

TITULO DEL ESTUDIO:

Satisfacción de las actividades ofertadas en los centros de mayores municipales

ÓRGANO PROMOTOR:

La Dirección General de Mayores, del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, dentro de su plan de control de calidad de los servicios prestados.

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer la calidad percibida por los usuarios sobre las Actividades ofertadas en los Centros de Mayores Municipales (CMM), así como recibir sus sugerencias, con el fin de establecer un plan de mejora.

METODOLOGÍA:

Se entrevistó a 406 usuarios de actividades de todos los Centros Municipales de Mayores del Ayuntamiento de Madrid.

Se realizaron encuestas sobre las actividades más relevantes por su número de participantes, y se obtuvo resultados proporcionales en los tres grupos en los que se clasifican las actividades: salud, participación y seguridad.

La información fue recogida a través de entrevistas telefónicas y visitas de los entrevistadores a los CMM durante el desarrollo de las actividades evaluadas.

Para ello, se diseñó un cuestionario que integrara variables de clasificación o dicotómicas, preguntas cerradas en base a una escala de valoración de 0 al 10, así como preguntas abiertas destinadas a recoger las sugerencias de los usuarios.

Los resultados han sido explotados de manera automatizada por un programa estadístico de análisis de datos. El análisis efectuado se basa en la media y la desviación típica de cada una de las variables de escala (0 a 10); la distribución porcentual de los resultados de las variables dicotómicas; o la codificación de las respuestas a las preguntas abiertas.