

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

2021_068_ESU

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 2021



familias, igualdad y
bienestar social

MADRID





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. Datos de clasificación	31





Ficha Técnica.

UNIVERSO:	Personas socias de los 89 Centros Municipales de Mayores (CMM) incluidas en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores y con número de teléfono (14.390 registros).
TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL:	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 $p=q=0,5$).
SELECCIÓN DE INFORMANTES:	Censal sobre la base de datos de personas usuarias.
TÉCNICA:	Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI.
FECHAS DE CAMPO:	Noviembre de 2021.
AUTORÍA DEL INFORME:	Merkastar https://merkastar.com/ merkastar@merkastar.es





Notoriedad.

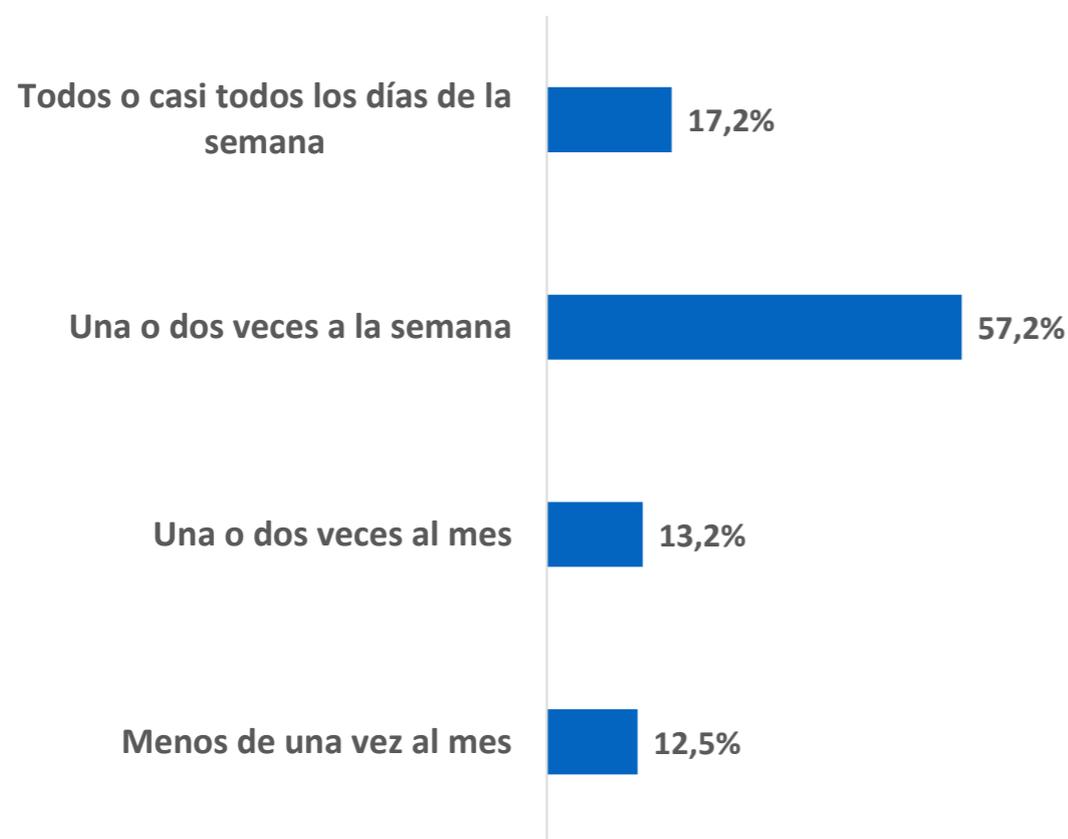
Adhesión a los centros y motivos de solicitud.





Adhesión.

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



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

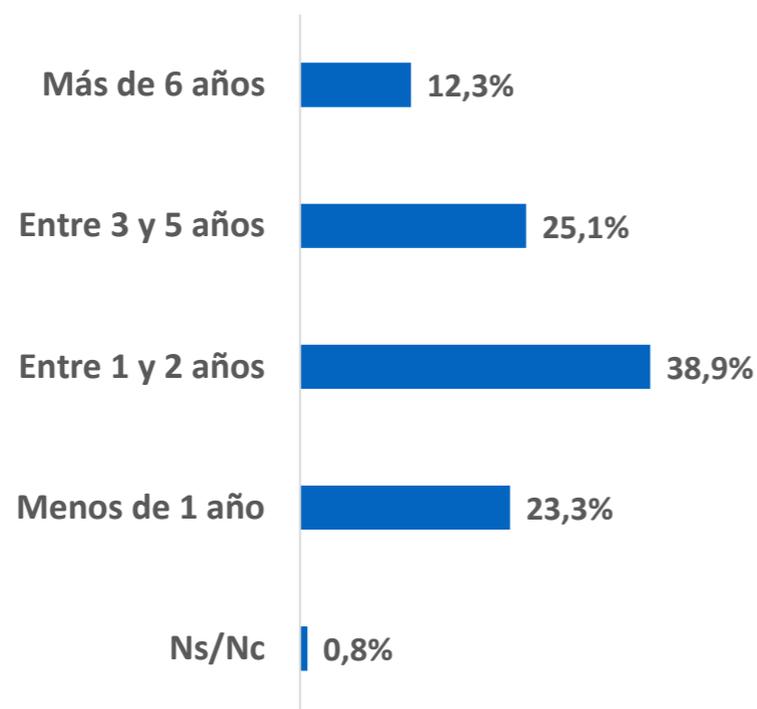
B: 1.200





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
Más de 6 años	19,0%	12,3%
Entre 3 y 5 años		25,1%
Entre 1 y 2 años	21,5%	38,9%
Menos de 1 año	59,2%	23,3%
Ns/Nc	0,3%	0,8%
Base	1.200	1.200





Indicadores de impacto.

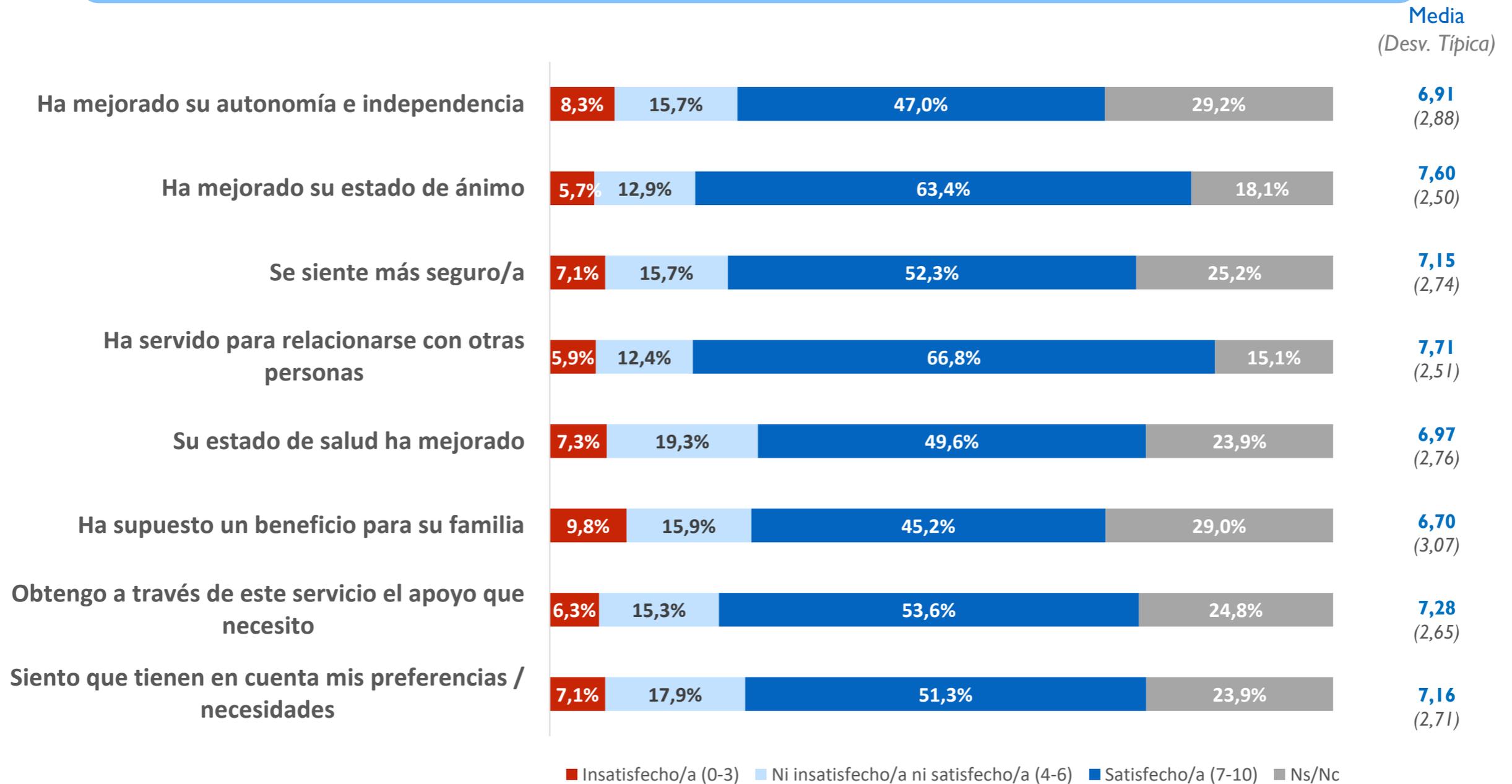
Satisfacción de las personas socias con determinados indicadores considerados de gran impacto en su calidad de vida y en la de su familia.





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.



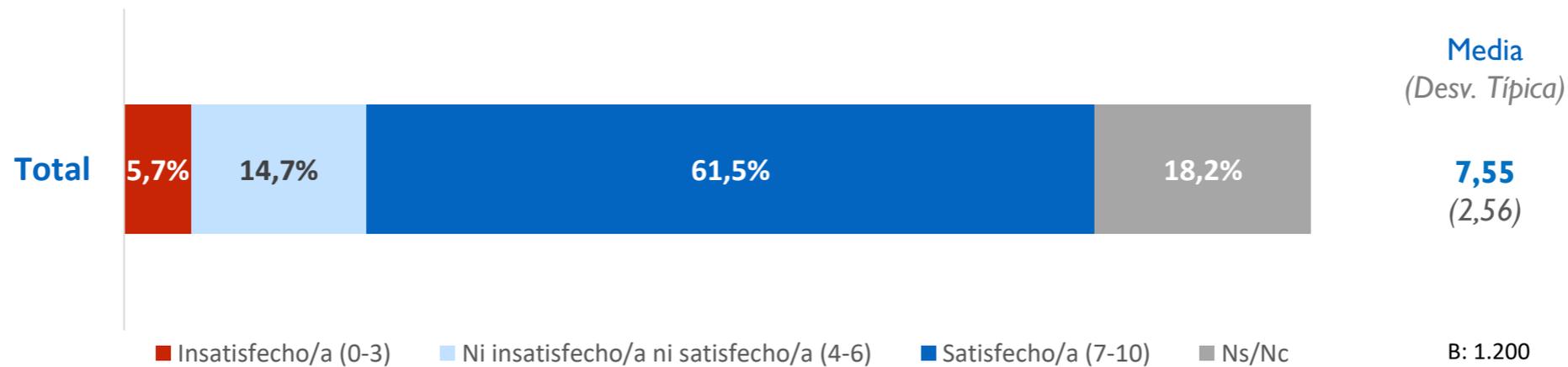
B: 1.200





Influencia en personas socias (II).

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





Organización y prestación.

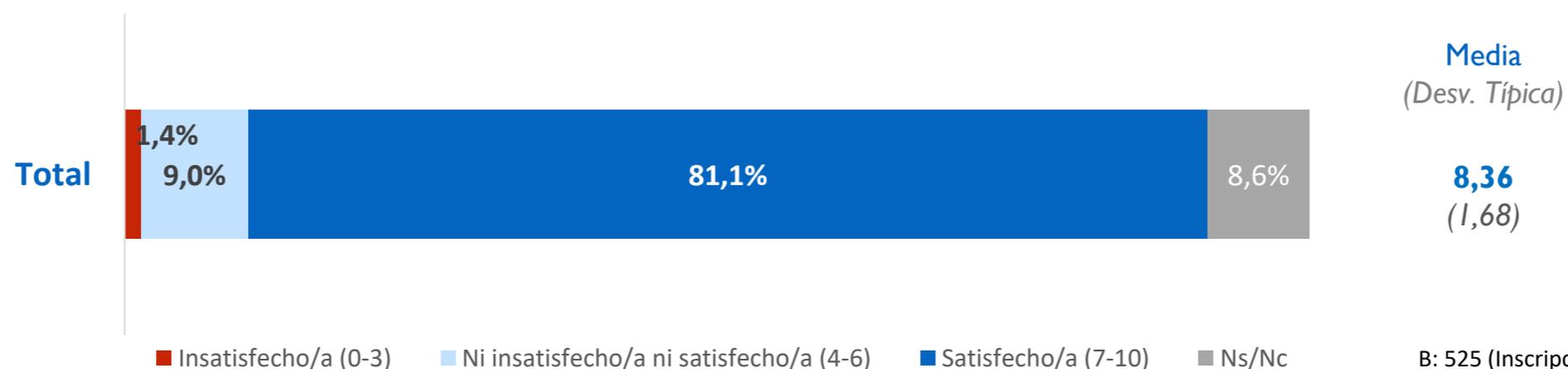
Satisfacción de las personas socias con una serie de indicadores que miden el modo en que se organiza y presta el servicio en los CMM.





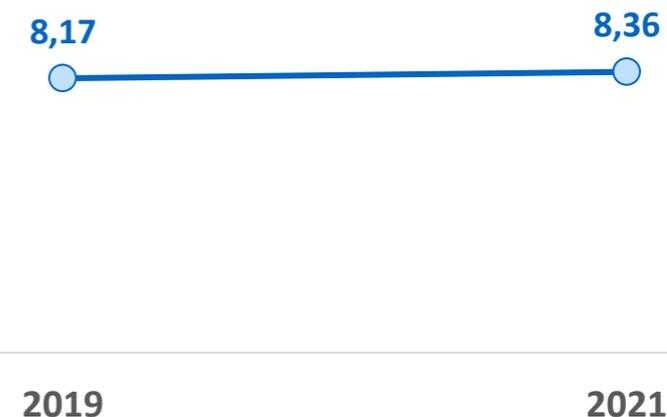
Información.

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?



B: 525 (Inscripciones como socio/a en 2018 y 2019)

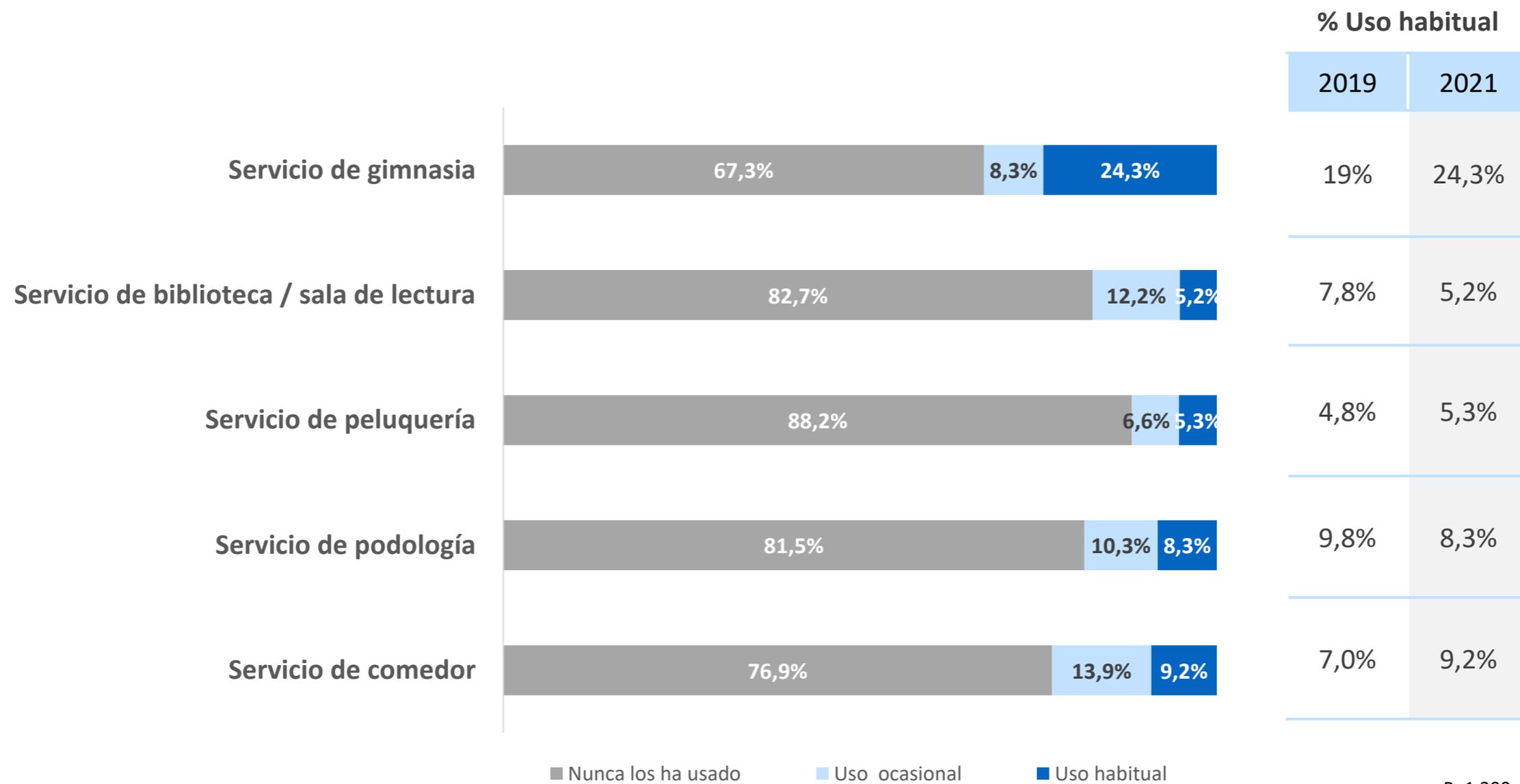
	2019	2021
Media	8,17	8,36
% valoraciones 7-10	82,8%	81,1%
Base (socios/as nuevos/as)	710	525





Servicios ofertados (I).

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



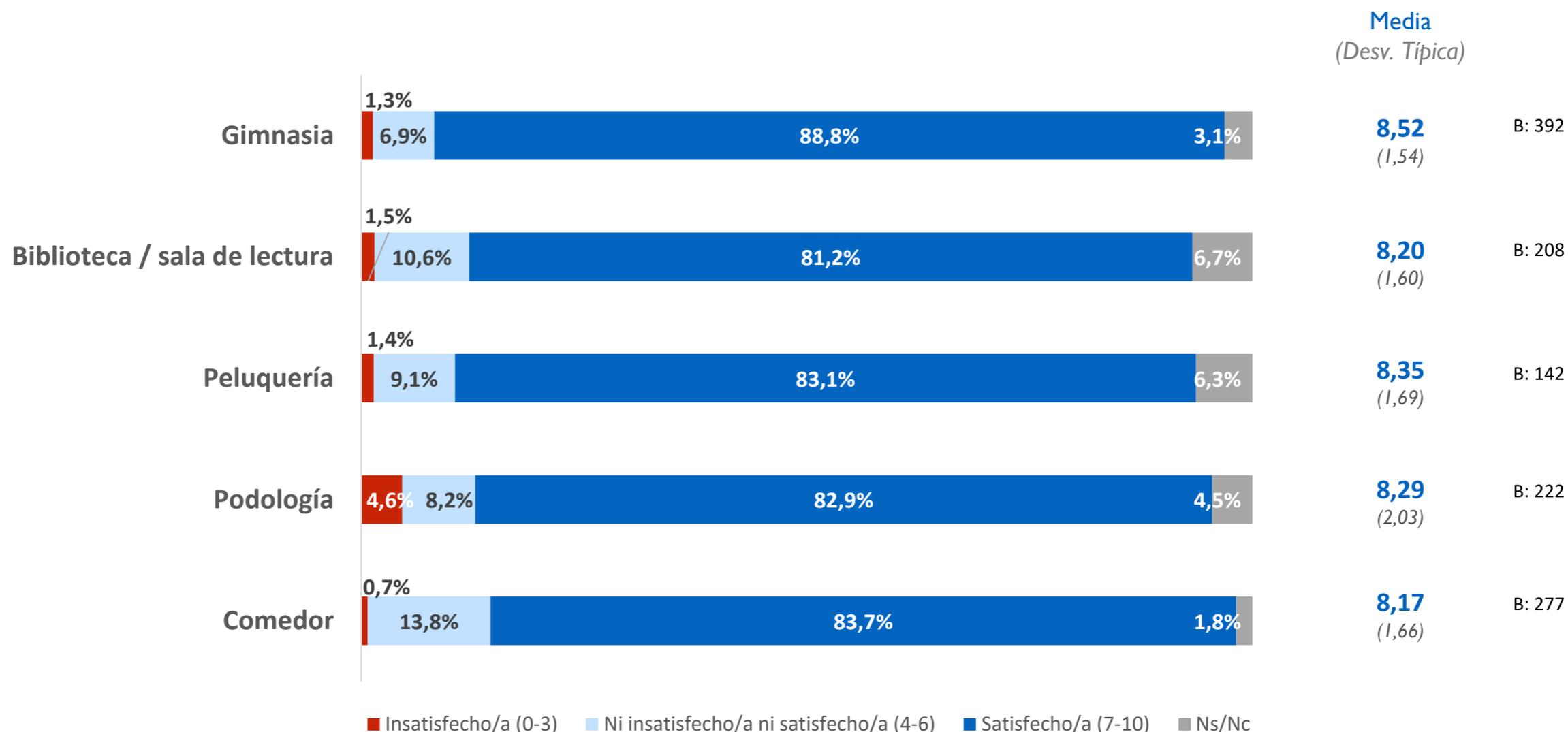
B: 1.200





Servicios ofertados (II).

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

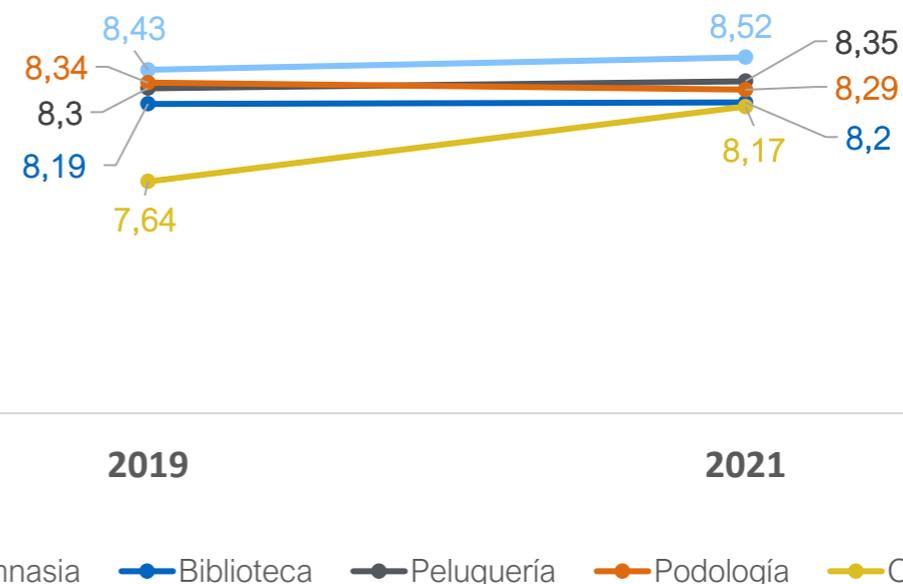




Servicios ofertados (III).

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

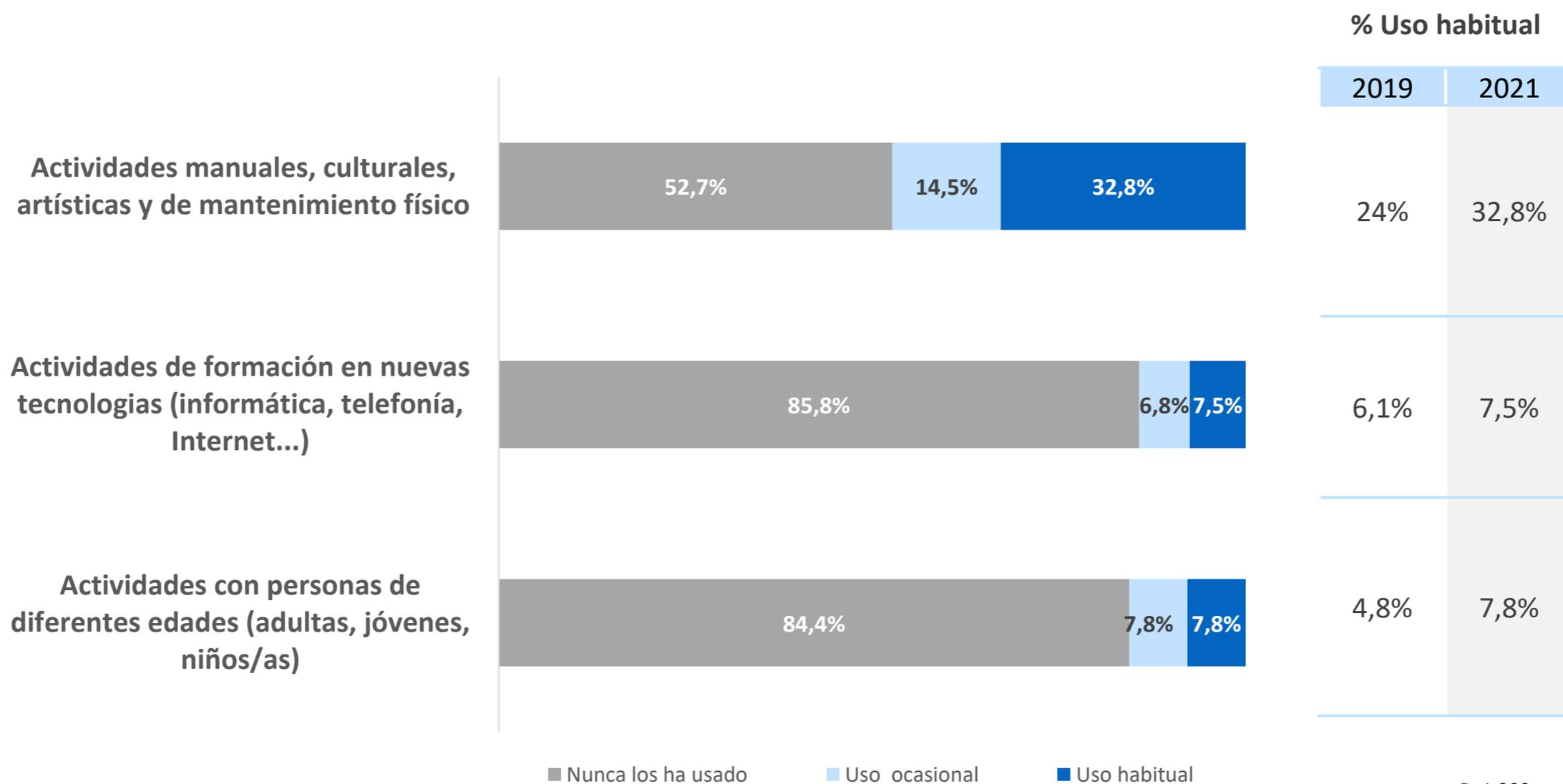
	2019	2021
5.1. Gimnasia	8,43	8,52
5.2. Biblioteca / sala de lectura	8,19	8,20
5.3. Peluquería	8,30	8,35
5.4. Podología	8,34	8,29
5.5. Comedor	7,64	8,17





Actividades ofertadas (I).

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



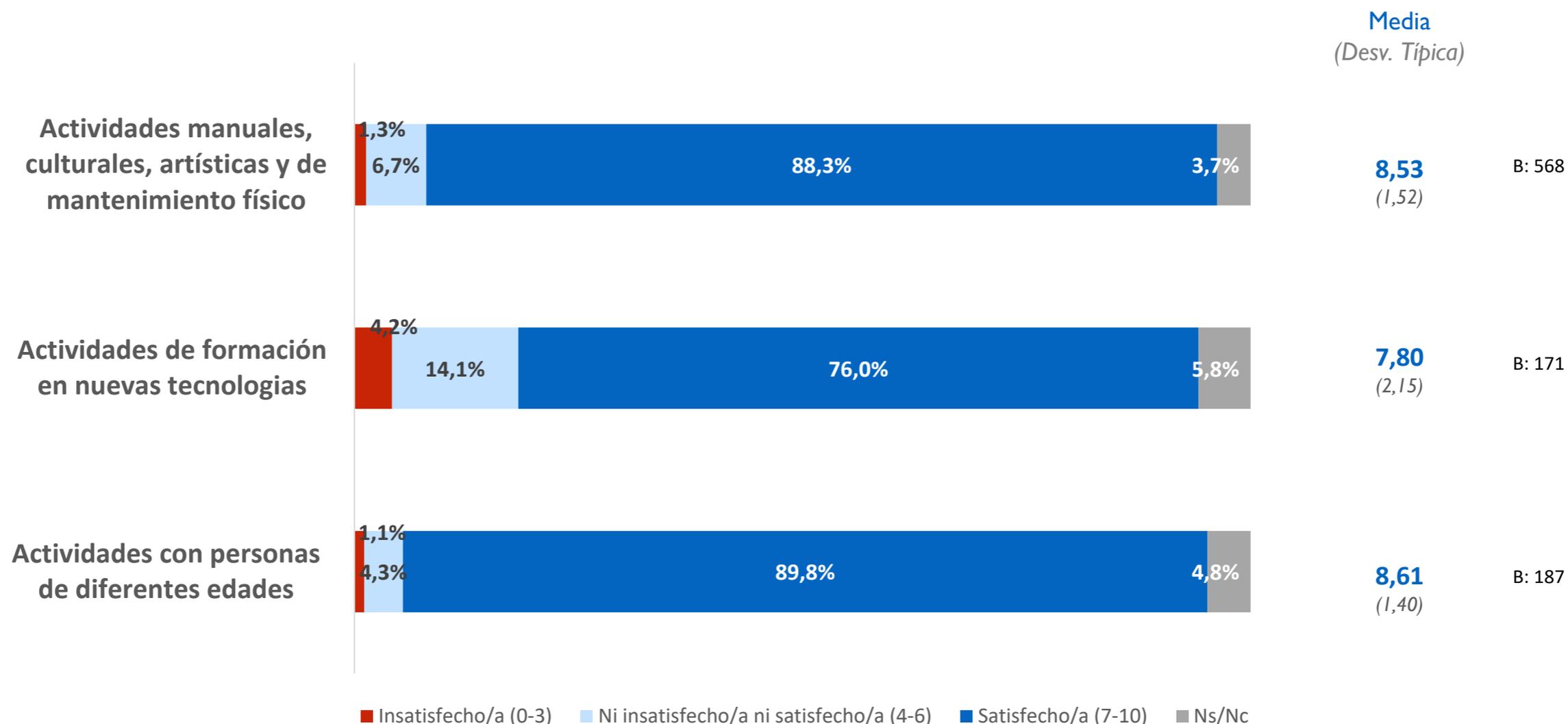
B: 1.200





Actividades ofertadas (II).

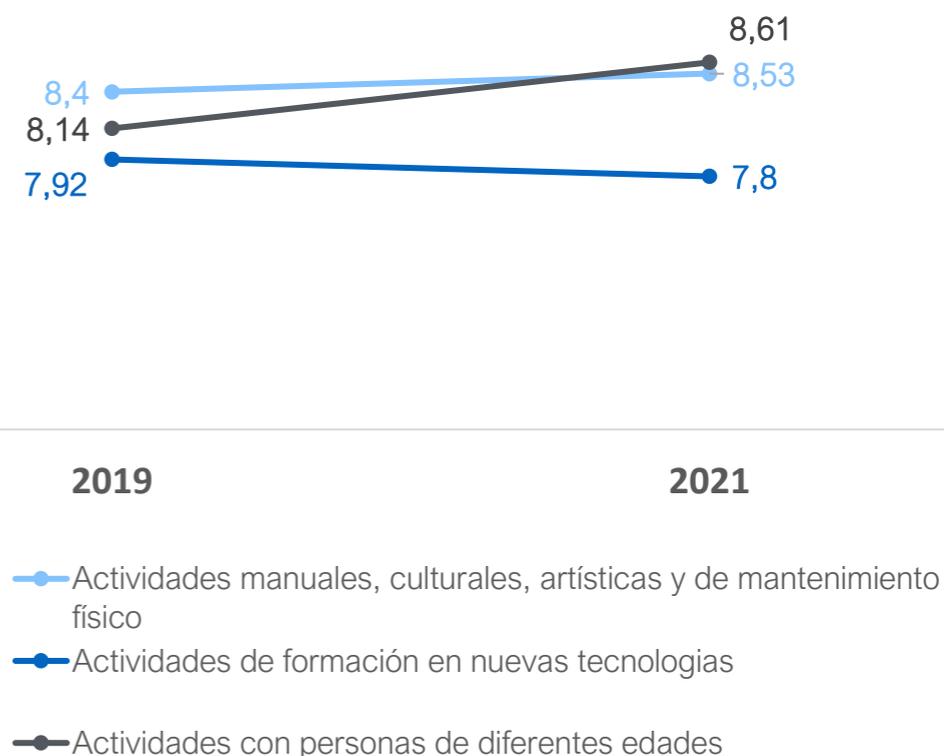
P.7.1 a 7.3 – Satisfacción con las actividades utilizadas en los CMM.



Actividades ofertadas (III).

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

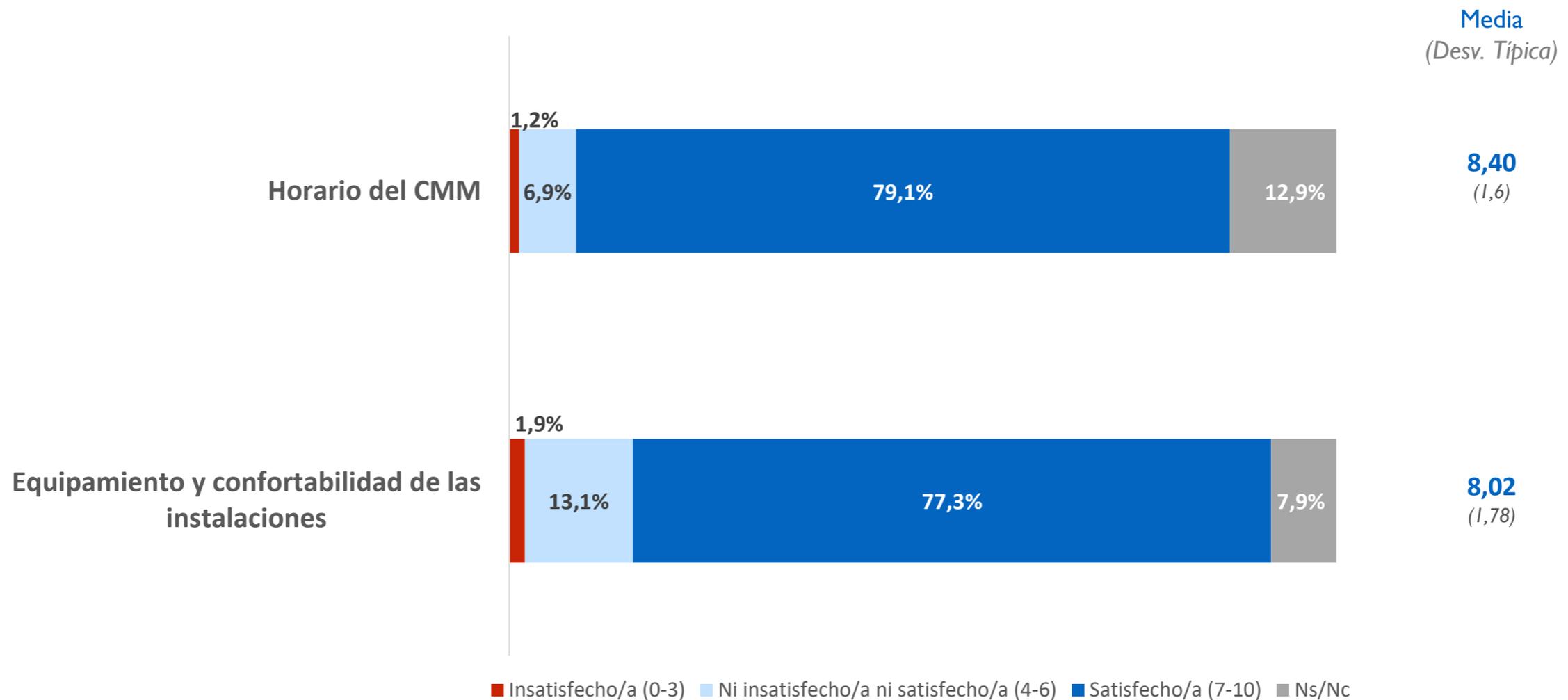
	2019	2021
7.1. Actividades manuales, culturales, artísticas y de mantenimiento físico	8,40	8,53
7.2. Actividades de formación en nuevas tecnologías	7,92	7,80
7.3. Actividades con personas de edades diferentes	8,14	8,61





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

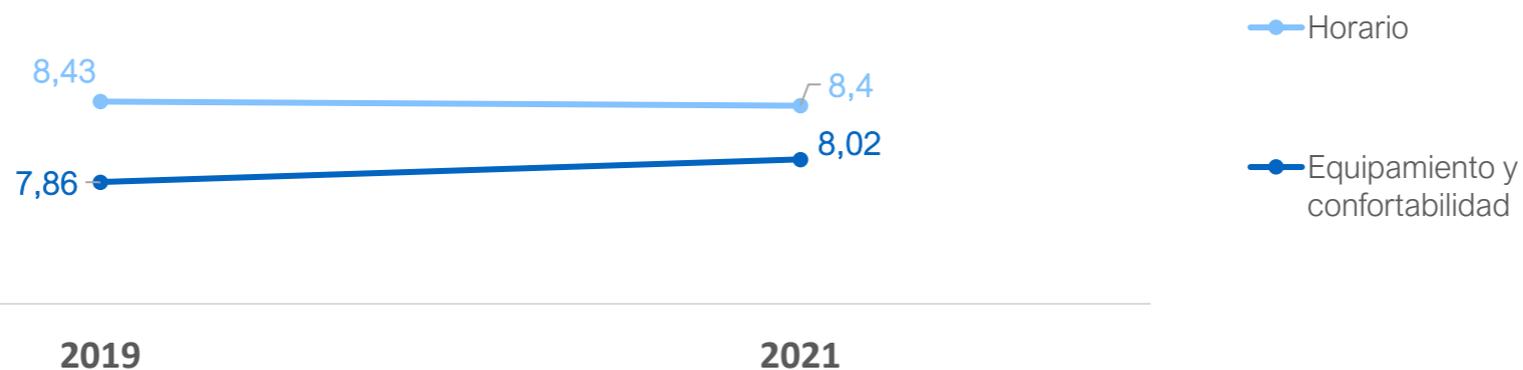




Organización del servicio (II).

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

	2019	2021
8.1. Horario del CMM.	8,43	8,40
8.2. Equipamiento y confortabilidad de las instalaciones.	7,86	8,02





Equipo de profesionales.

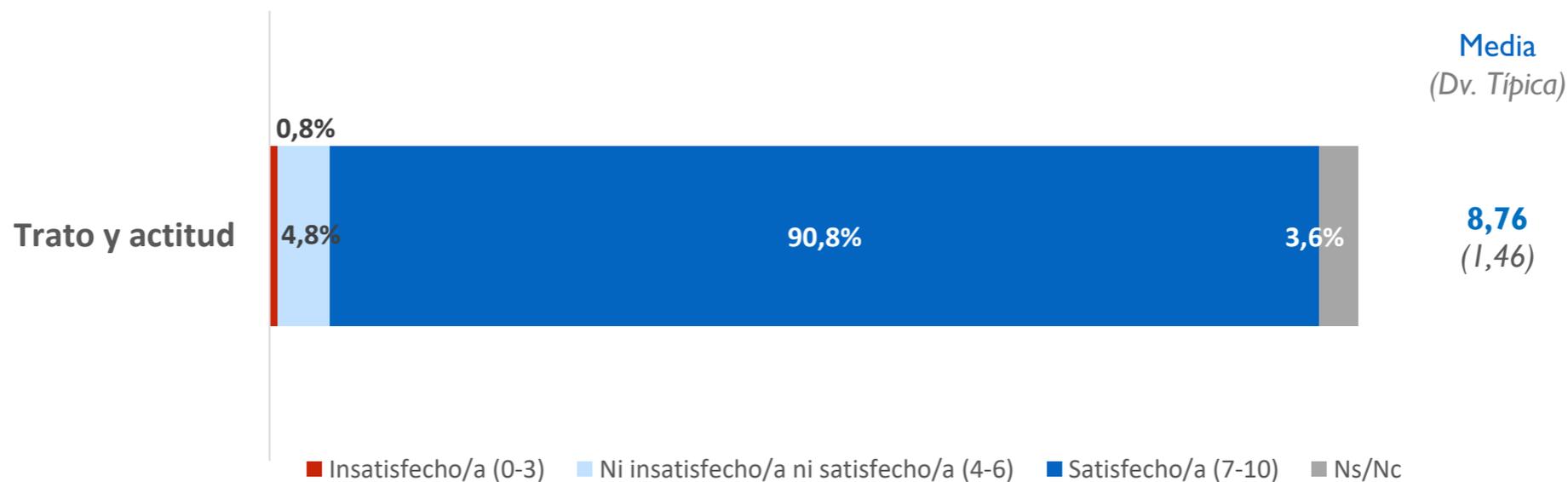
Satisfacción de las personas socias con el equipo de profesionales que presta el servicio.



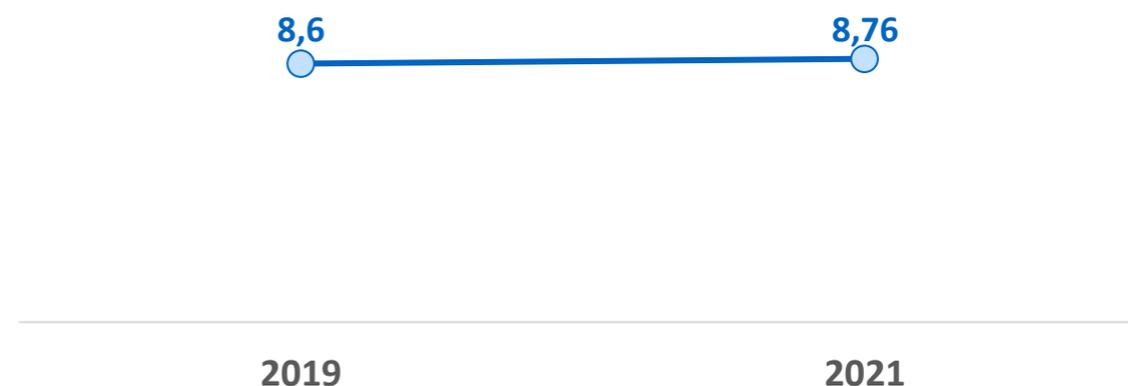


Profesionales.

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



	2019	2021
Media	8,60	8,76
% valoraciones 7-10	88,8%	90,8%
Base	1.200	1.200





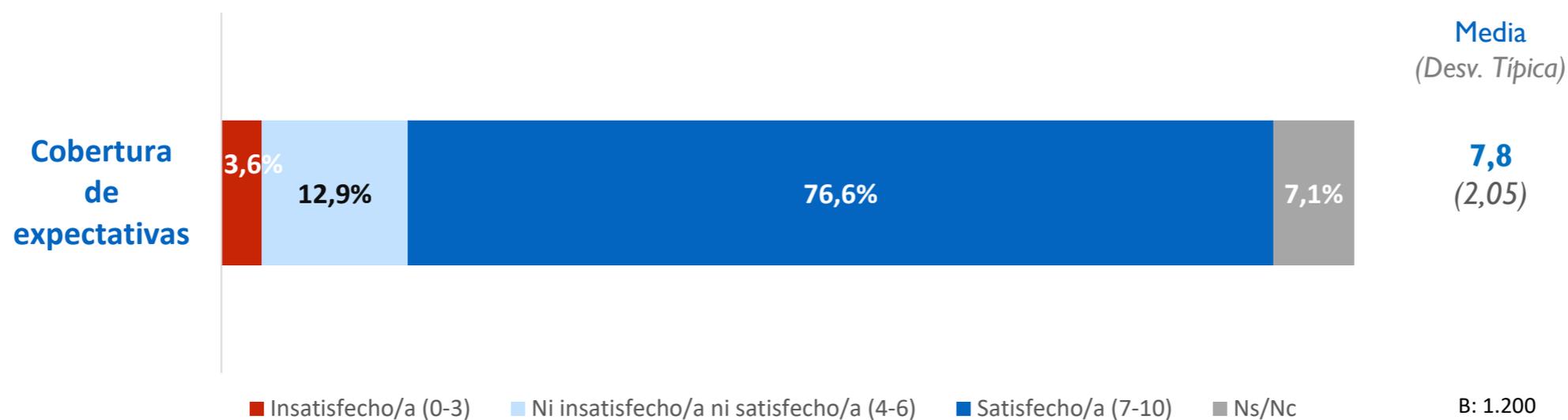
Valoración global del servicio.

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



Expectativas.

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



	2019	2021
Media	8,01	7,8
% de valoraciones 7-10	71,8%	76,6%
Base	1.200	1.200

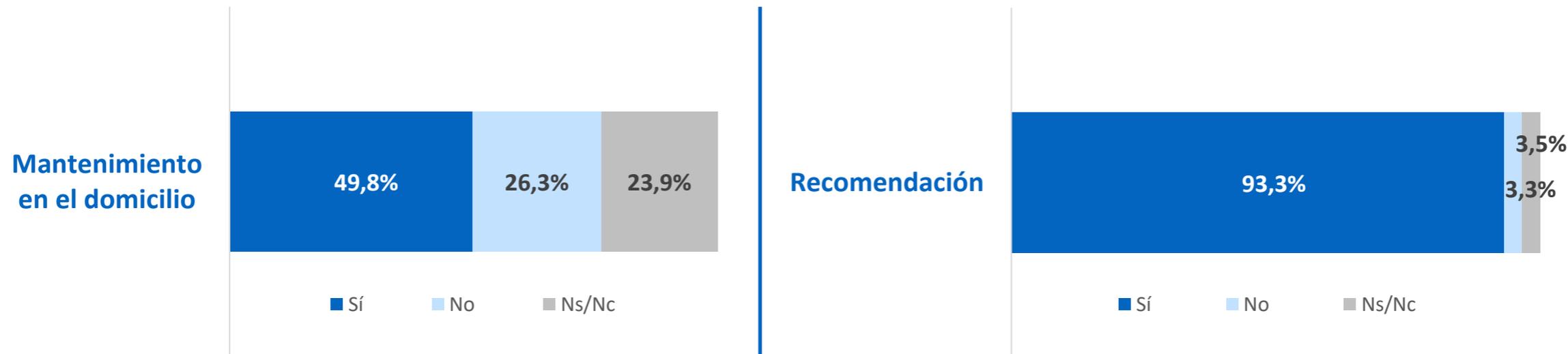




Recomendación.

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?



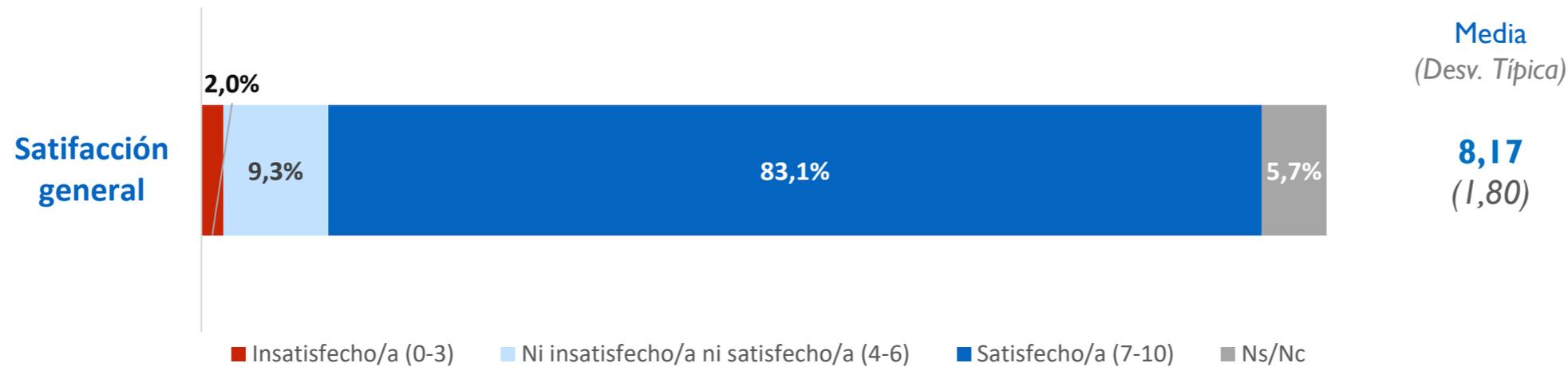
B: 1.200

	2019	2021
% mantenimiento en el domicilio	-	49,8%
% recomendación	93,8%	93,3%
Base	1.200	1.200

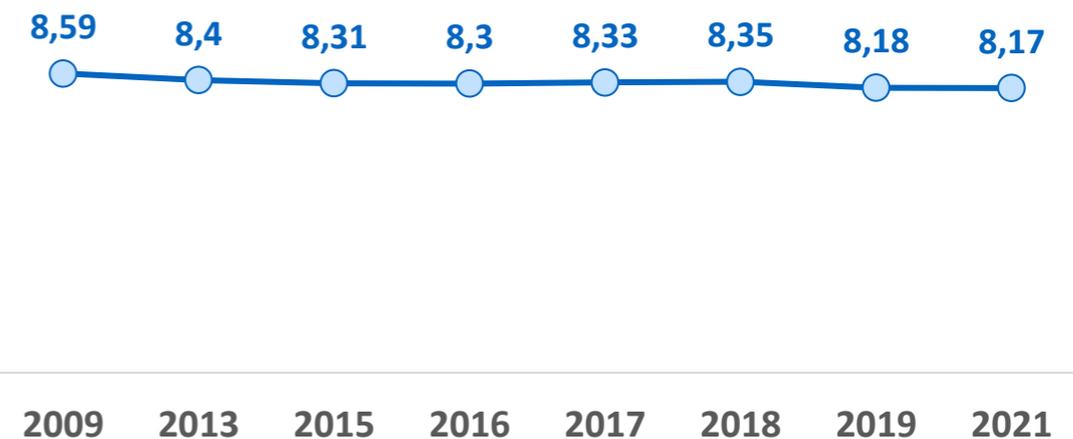


Valoración global.

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



	2009	2013	2015	2016	2017	2018	2019	2021
Media	8,59	8,4	8,31	8,3	8,33	8,35	8,18	8,17
% valoraciones 7-10	-	-	-	-	-	-	82,6%	83,1%
Base	-	-	-	-	-	-	1.200	1.200



Sugerencias.

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



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



B: 478



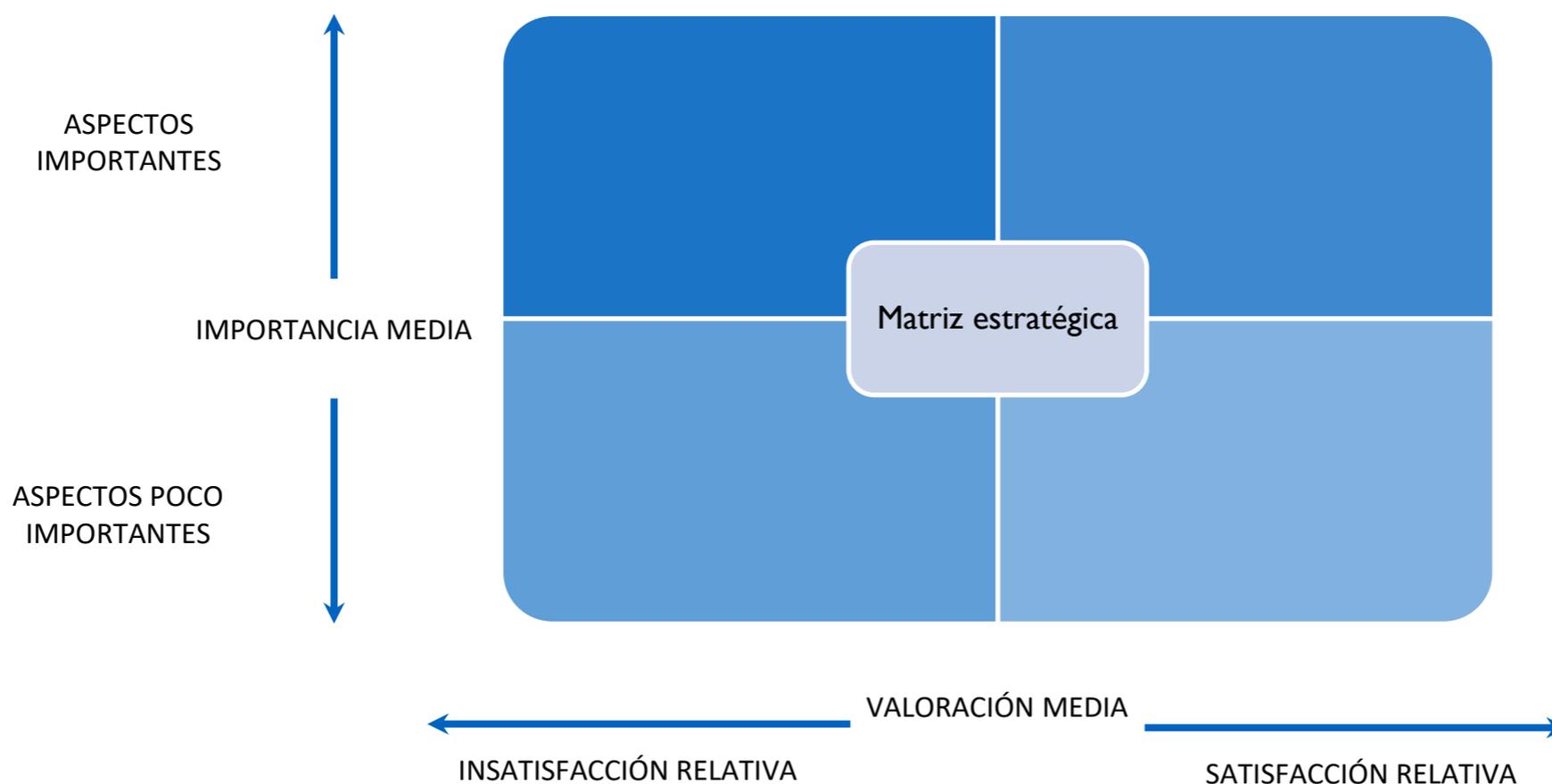
Matriz de actuación estratégica.

Matriz de actuación estratégica.



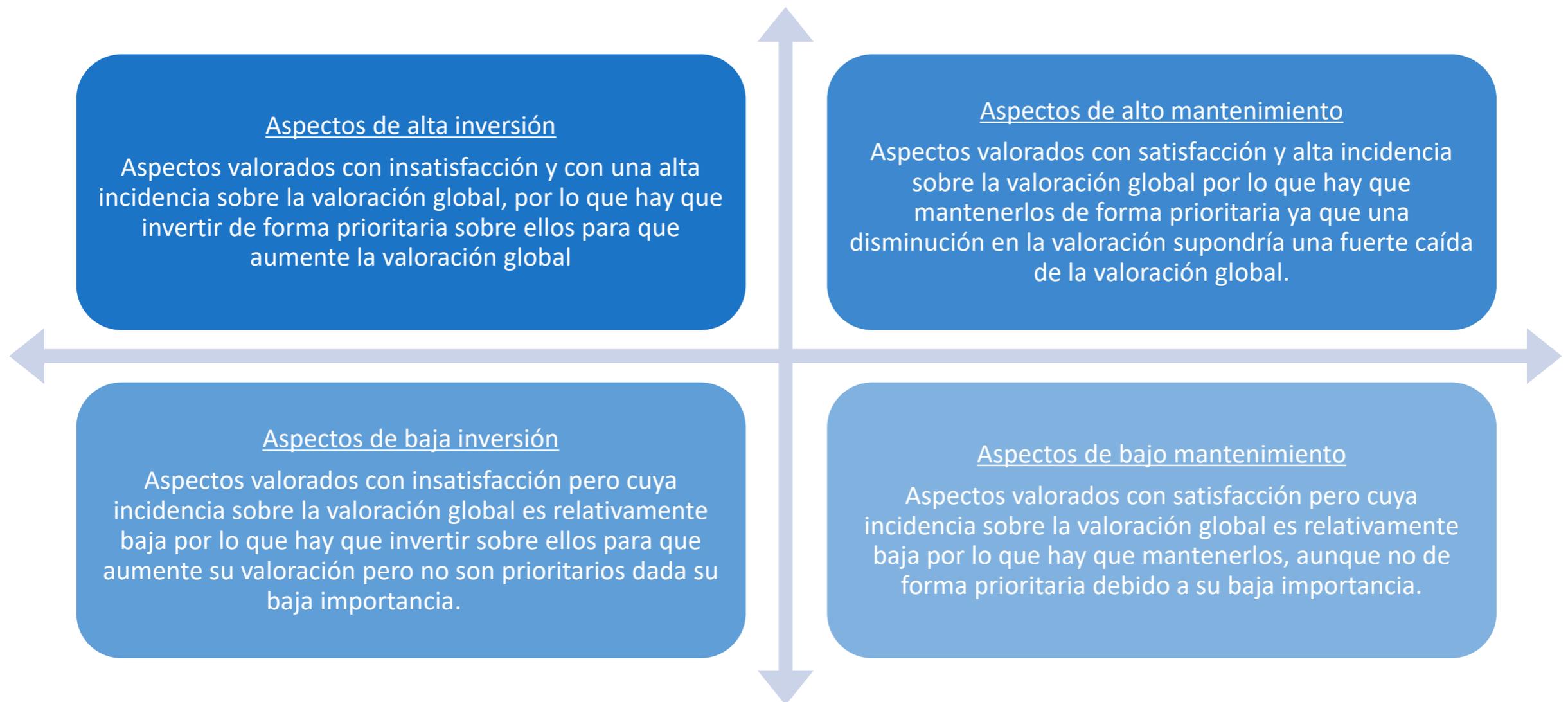
Matriz de actuación.

- 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).

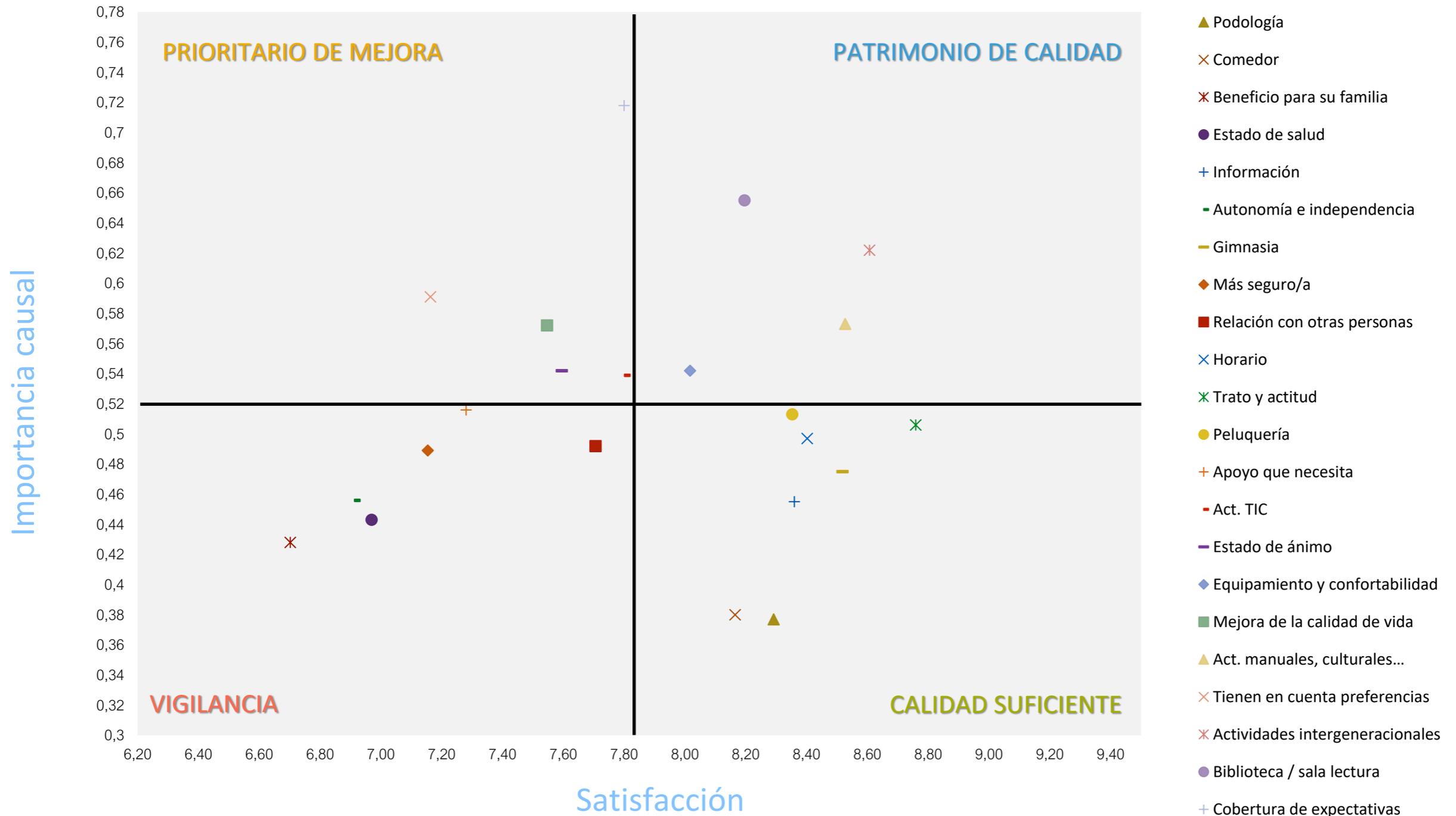
Explicación de los cuadrantes resultantes de la matriz:





Matriz de actuación (III).

Resultados 2021:





Datos de clasificación.

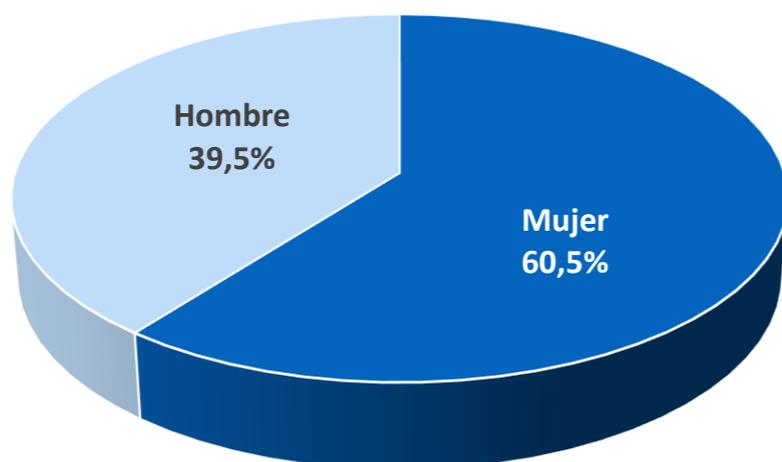
Clasificación sociodemográfica, de salud y de estilo de vida de las personas entrevistadas.



Sexo y edad.

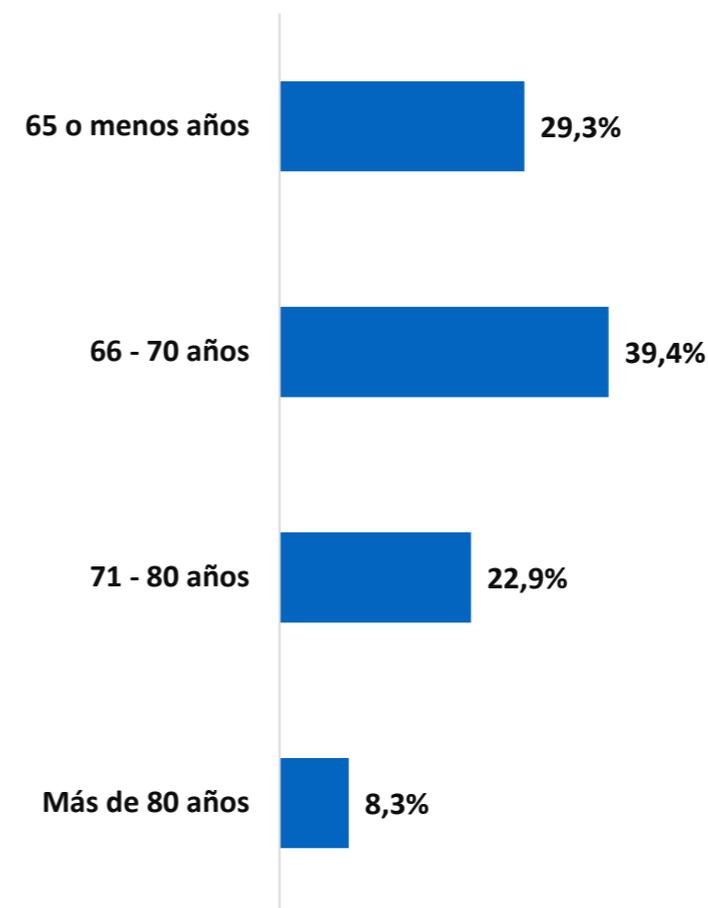
Datos sociodemográficos de las personas socias: sexo y rango de edad.

Sexo.



B: 1.200

Rango de edad.



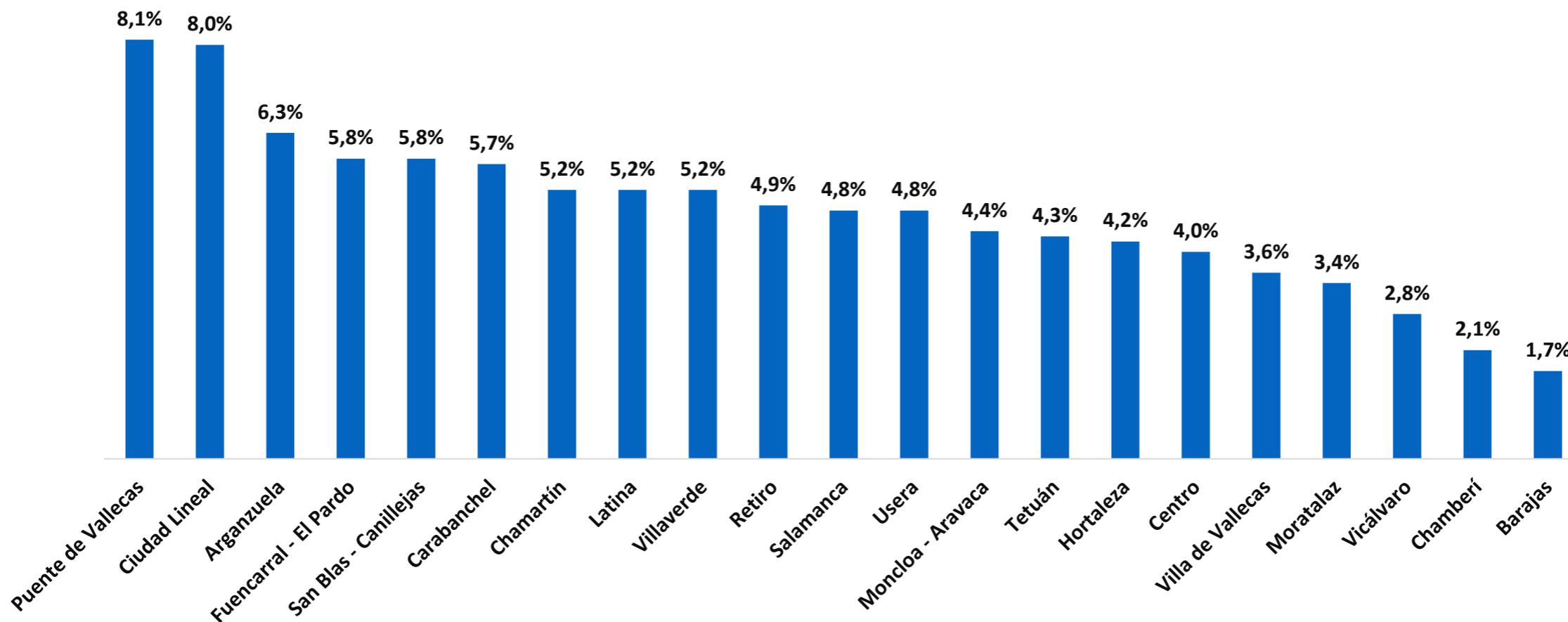
B: 1.200



Distrito.

Datos sociodemográficos de las personas socias: distrito de residencia.

Distrito.



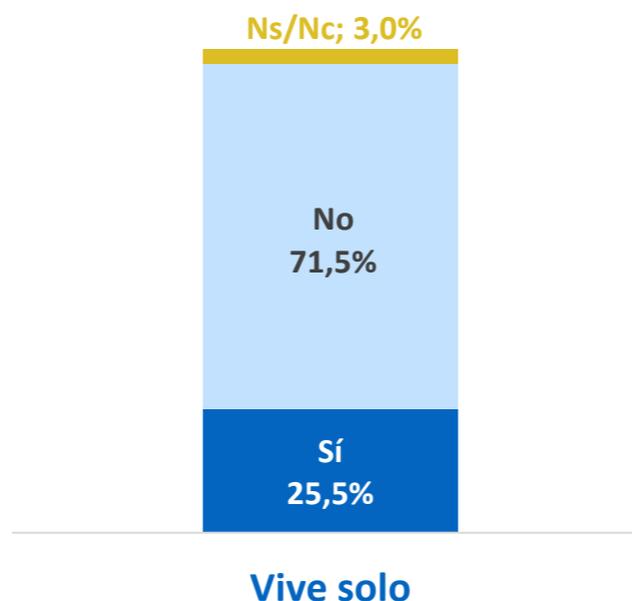
B: 1.200



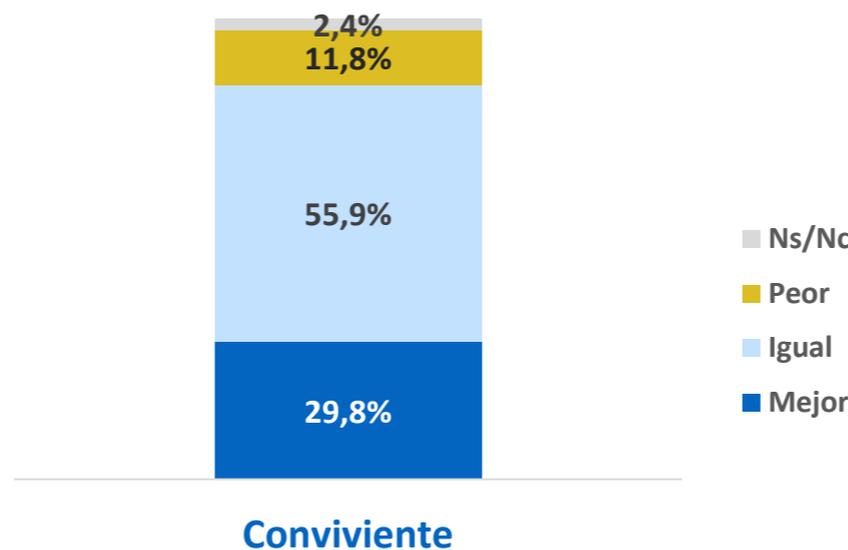


Personas socias (I).

C.2- ¿Vive solo/a?



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



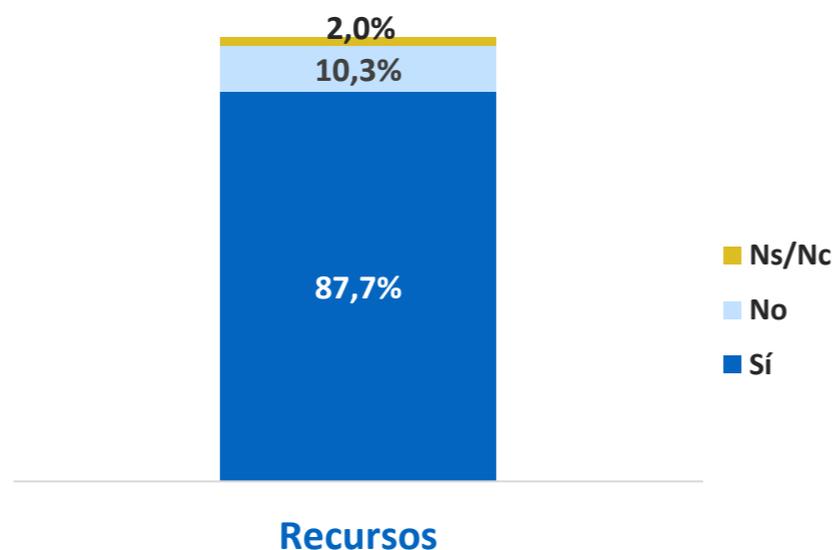
B: 1.200

B: 858

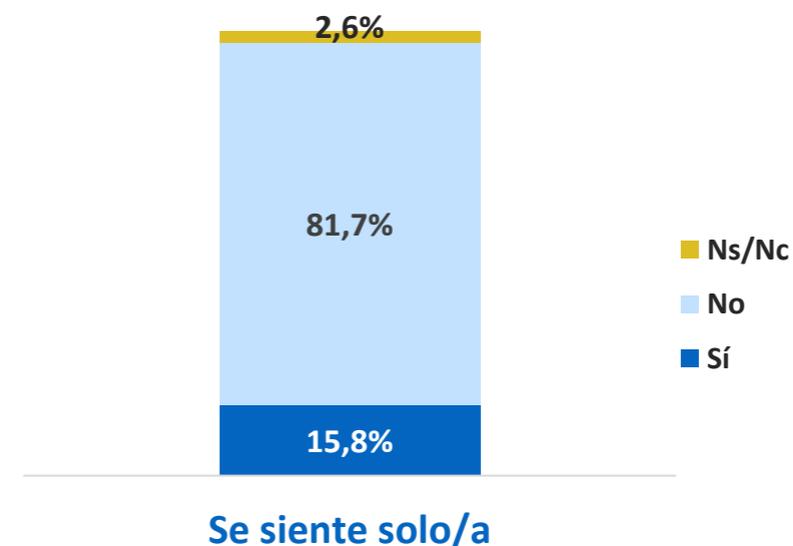


Personas socias (II).

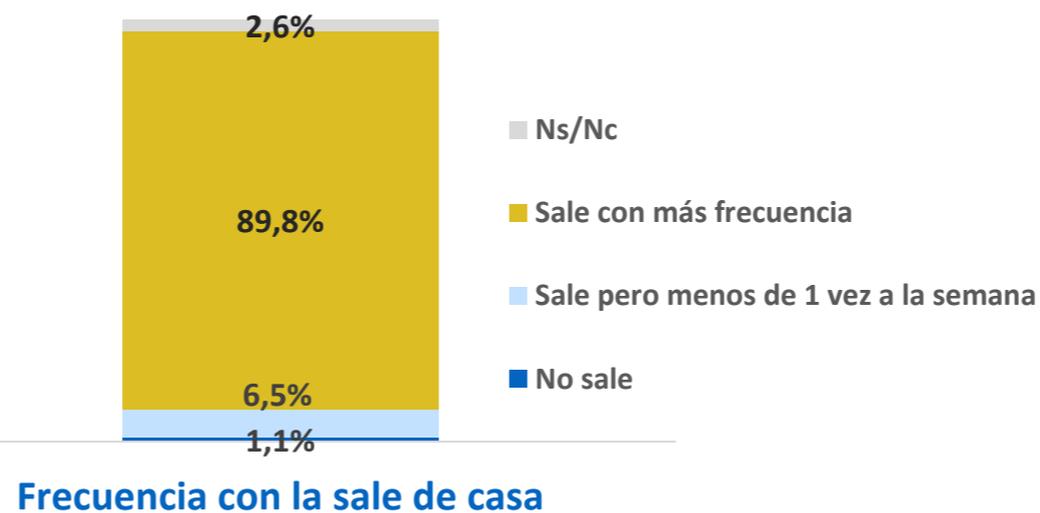
C.4- ¿Tiene usted a quien acudir si necesita ayuda?



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

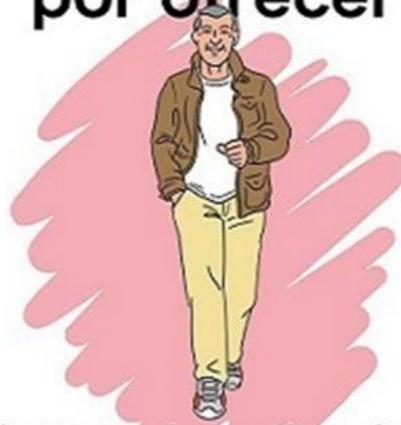


C.6- Debido a su situación, ¿con qué frecuencia sale usted de su domicilio?



B: 1.200

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