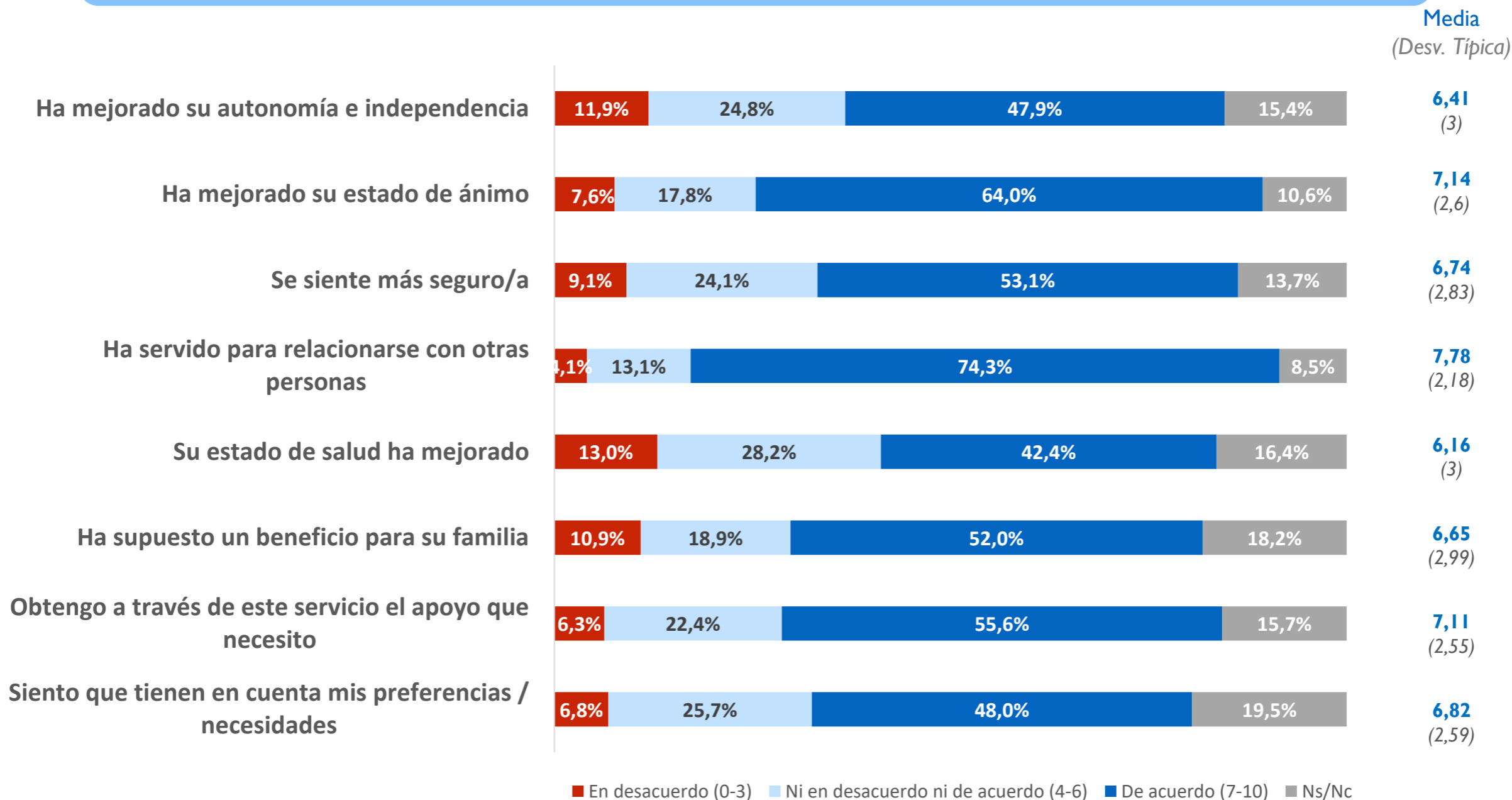
Satisfacción de las personas socias con determinados indicadores considerados de gran impacto en su calidad de vida y en la de su familia.





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.



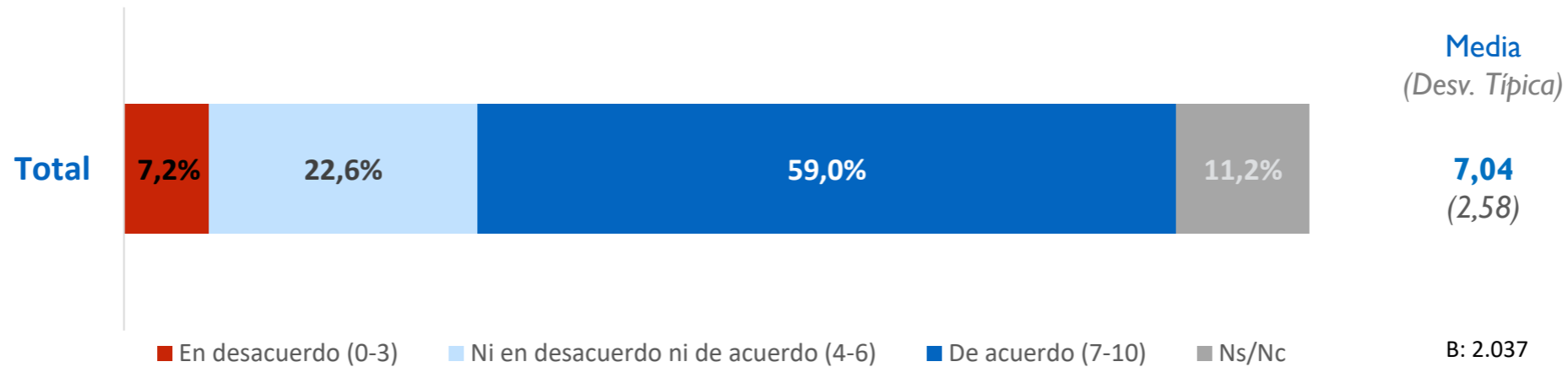
B: 2.037





Influencia en personas socias (II).

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





Organización y prestación.

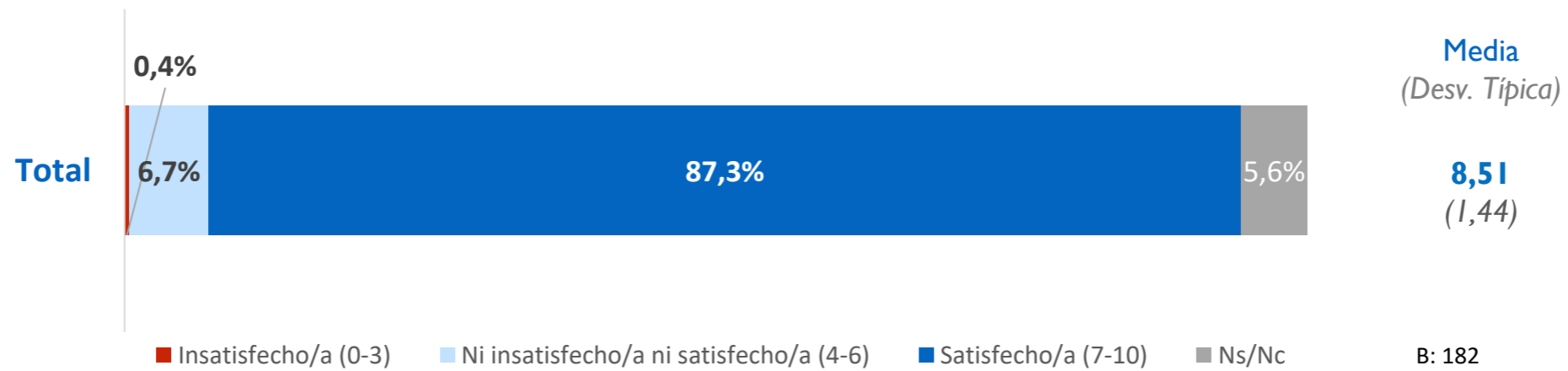
Satisfacción de las personas socias con una serie de indicadores que miden el modo en que se organiza y presta el servicio en los CMM.



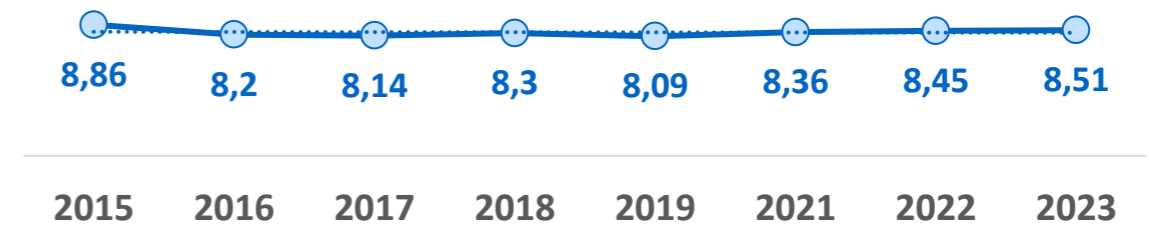


Información.

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?



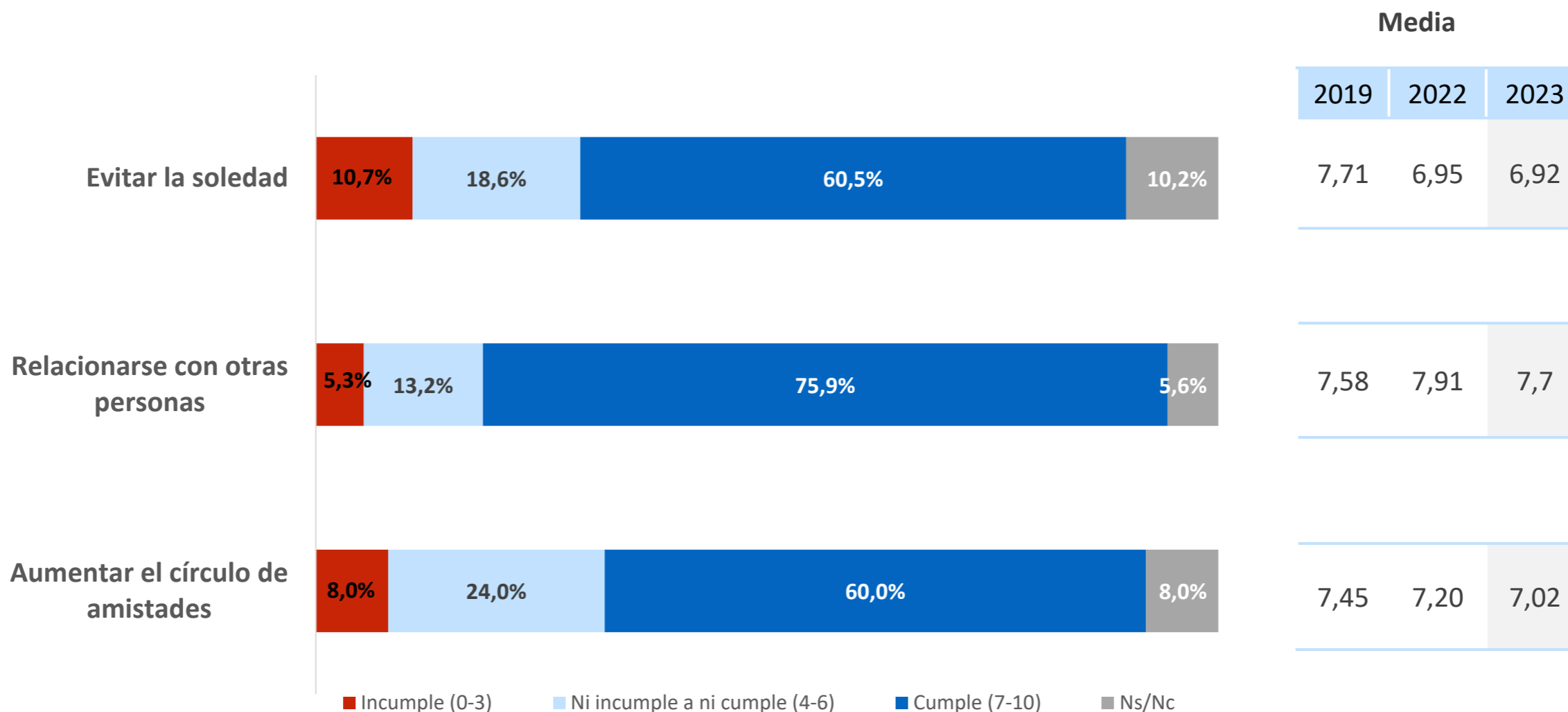
	2021	2022	2023
Media	8,36	8,45	8,51
% valoraciones 7-10	81,1%	83,8%	87,3%
Base (socios/as nuevos/as)	525	525	182





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.



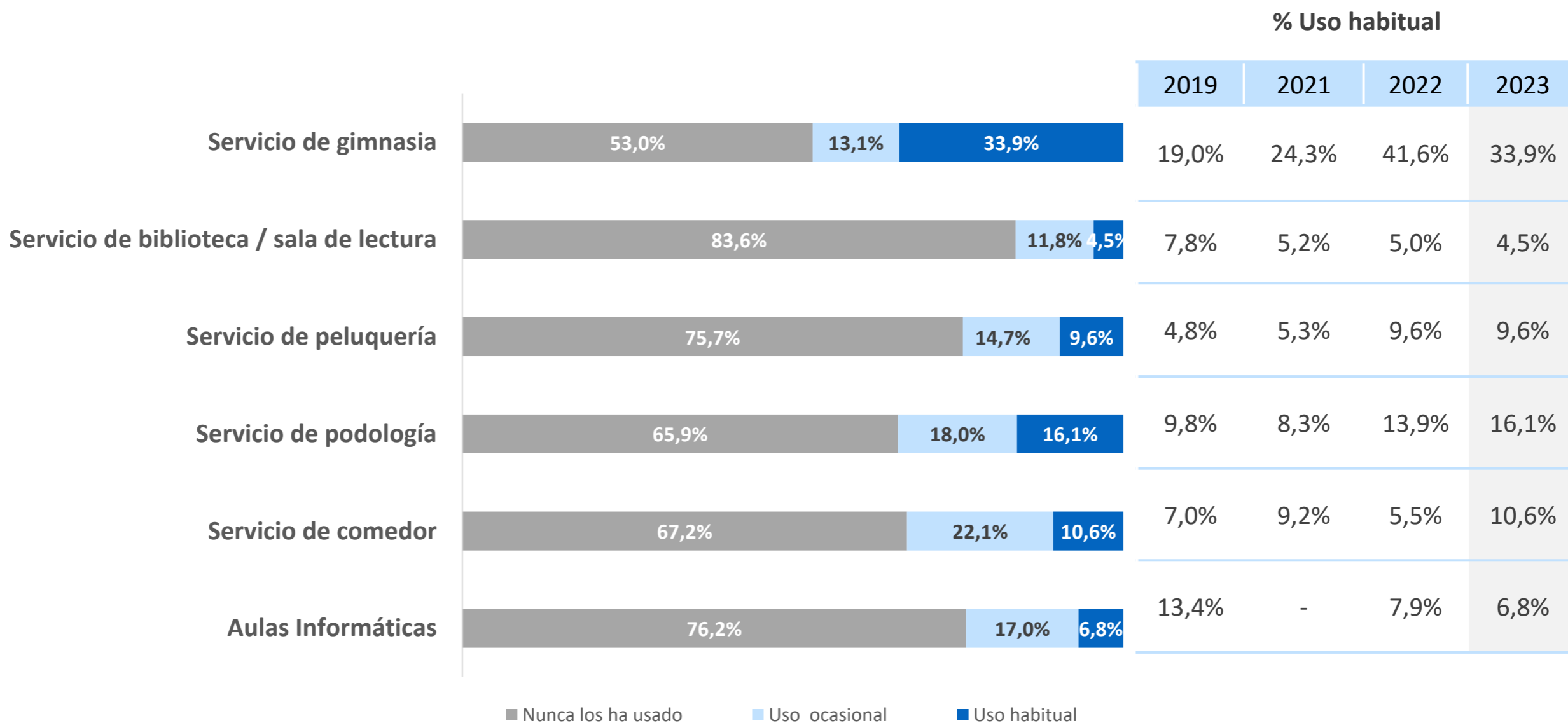
B: 2.037





Servicios ofertados (I).

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

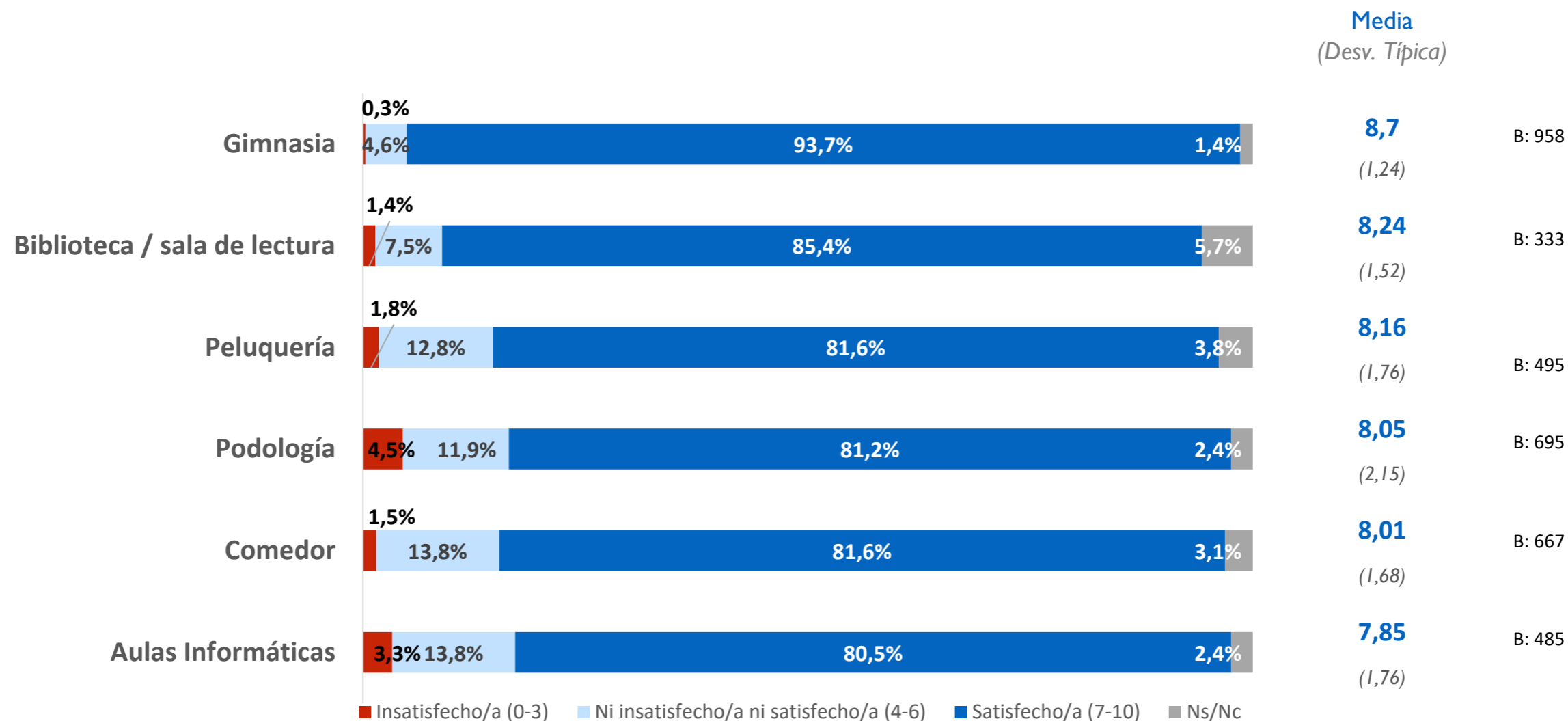


B: 2.037



Servicios ofertados (II).

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



B: 2.037

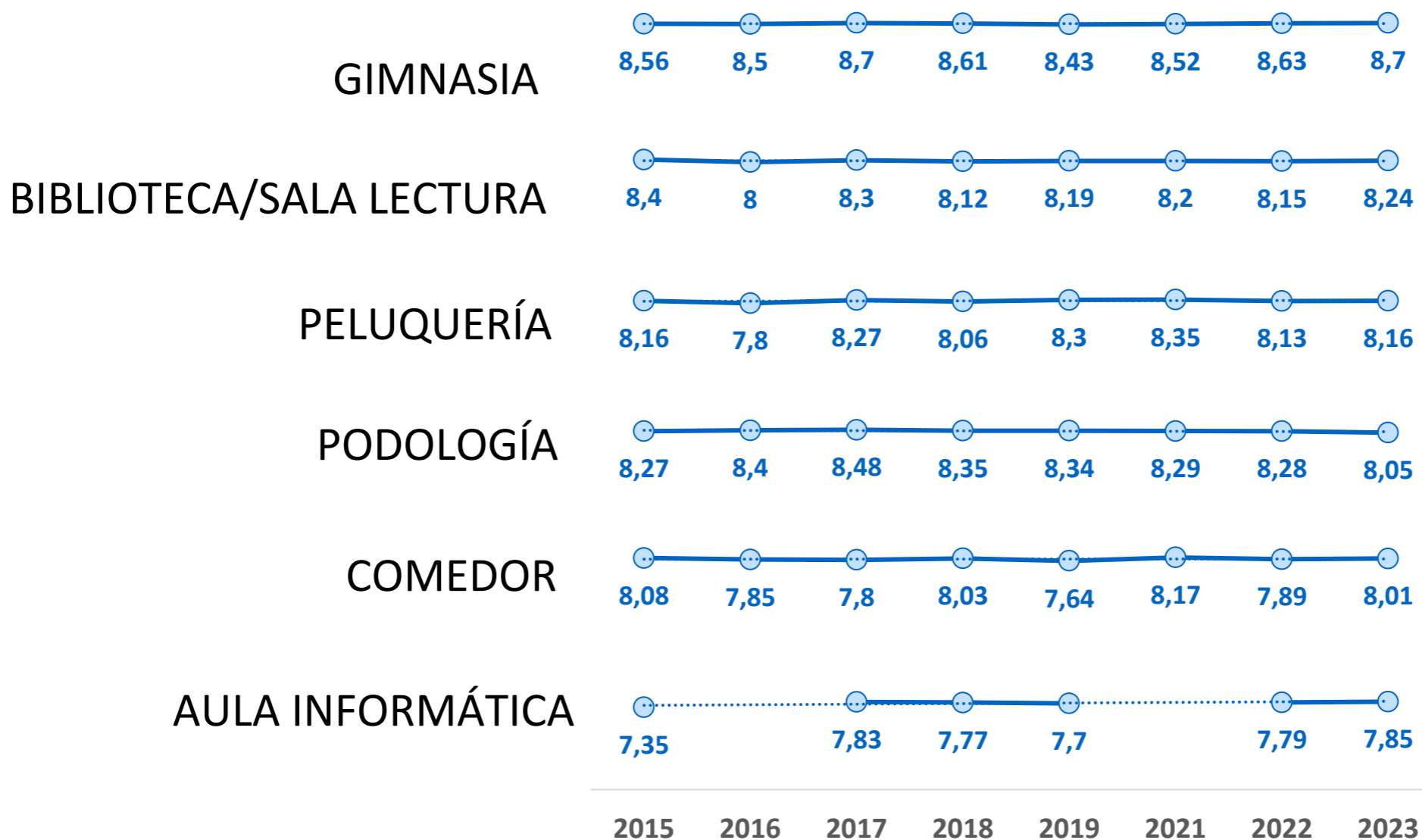
Servicios ofertados (III).

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

	2015	2016	2017	2018	2019	2021	2022	2023
5.1. Gimnasia	8,56	8,50	8,70	8,61	8,43	8,52	8,63	8,7
5.2. Biblioteca / sala de lectura	8,40	8,00	8,30	8,12	8,19	8,20	8,15	8,24
5.3. Peluquería	8,16	7,80	8,27	8,06	8,30	8,35	8,13	8,16
5.4. Podología	8,27	8,40	8,48	8,35	8,34	8,29	8,28	8,05
5.5. Comedor	8,08	7,85	7,80	8,03	7,64	8,17	7,89	8,01
5.6. Aulas Informáticas	7,35	-	7,83	7,77	7,70	-	7,79	7,85

Servicios ofertados (III).

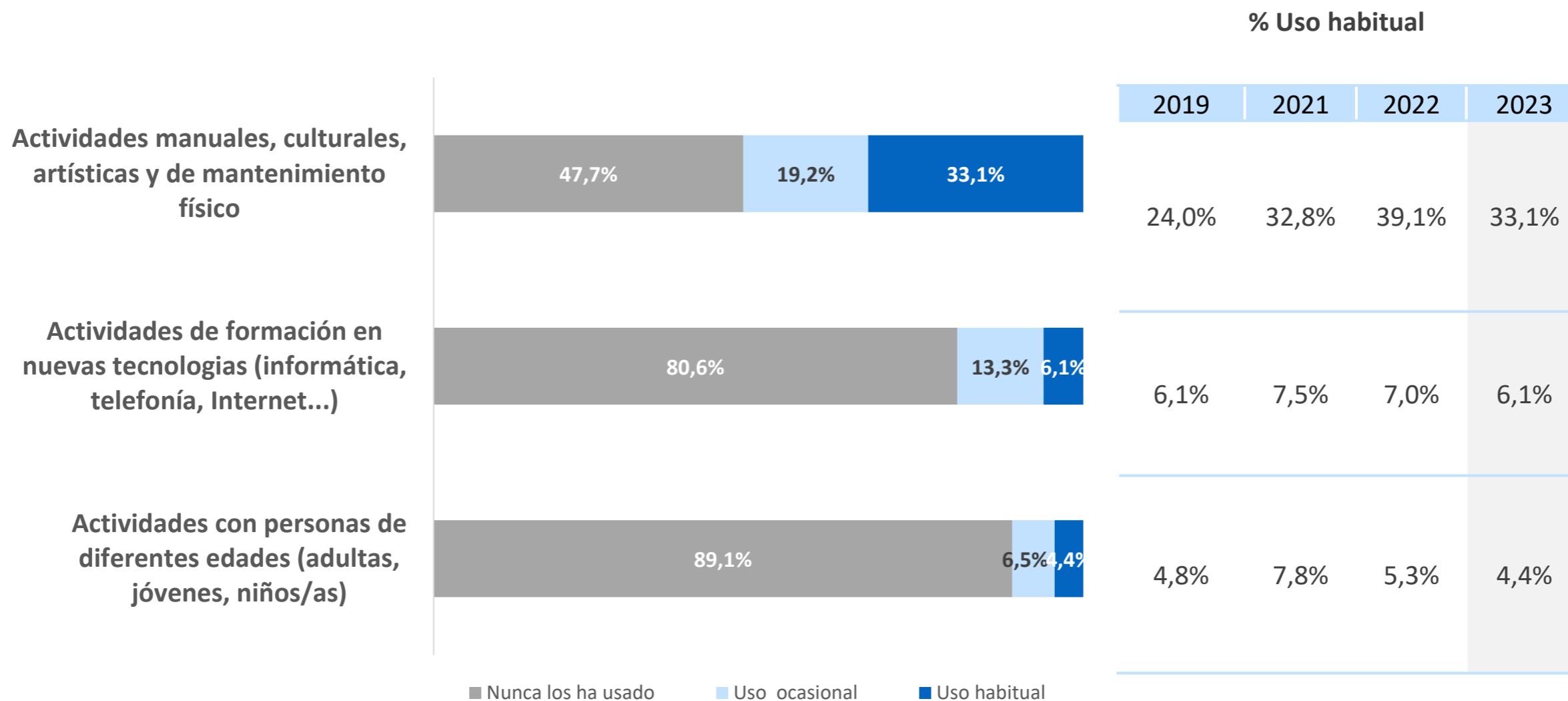
P.5.1 a 5.5 – Evolución (valores medios).





Actividades ofertadas (I).

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



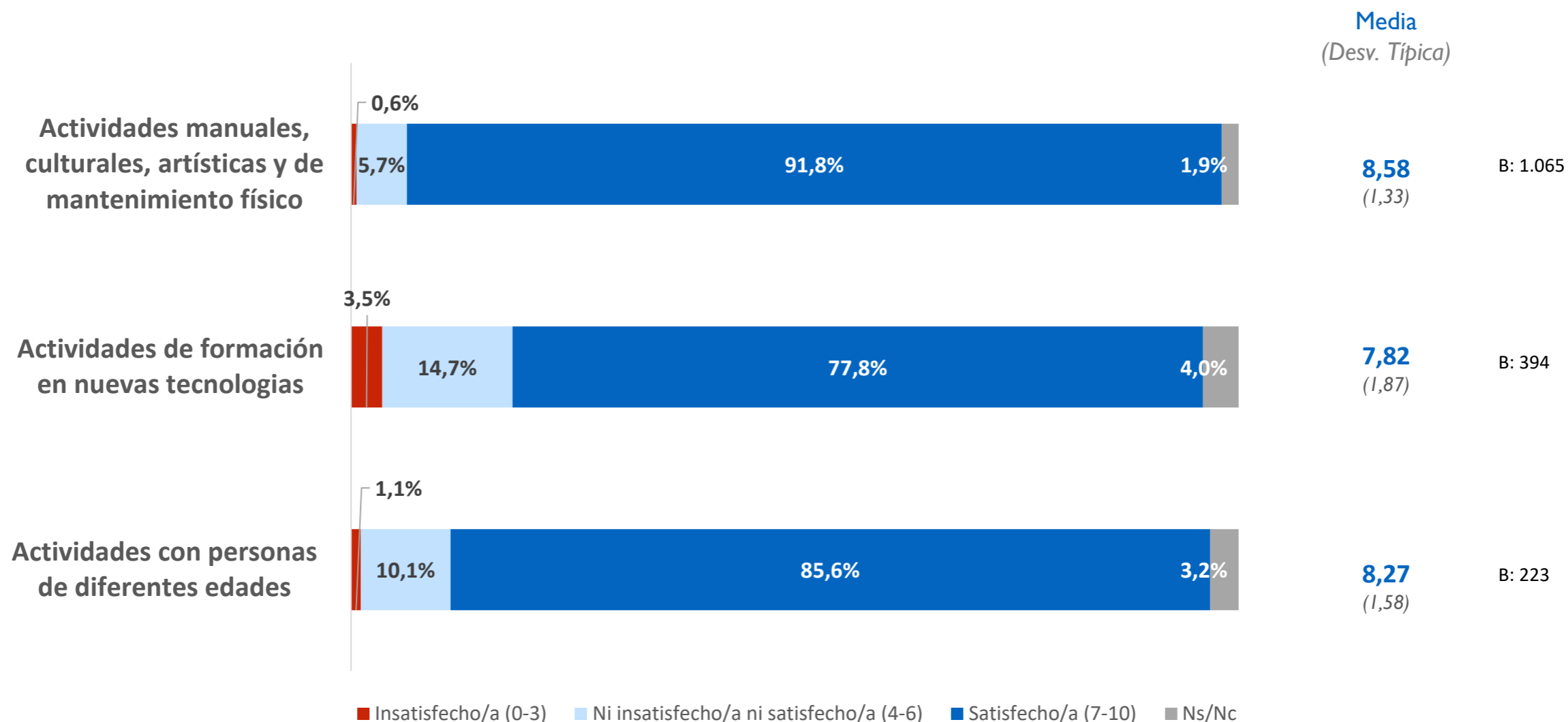
B: 2.037





Actividades ofertadas (II).

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





Actividades ofertadas (III).

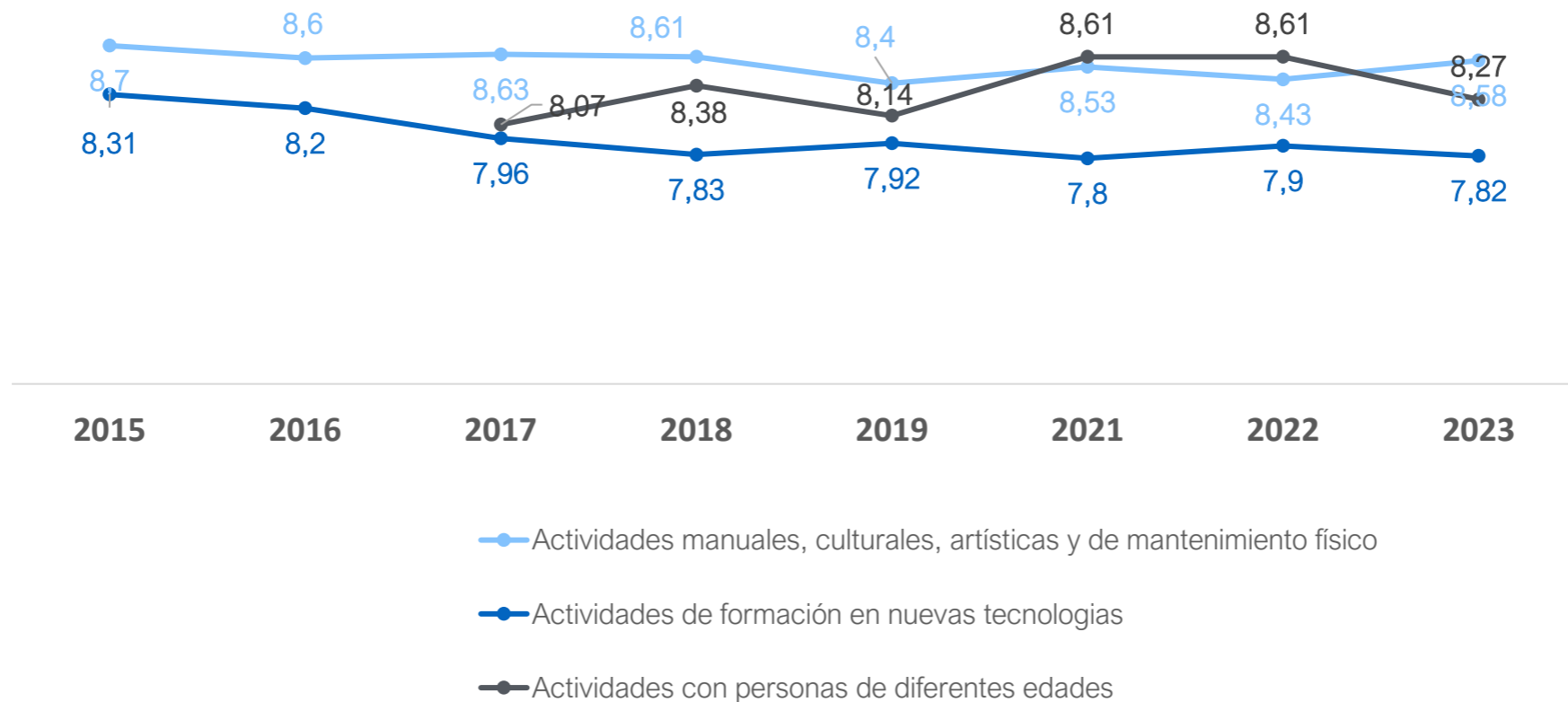
P.7.1 a 7.3 – Evolución (valores medios).

	2015	2016	2017	2018	2019	2021	2022	2023
7.1. Actividades manuales, culturales, artísticas y de mantenimiento físico	8,70	8,60	8,63	8,61	8,40	8,53	8,43	8,58
7.2. Actividades de formación en nuevas tecnologías	8,31	8,20	7,96	7,83	7,92	7,80	7,90	7,82
7.3. Actividades con personas de edades diferentes	-	-	8,07	8,38	8,14	8,61	8,61	8,27



Actividades ofertadas (III).

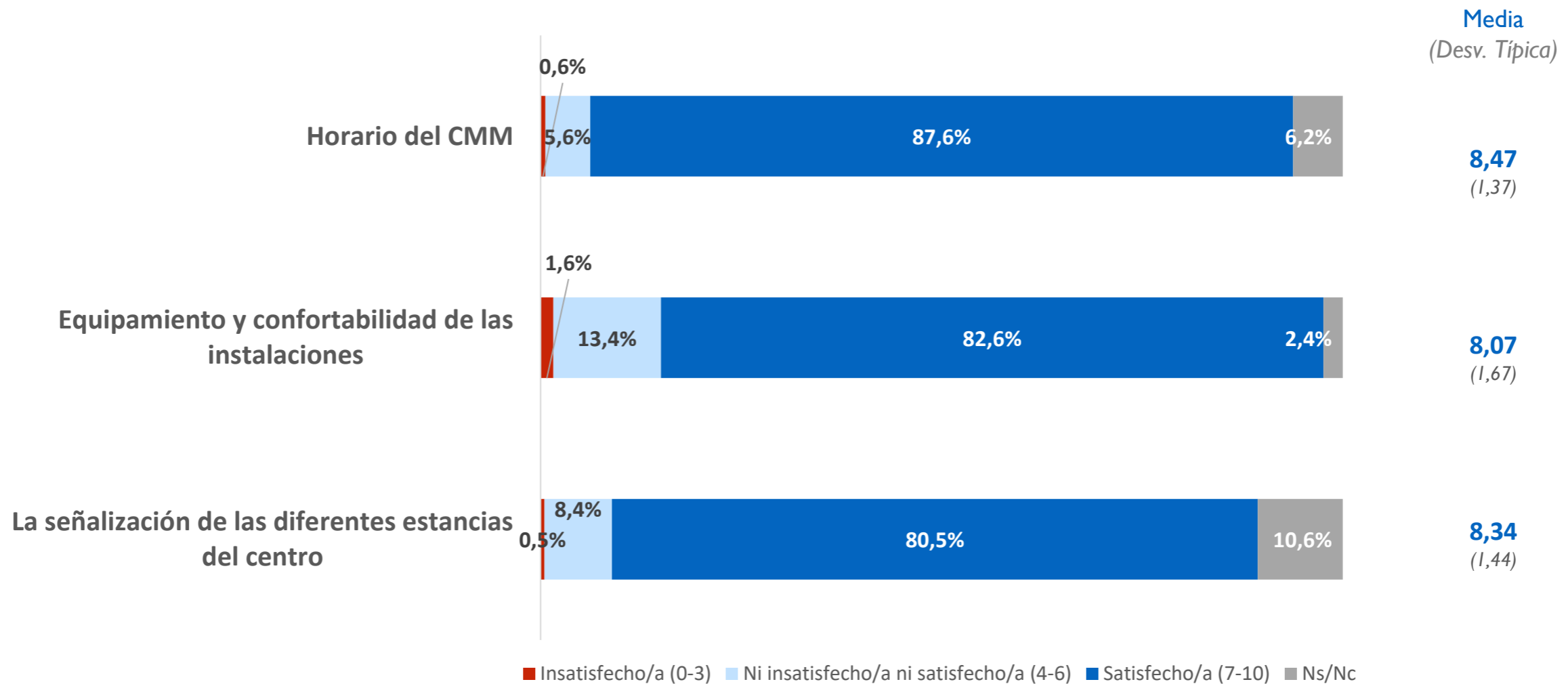
P.7.1 a 7.3 – Evolución (valores medios).





Organización del servicio (I).

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



B: 2.037





Organización del servicio (II).

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

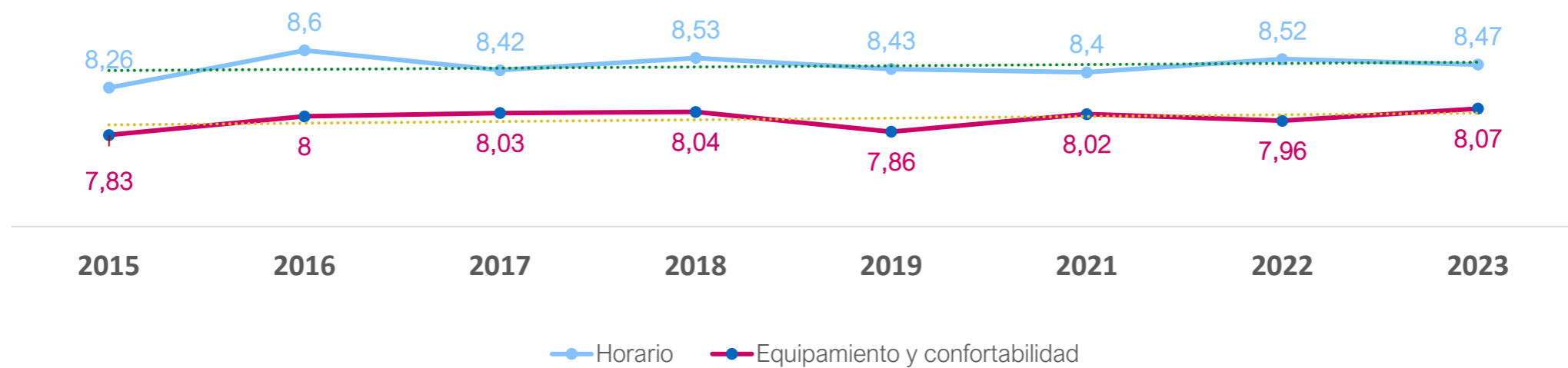
	2015	2016	2017	2018	2019	2021	2022	2023
8.1. Horario del CMM.	8,26	8,60	8,42	8,53	8,43	8,40	8,52	8,47
8.2. Equipamiento y confortabilidad de las instalaciones.	7,83	8,00	8,03	8,04	7,86	8,02	7,96	8,07
8.3 La señalización de las diferentes estancias del centro.	-	-	-	-	-	-	8,15	8,34





Organización del servicio (II).

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

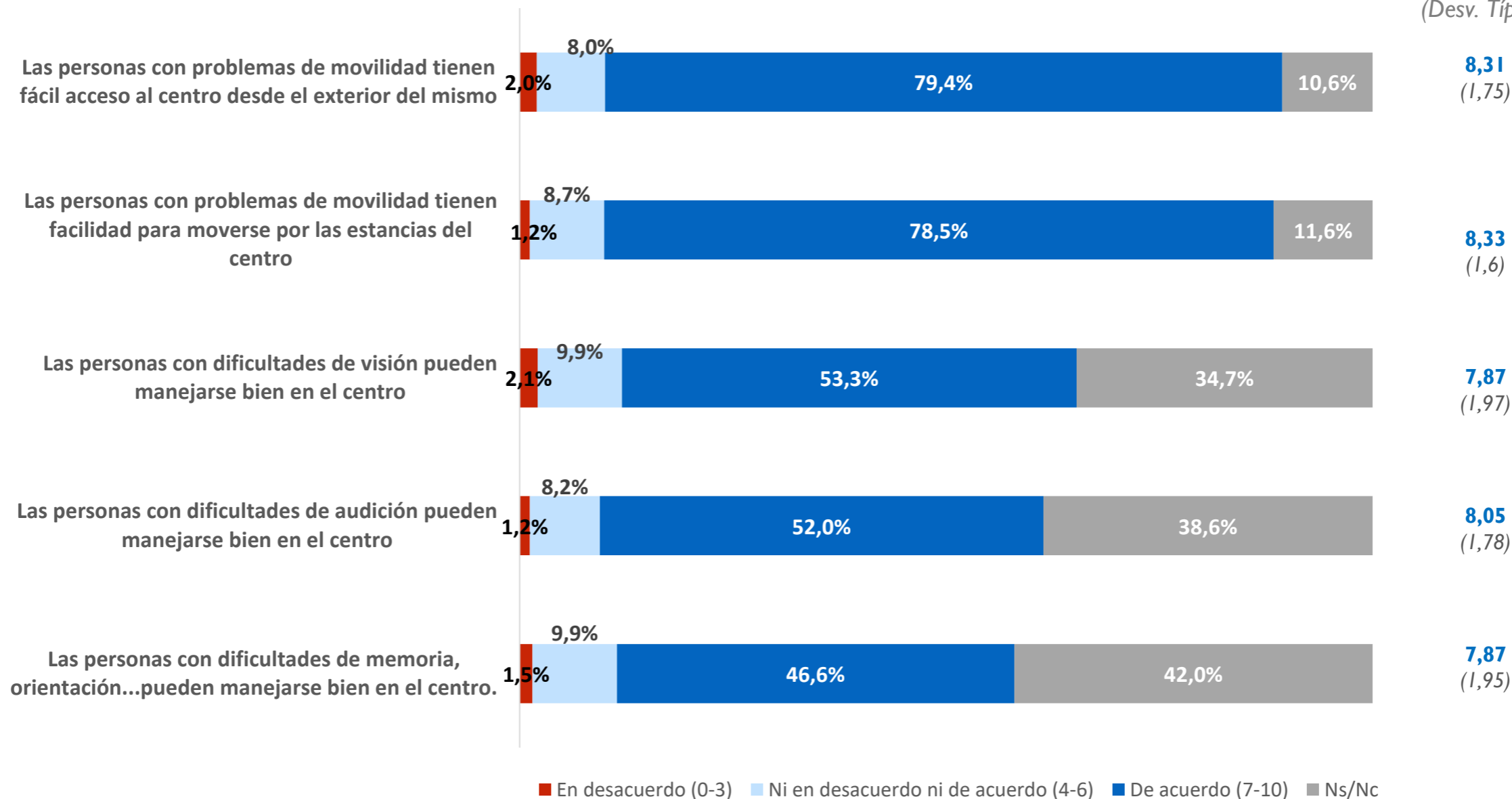




Organización del servicio (III)

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

Media
(Desv. Típica)



B: 2.037





Equipo de profesionales.

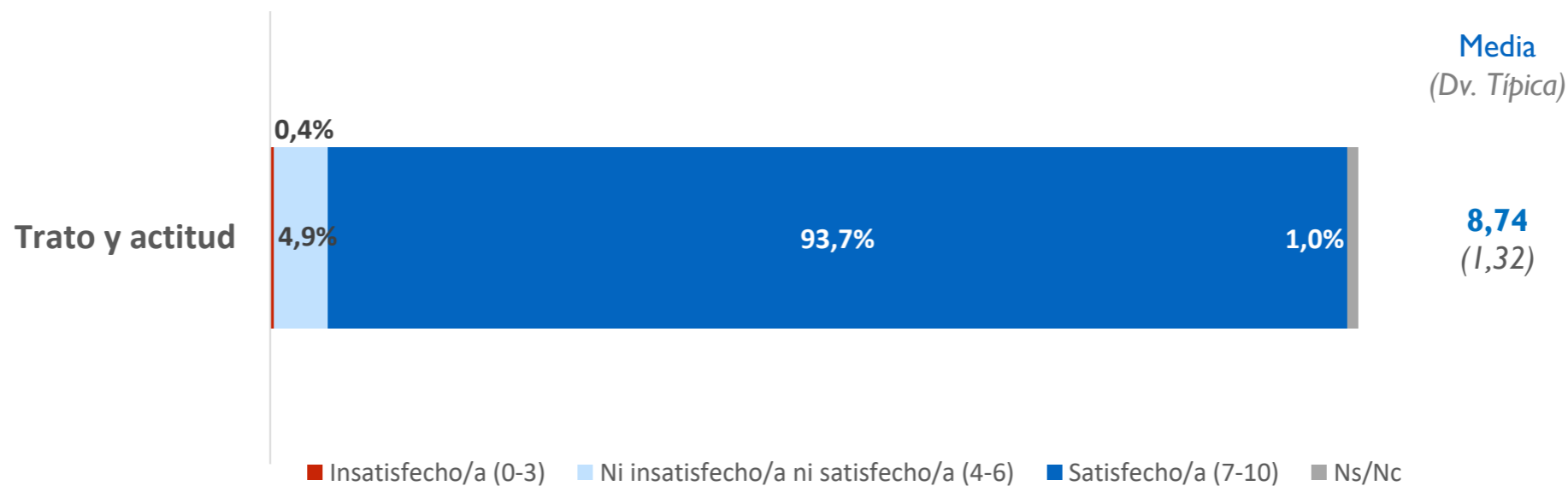
Satisfacción de las personas socias con el equipo de profesionales que presta el servicio.





Profesionales.

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



	2021	2022	2023
Media	8,76	8,72	8,74
% valoraciones 7-10	90,8%	93,2%	93,7%
Base	1.200	1.200	2.037





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	2023
Media	8,86	8,70	8,49	8,70	8,60	8,76	8,72	8,74





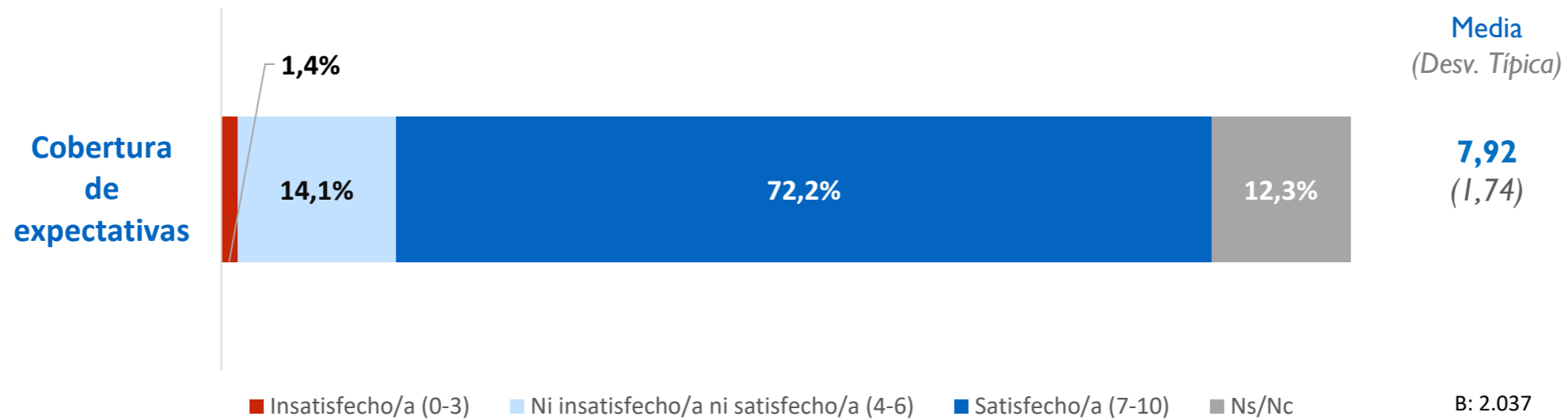
Valoración global del servicio.

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	2023
Media	7,8	7,81	7,92
% de valoraciones 7-10	76,6%	76,6%	72,2%
Base	1.200	1.200	2.037



Expectativas.

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

	2015	2016	2017	2018	2019	2021	2022	2023
Media	8,03	-	8,17	8,11	8,01	7,80	7,81	7,92



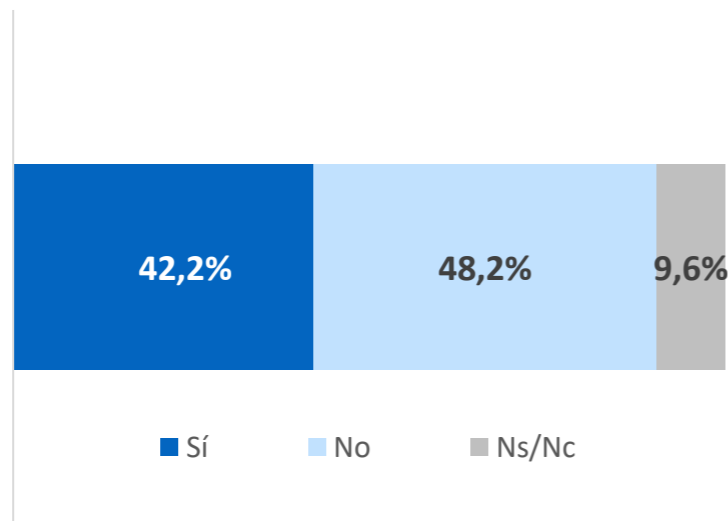
Recomendación.

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

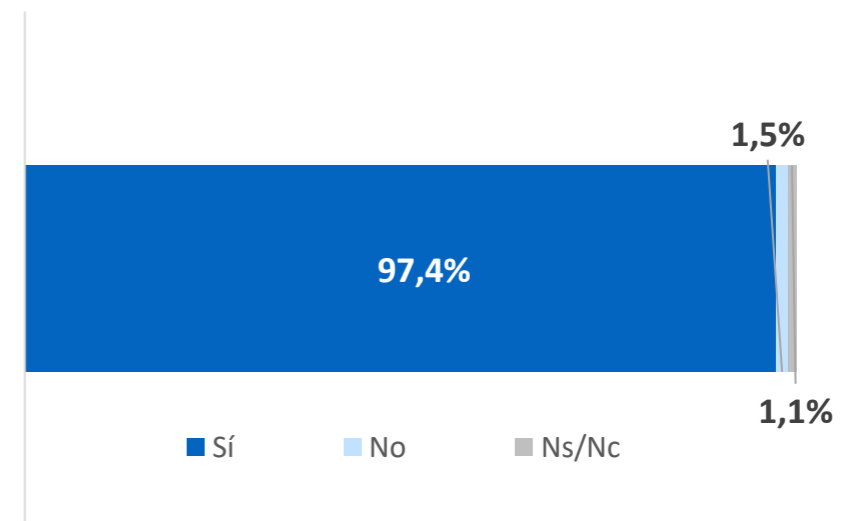
P.14- ¿Cree usted que acudir al CMM le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?

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

Mantenimiento
en el domicilio

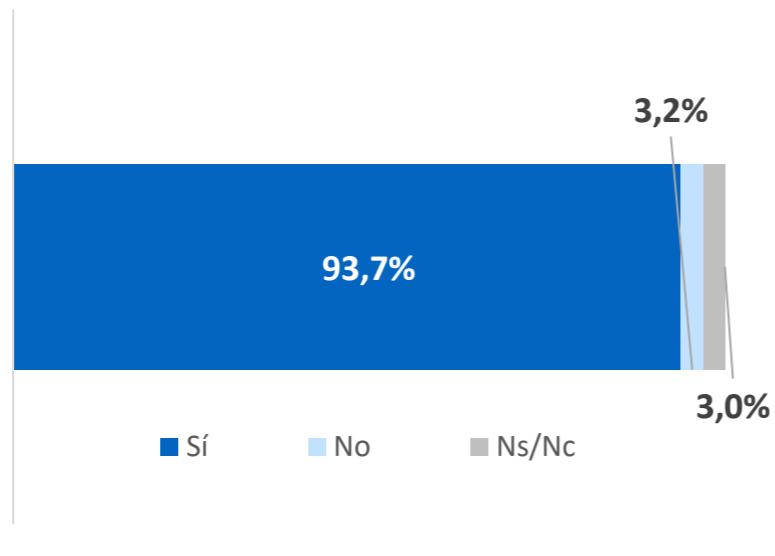


Recomendación



B: 2.037

Volvería a
solicitar ser
socio



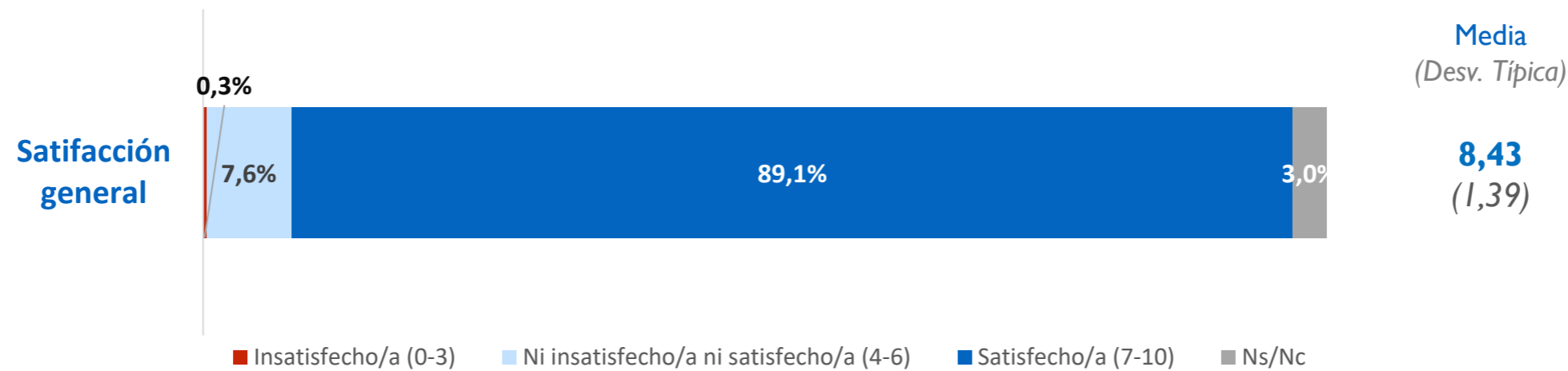
	2019	2021	2022	2023
% mantenimiento en el domicilio	-	49,8%	44,6%	42,2%
% recomendación	93,8%	93,3%	98,4%	97,4%
% volvería a solicitar ser socio	-	-	97,3%	93,7%

Base

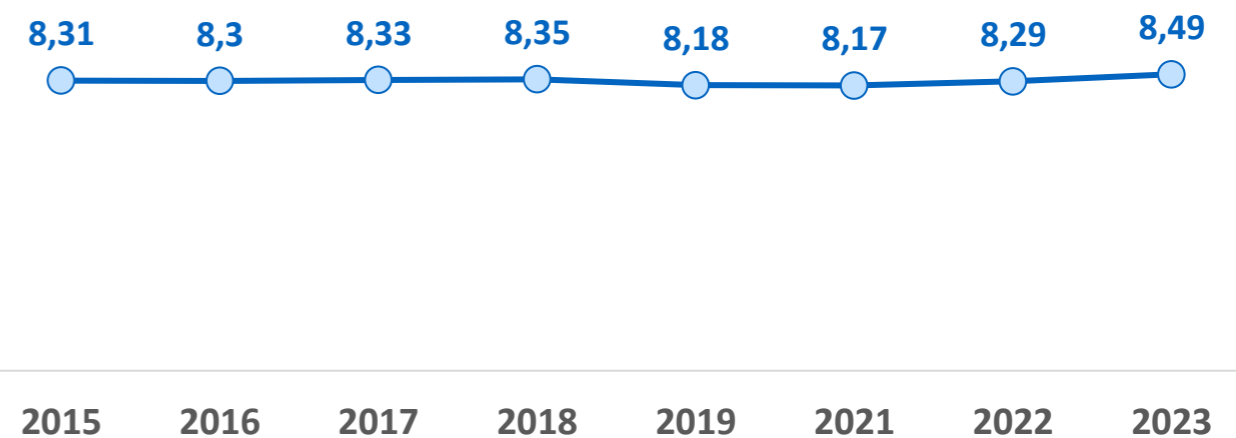
1.200 1.200 2.037

Valoración global.

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



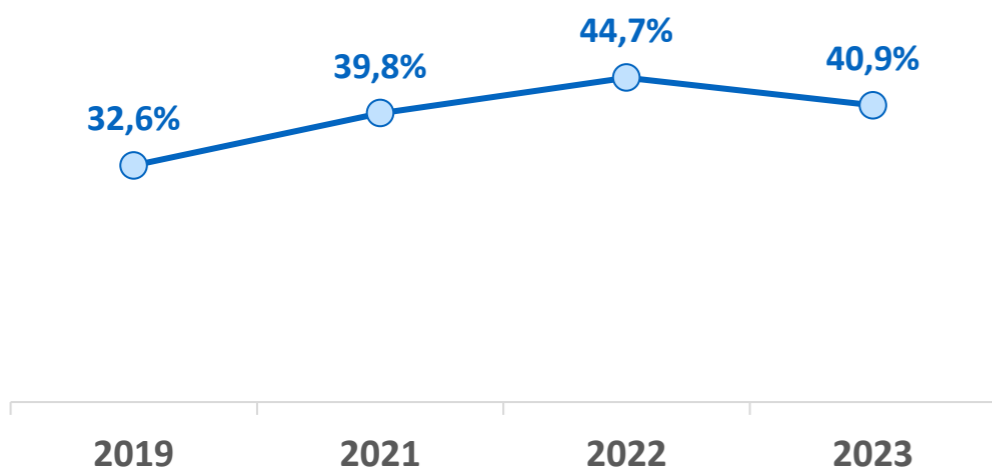
	2015	2016	2017	2018	2019	2021	2022	2023
Media	8,31	8,3	8,33	8,35	8,18	8,17	8,29	8,43
% valoraciones 7-10	-	-	-	-	82,6%	83,1%	89,6%	89,1%
Base	-	-	-	-	1.200	1.200	1.200	2.037





Sugerencias (I).

P.16- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora? P.16.b- ¿Cuál?



	2019	2021	2022	2023
% de "Sí"	32,6%	39,8%	44,7%	40,9%
Base	1.200	1.200	1.200	2.037





Sugerencias (II).

P.16.b- ¿Cuál?



B: 833





Actividades de voluntariado

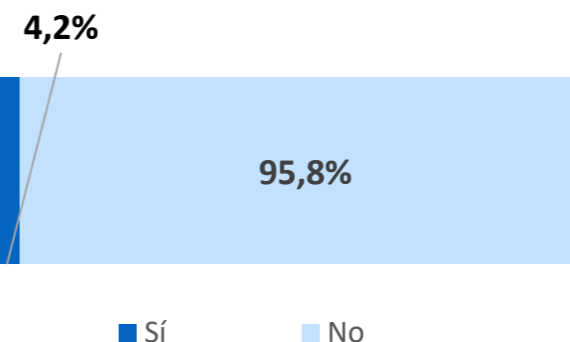
Reconocimiento a esta labor, aportación al centro, sugerencias



Actividades de voluntariado (I).

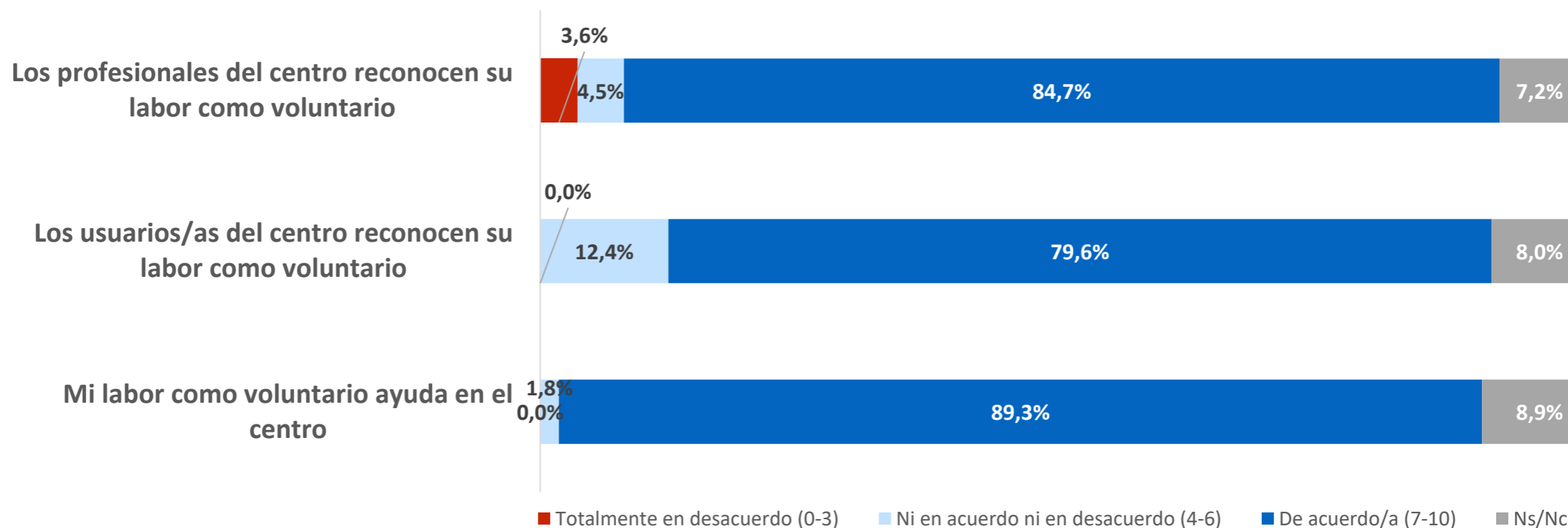
P.17- ¿Está usted realizando alguna actividad de voluntariado en el Centro de Mayores?

Realiza actividad de voluntariado



B: 2.037

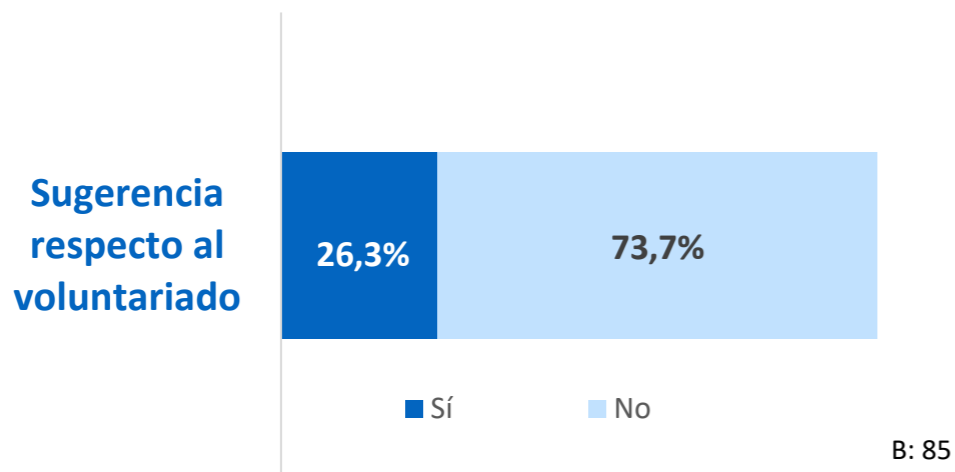
P.17b- Grado de acuerdo con los siguientes aspectos referentes a la actividad de voluntariado



B: 85

Actividades de voluntariado (II).

P.18- ¿Tiene alguna sugerencia relacionada con el voluntariado en los centros de mayores?
P.18.b- ¿Cuál?





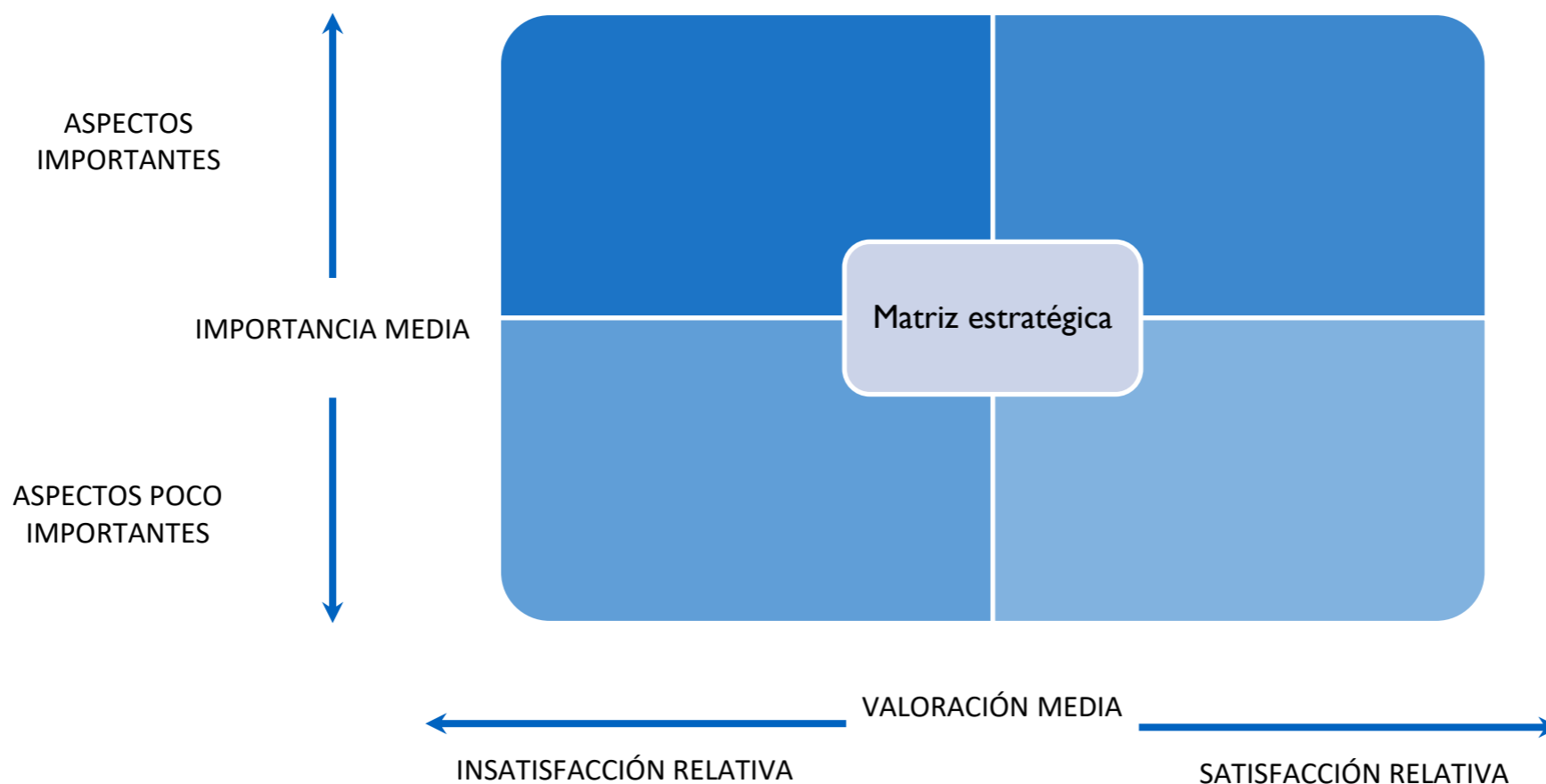
Matriz de actuación estratégica.

Matriz de actuación estratégica.



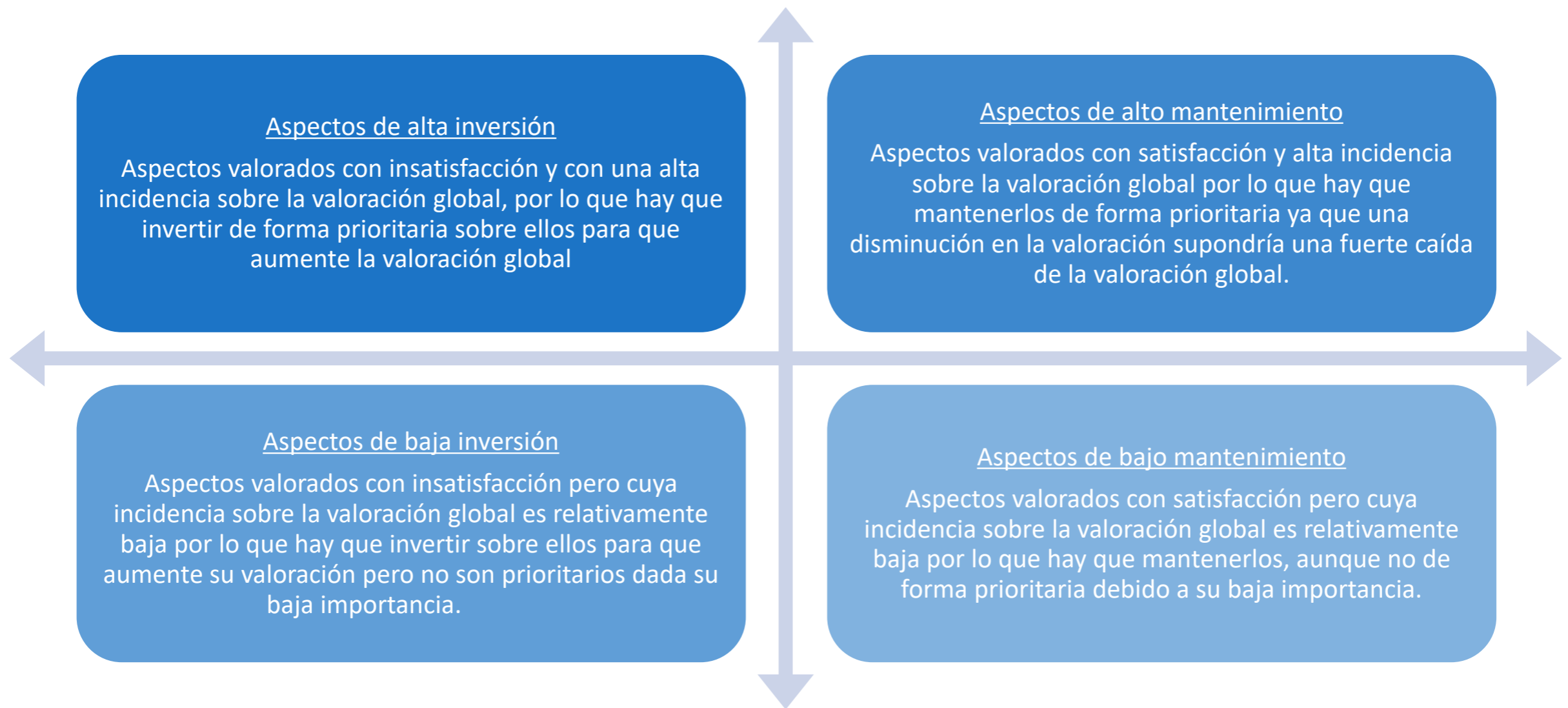
Matriz de actuación.

- 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).

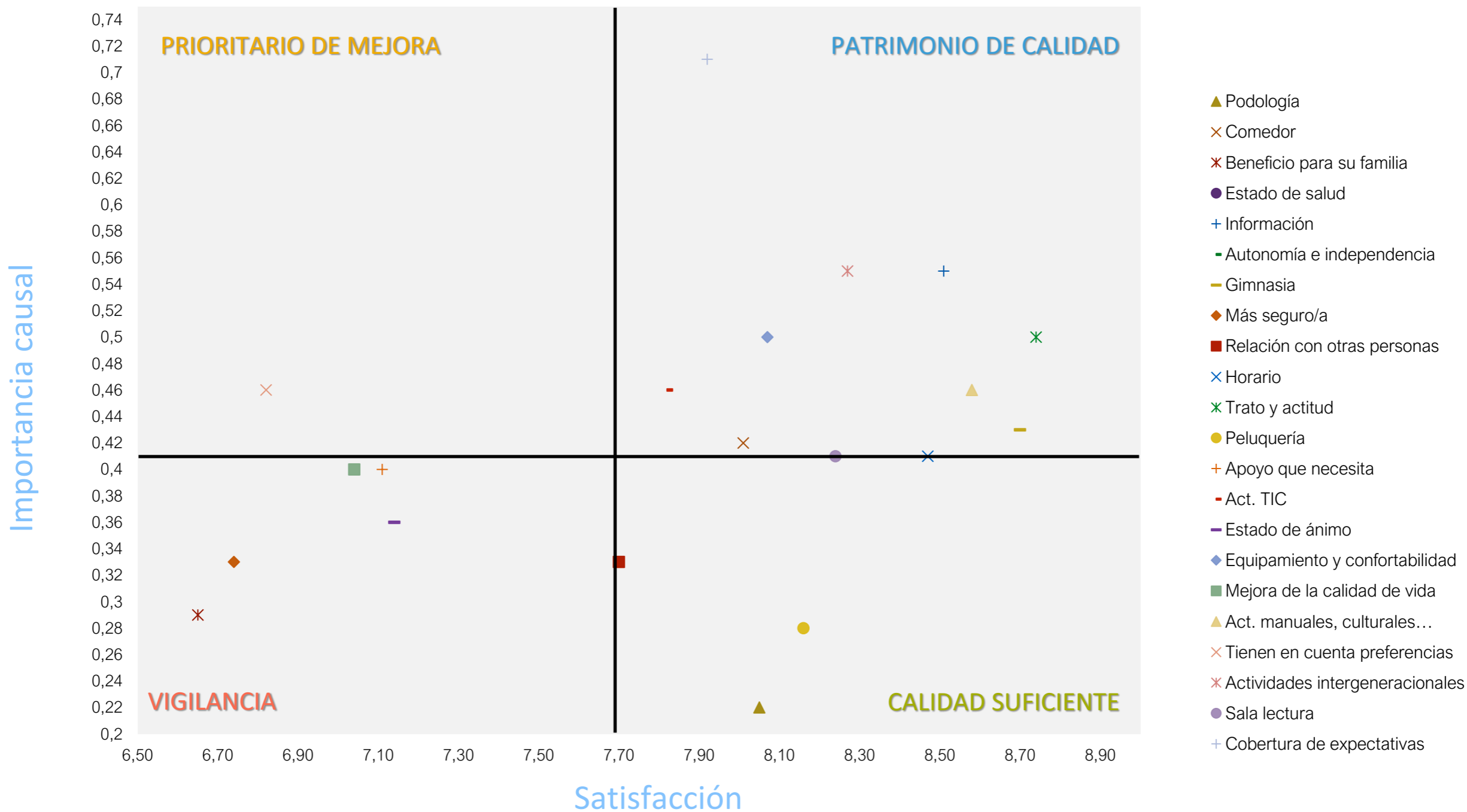
Explicación de los cuadrantes resultantes de la matriz:





Matriz de actuación (III).

Resultados 2023:





Matriz de lealtad.

Matriz de lealtad.





Matriz.

¿Recomendaría este servicio a otras personas?

Sí

No

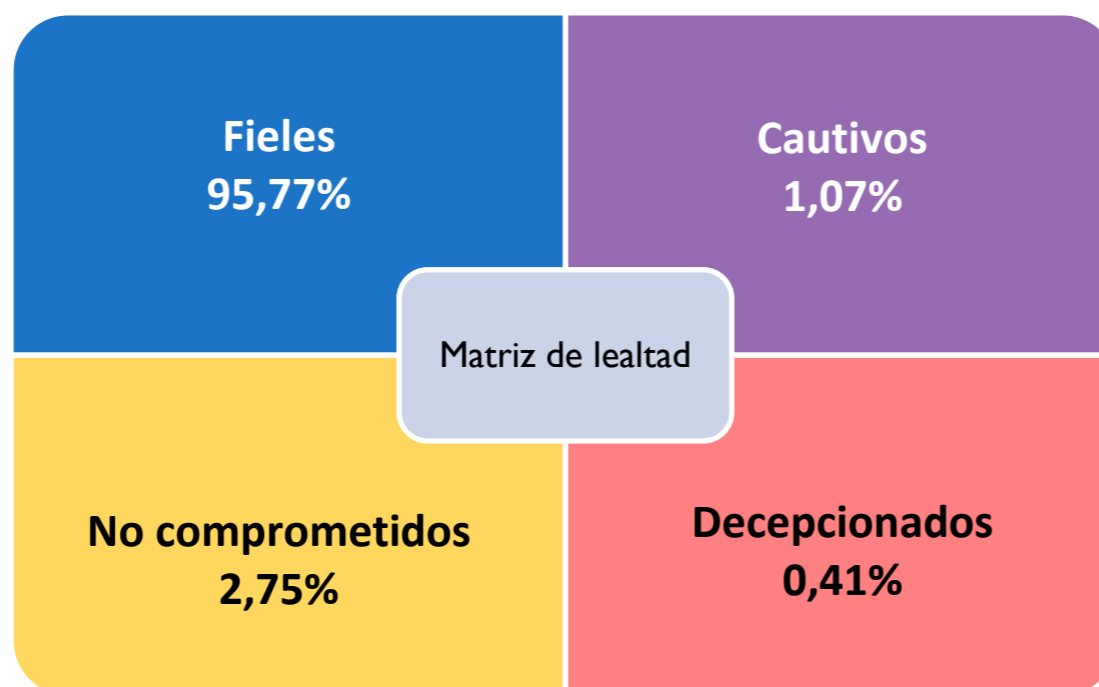
Prescripción

¿Volvería a solicitar el servicio?

Sí

Fidelidad

No



Fieles: recomendarían y volverían a solicitar el servicio.

Cautivos: Volverían a solicitar el servicio, pero no se lo recomendarían a otras personas.

No comprometidos: No volverían a solicitar el servicio, pero lo recomendarían a otras personas.

Decepcionados: No volverían a solicitar el servicio y tampoco se lo recomendarían a otras personas.

B: 1.194 (Excluidos Ns/Nc)





Datos de clasificación.

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

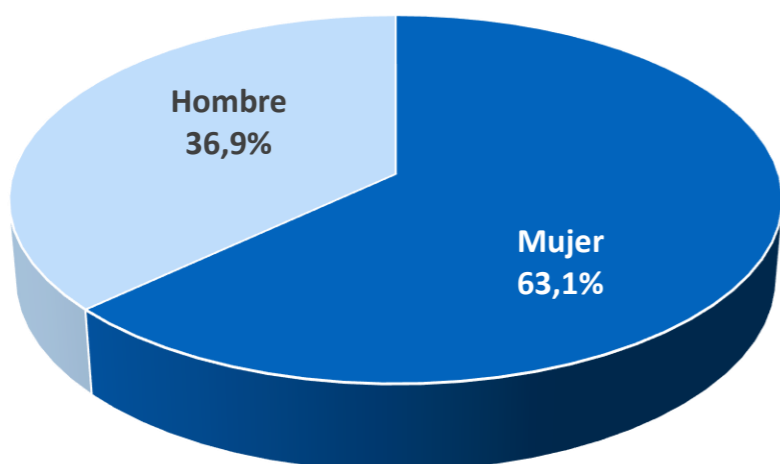




Sexo y edad.

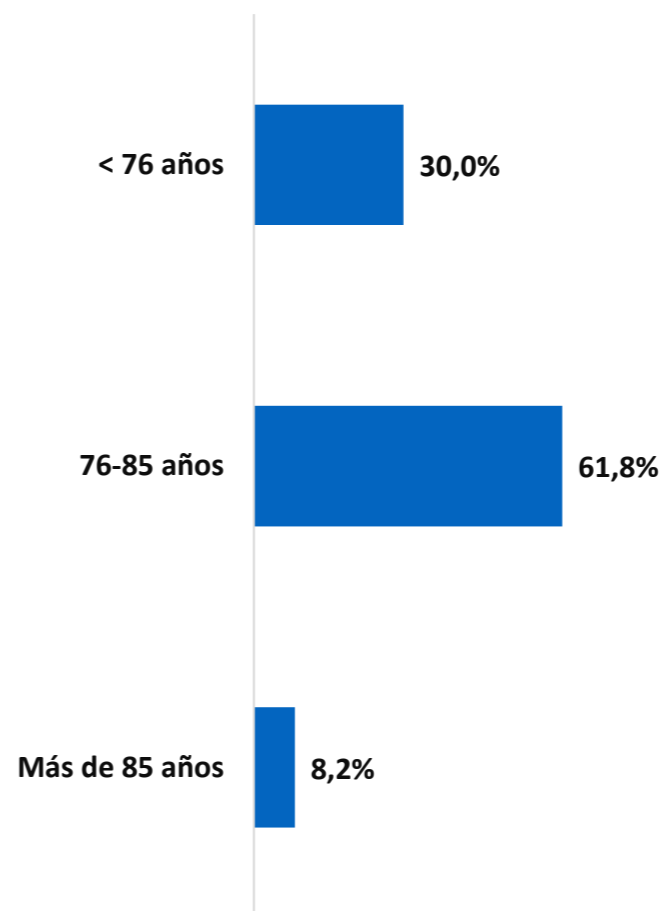
Datos sociodemográficos de las personas socias: sexo y rango de edad.

Sexo.



B: 2.037

Rango de edad.



B: 2.037

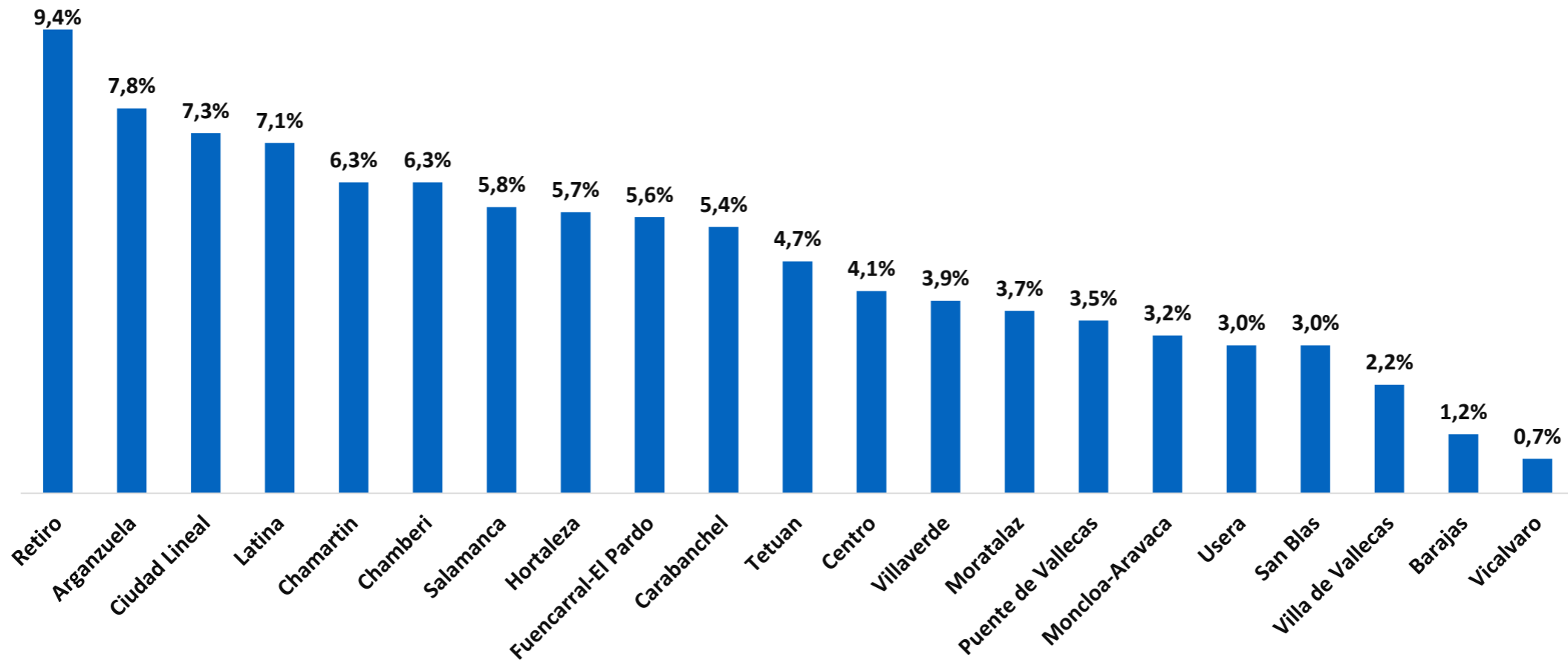




Distrito.

Datos sociodemográficos de las personas socias: distrito de residencia.

Distrito.



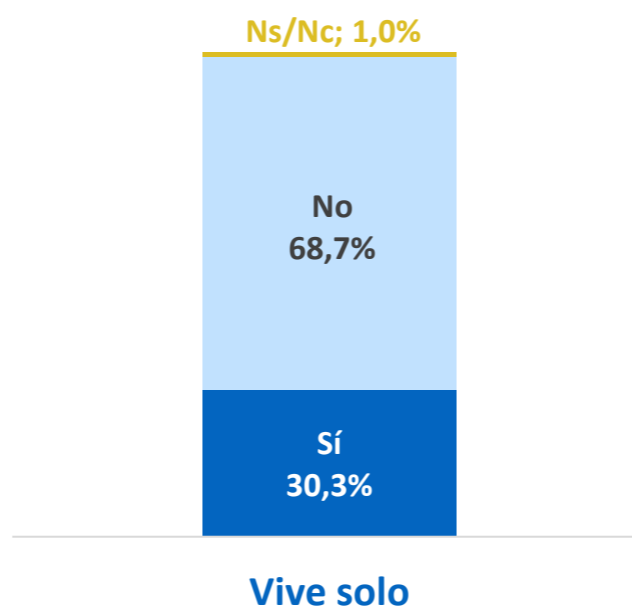
B: 2.037





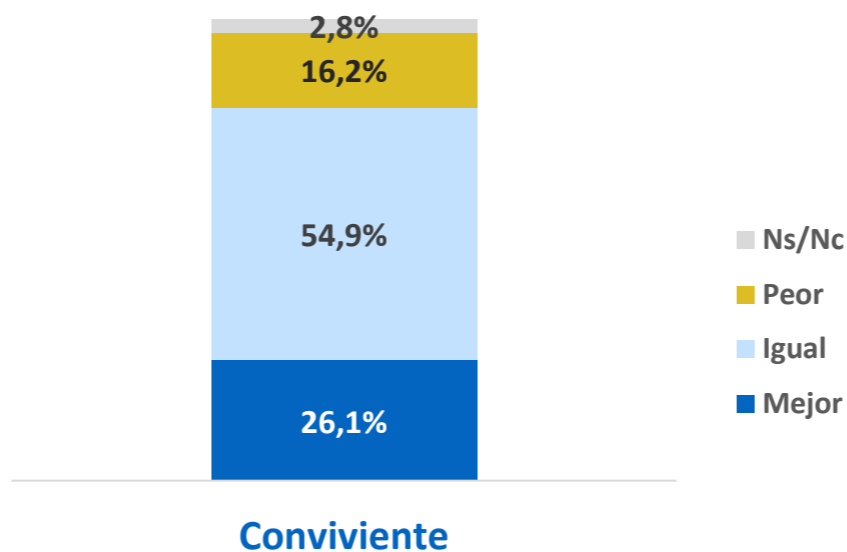
Personas socias (I).

C.2- ¿Vive solo/a?



B: 2.037

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

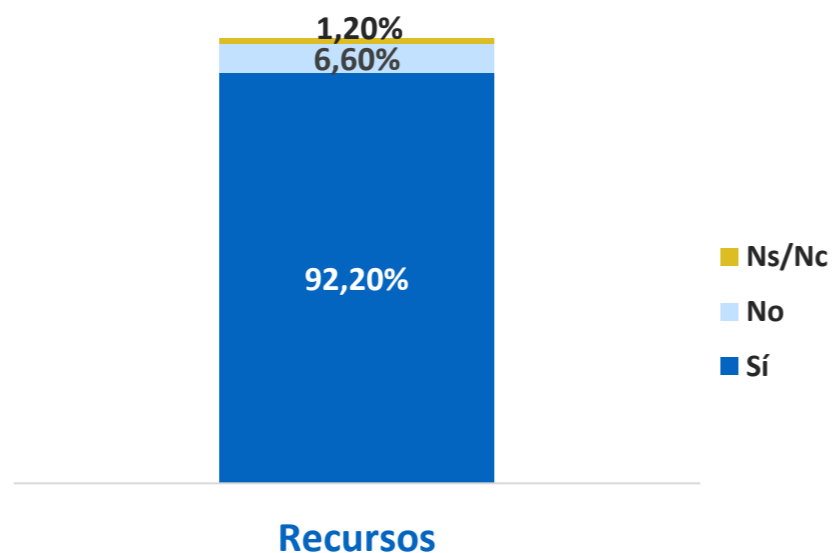


B: 1.399

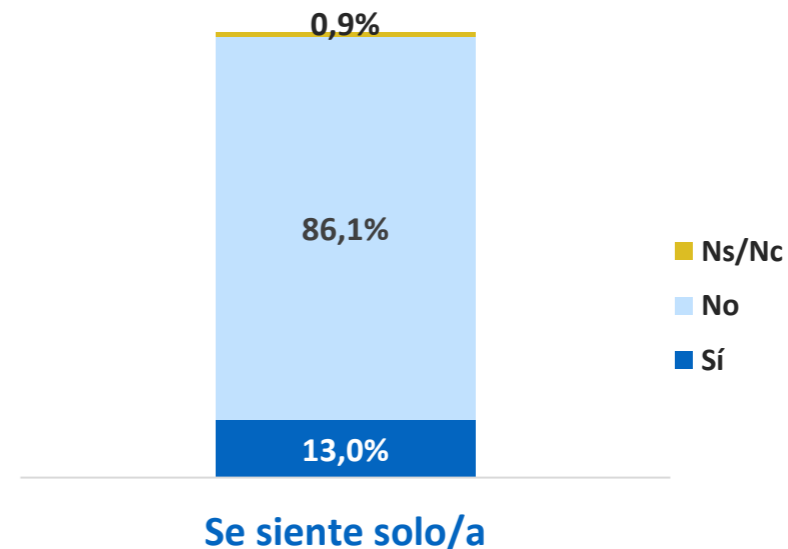


Personas socias (II).

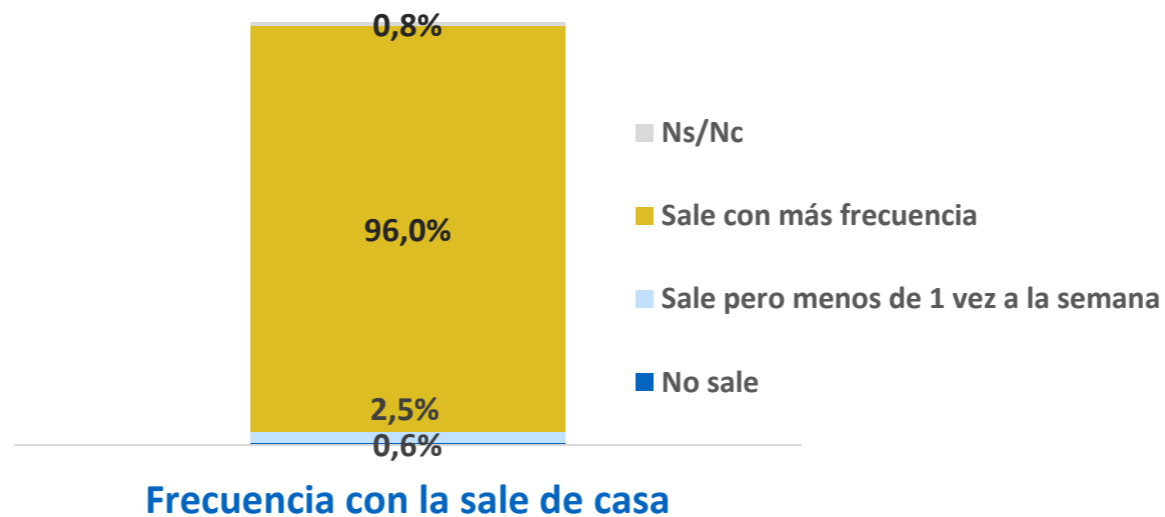
C.4- ¿Tiene usted a quien acudir si necesita ayuda?



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



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

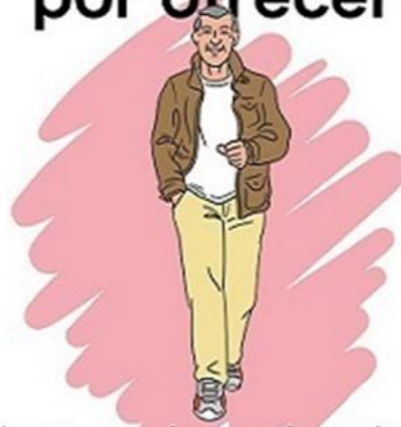


B: 2.037



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

