

**TÍTULO DEL ESTUDIO:**

Satisfacción con el servicio de los Centros Municipales para Mayores.

**ORGANO PROMOTOR:**

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

**OBJETIVO DEL ESTUDIO:**

Conocer el valor que los usuarios perciben de los Centros Municipales para Mayores, así como obtener una visión general de sus necesidades y expectativas. Esto posibilita la revisión de la implementación de las áreas de mejora detectadas en estudios anteriores

**UNIVERSO:**

Personas socias y usuarias de los Centros Municipales de Mayores del Ayuntamiento de Madrid (según datos publicados en la Memoria de Actividad de la DGMAS, a fecha 31/12/2012 había 302.918 socios).

**TAMAÑO MUESTRAL:**

1. 615 encuestas realizadas.

**PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:**

La información fue recogida a través de encuestas presenciales en los Centros de Mayores visitados. Para conseguir una mayor representatividad de la muestra seleccionada, se distribuyeron los distritos de la ciudad en 5 zonas socioeconómicas homogéneas entre sí y se

seleccionaron de manera aleatoria 30 centros, 6 de cada una de las zonas resultantes. Además, se establecieron cuotas en función del uso de servicios que los socios hacen de los centros (actividades y talleres, servicios adicionales y juegos de ocio).

**ERROR MUESTRAL:**

Para un intervalo de confianza del 95,5% (2 sigmas),  $p=q=0,5$  y bajo el supuesto de muestreo aleatorio simple, el error muestral es del  $\pm 2,48\%$

**METODO DE RECOGIDA:**

Encuesta presencial en los Centros de Mayores a través de cuestionario estructurado con algunas preguntas de carácter abierto.

**PERIODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:**

Del 20 de mayo al 18 de junio de 2013.