

# CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIOS PARA PERSONAS MAYORES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

## Estudio de satisfacción de usuarios de Centros Municipales de Mayores

Julio 2013

# Índice

---

0. Ficha técnica y caracterización de la muestra
1. Indicadores de impacto en la calidad de vida del usuario
2. Indicadores clave de gestión estratégica
3. Indicadores clave de gestión de calidad de los recursos sociales para personas mayores
4. Indicadores clave de fidelización y captación de nuevos clientes
5. Sugerencias de mejora
6. Datos de clasificación

# 0.

## Ficha técnica y caracterización de la muestra

## 0.1. Ficha técnica

### 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 y error muestral

1.615 entrevistas lo que supone la obtención de un error muestral del 2,48% (para un intervalo de confianza al 95,5% y bajo el supuesto de máxima indeterminación donde  $p=q=0,5$ )

### Selección de informantes

Socios de CMM presentes en los centros visitados en el momento de la evaluación.

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).

### Técnica de recogida de la información

Entrevista presencial en los Centros Municipales de Mayores

### Fechas de recogida de la información

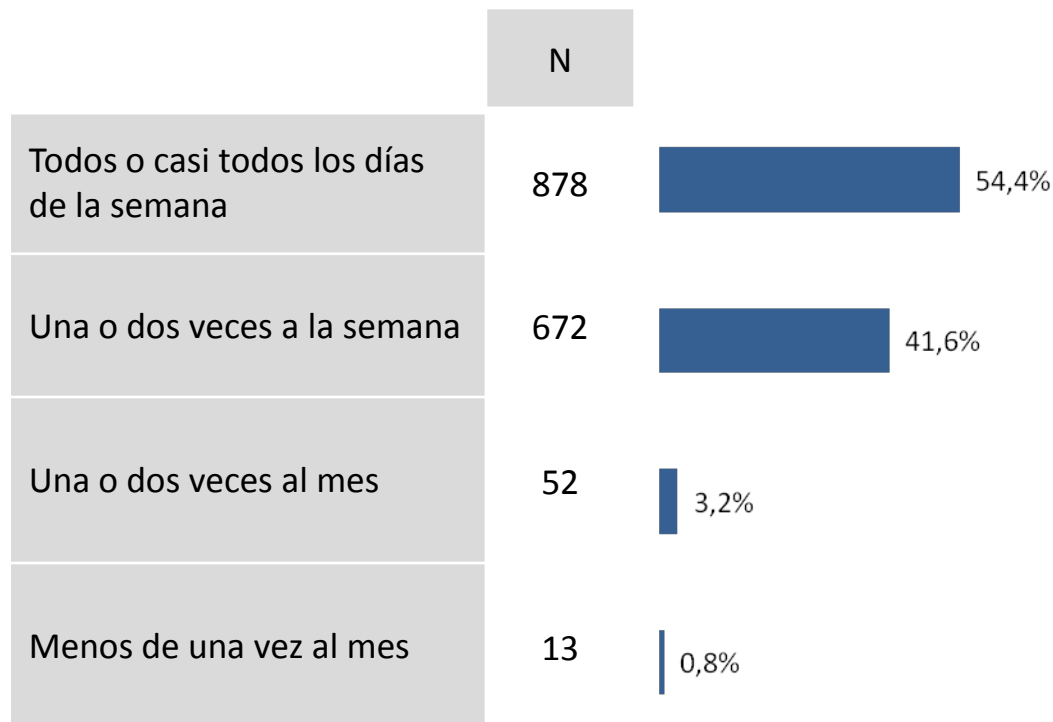
Del 20 de mayo a 18 de junio de 2013

### Trabajo realizado por:

QUOTA RESEARCH, S.A  
[www.quotaresearch.com](http://www.quotaresearch.com)

## 0.2. Caracterización de la muestra

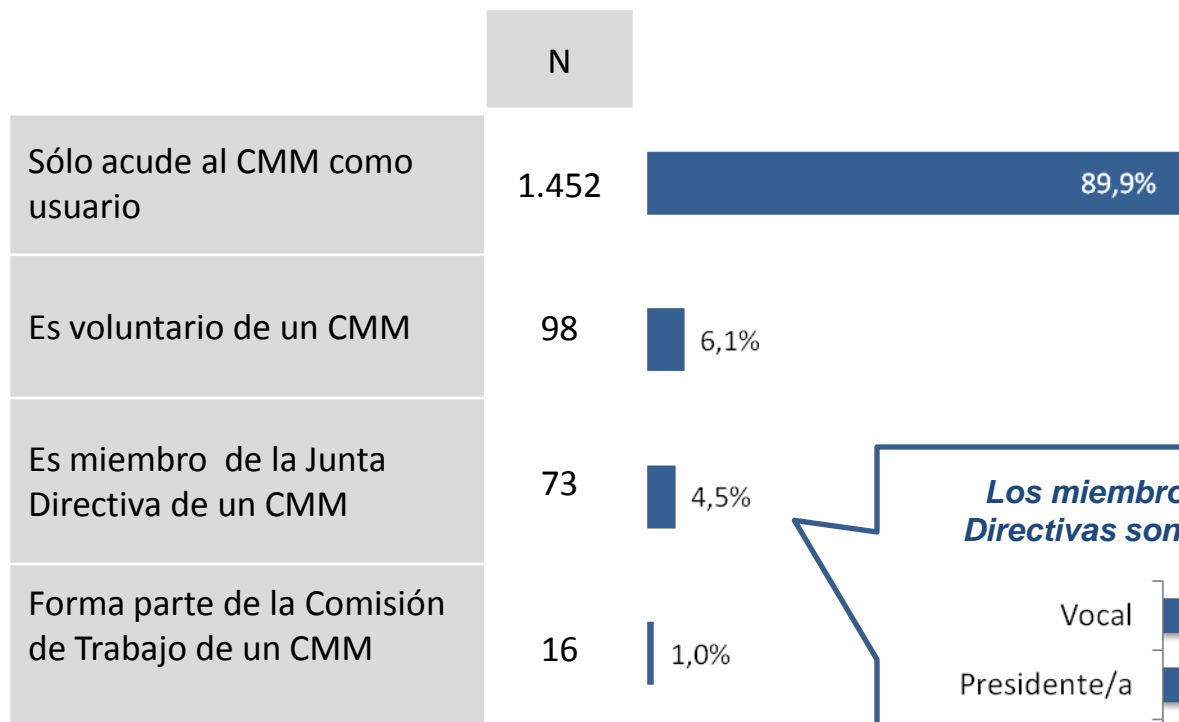
En la actualidad y de forma general, ¿con cuánta frecuencia acude al Centro Municipal de Mayores?



Base =1.615

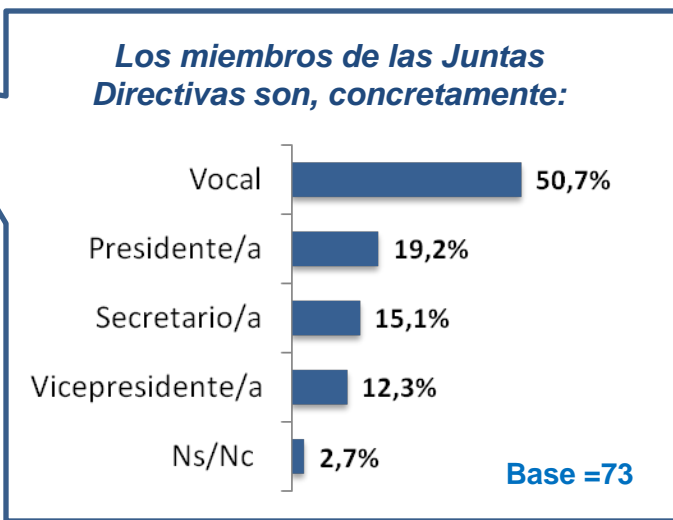
## 0.2. Caracterización de la muestra

¿Puede decirme si usted forma parte de alguno de los siguientes organismos?



Base =1.615

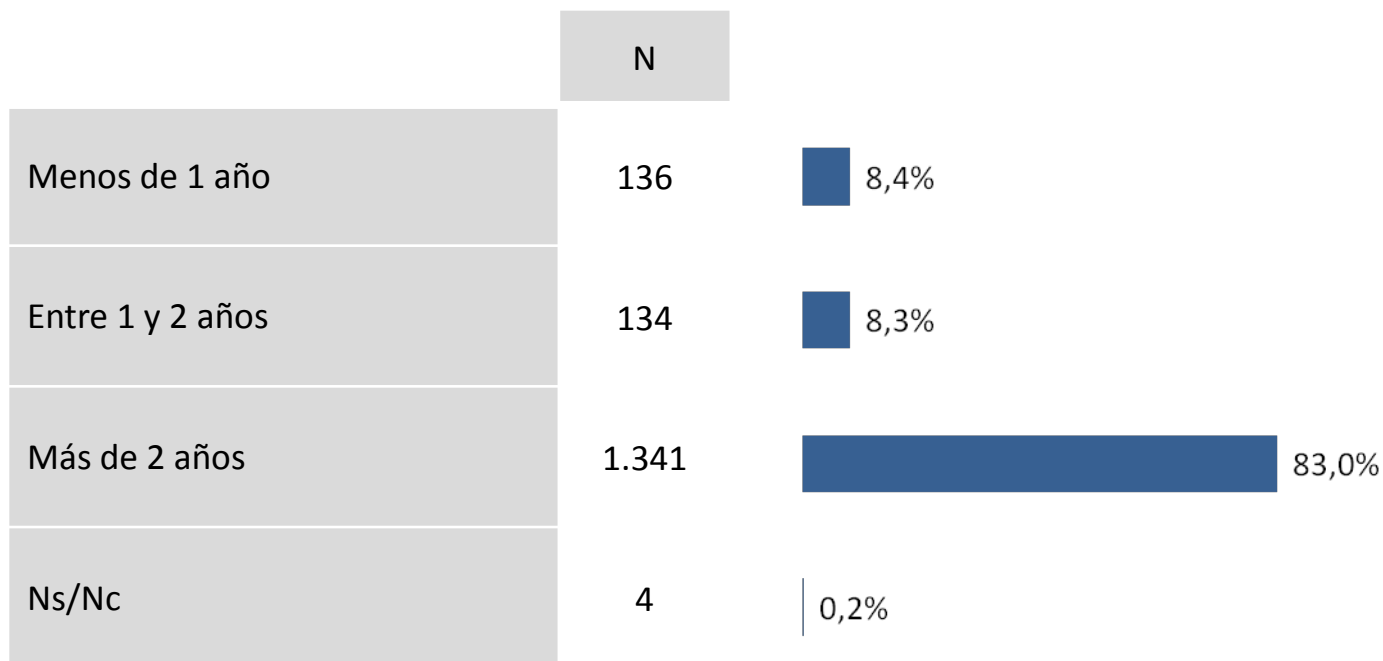
Respuesta múltiple (excepto opción 1)



## 0.2. Caracterización de la muestra



### Desde hace cuánto tiempo acude al CMM?



Base =1.615

# 1.

## Indicadores de impacto en la calidad de vida del usuario

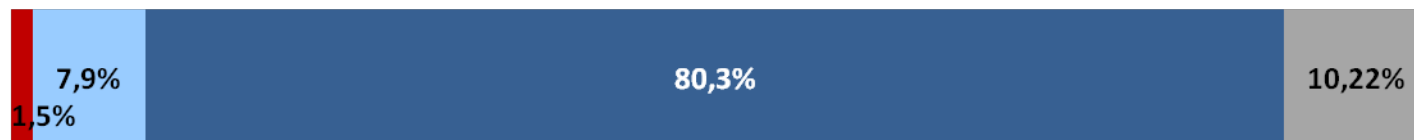


## 1.1. Rapidez de adjudicación

¿Cómo se encuentra de satisfecho con la rapidez del proceso de inscripción como socio de un CMM?

Valoración media (0 – 10)

**8,32**



■ Insatisfechos (0 a 3)

■ Ni satisfechos ni insatisfechos (4 a 6)

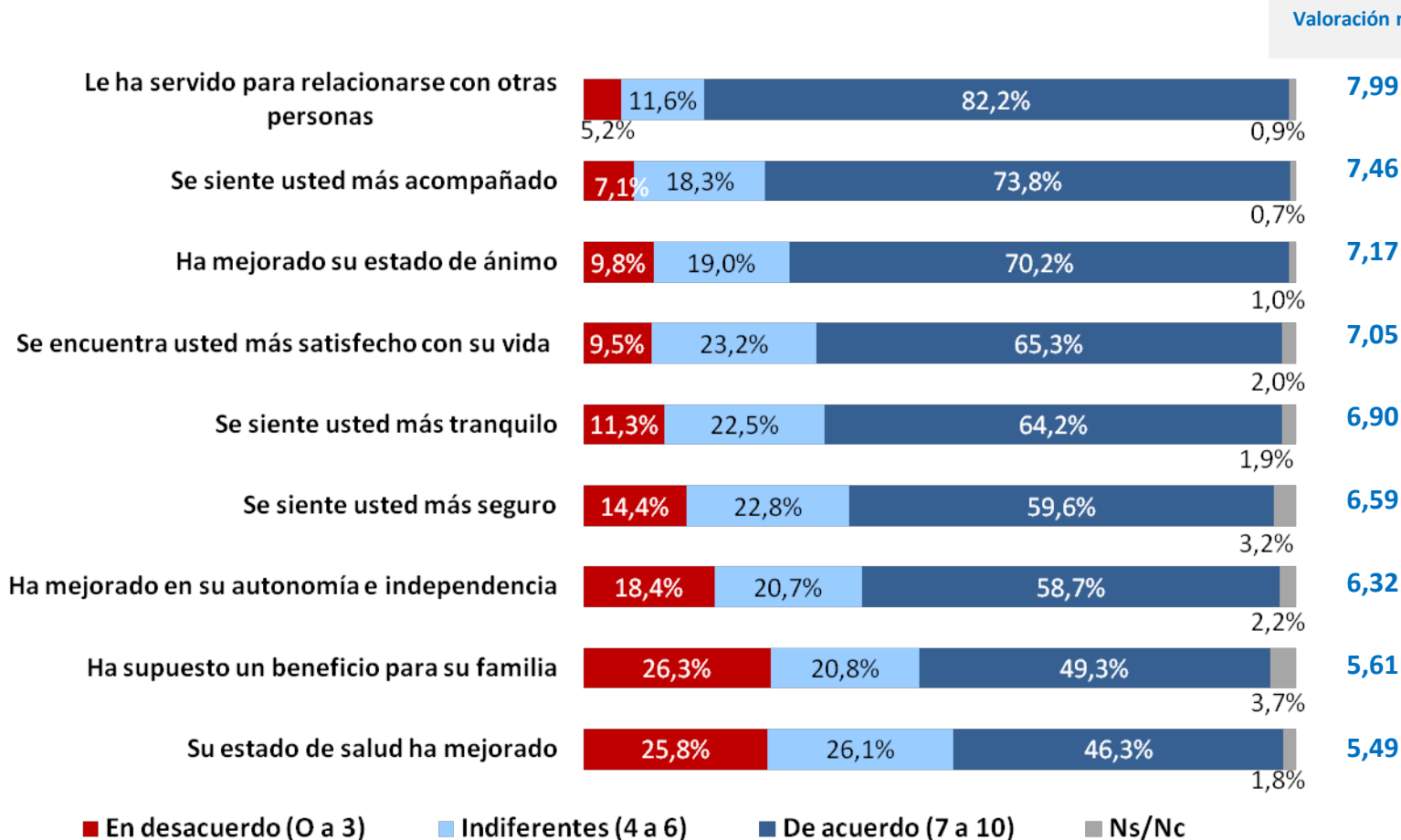
■ Satisfechos (7 a 10)

■ Ns/Nc

Base =1.615

## 1.2. Influencia del servicio

### Influencia del servicio en la vida cotidiana de los usuarios



Base = 1.615

# 2.

## Indicadores clave de gestión estratégica

## 2.1. Conocimiento del Servicio

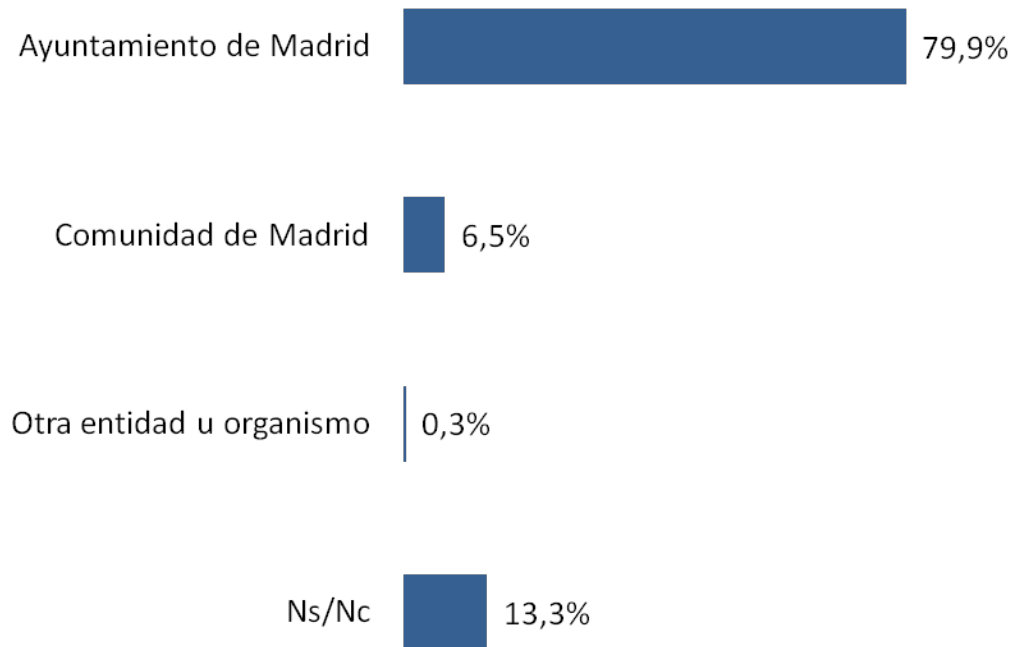
¿A través de quién o dónde conoció el servicio de los Centros Municipales de Mayores?



Base = 1.615

## 2.2. Notoriedad del Ayuntamiento de Madrid

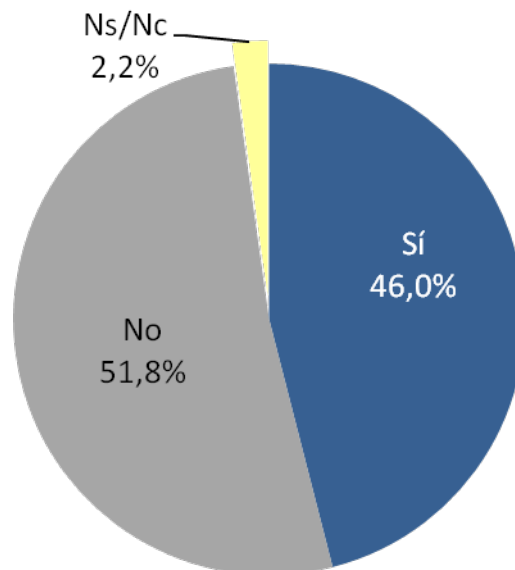
¿Qué entidad u organismo cree usted que gestiona los CMM?



Base = 1.615

## 2.3. Influencia en la institucionalización

¿Cree usted que el acudir a un CMM le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?



Base = 1.615

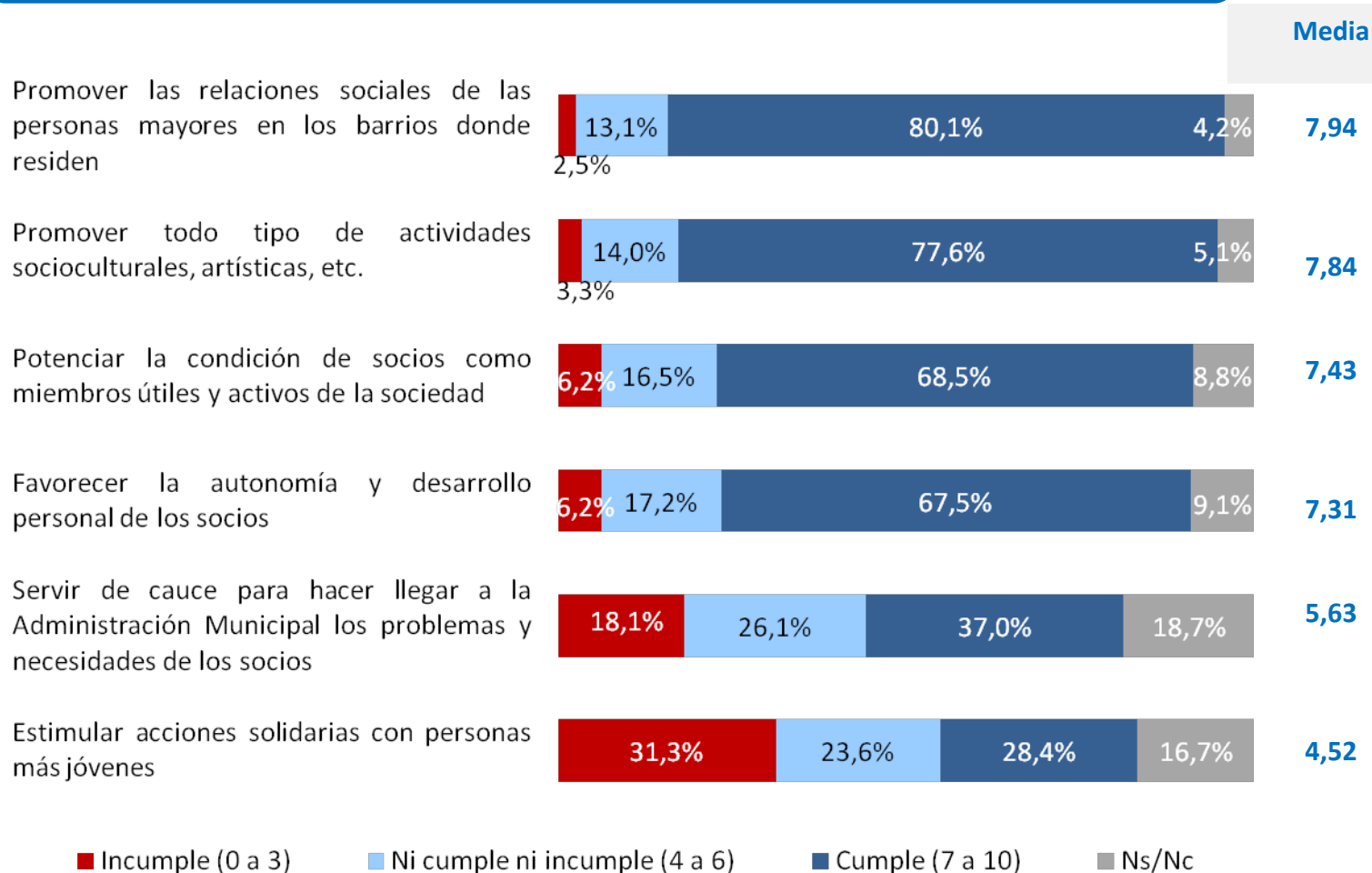
## 2.4. Adhesión a los Centros Municipales de Mayores

### ¿Cuáles fueron las razones que le motivaron para hacerse socio del CMM?



## 2.5. Cumplimiento de objetivos

¿En qué medida cree usted que los CMM cumplen los siguientes objetivos?

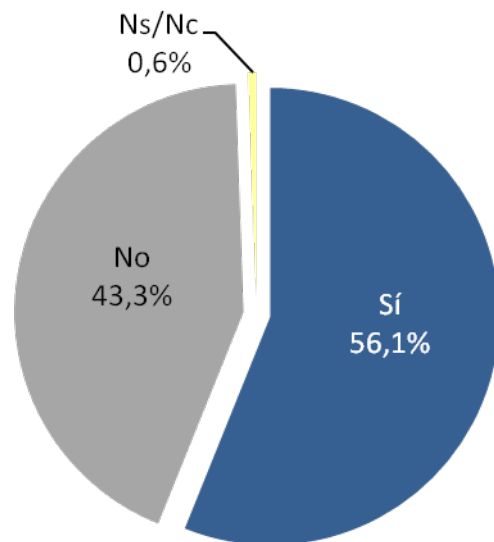




## 2.6. Tarjeta de socio Madridmayor.es

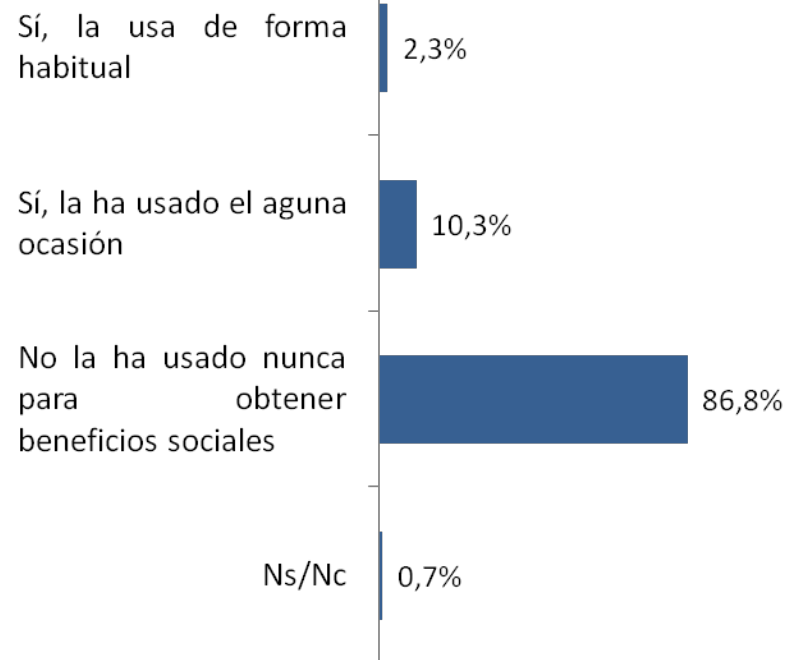


¿Sabe que la tarjeta Madridmayor ofrece descuentos en diferentes servicios y establecimientos asociados?



Base = 1.615

¿Usa la tarjeta de socio Madridmayor.es para obtener dichos descuentos?



Base = 906

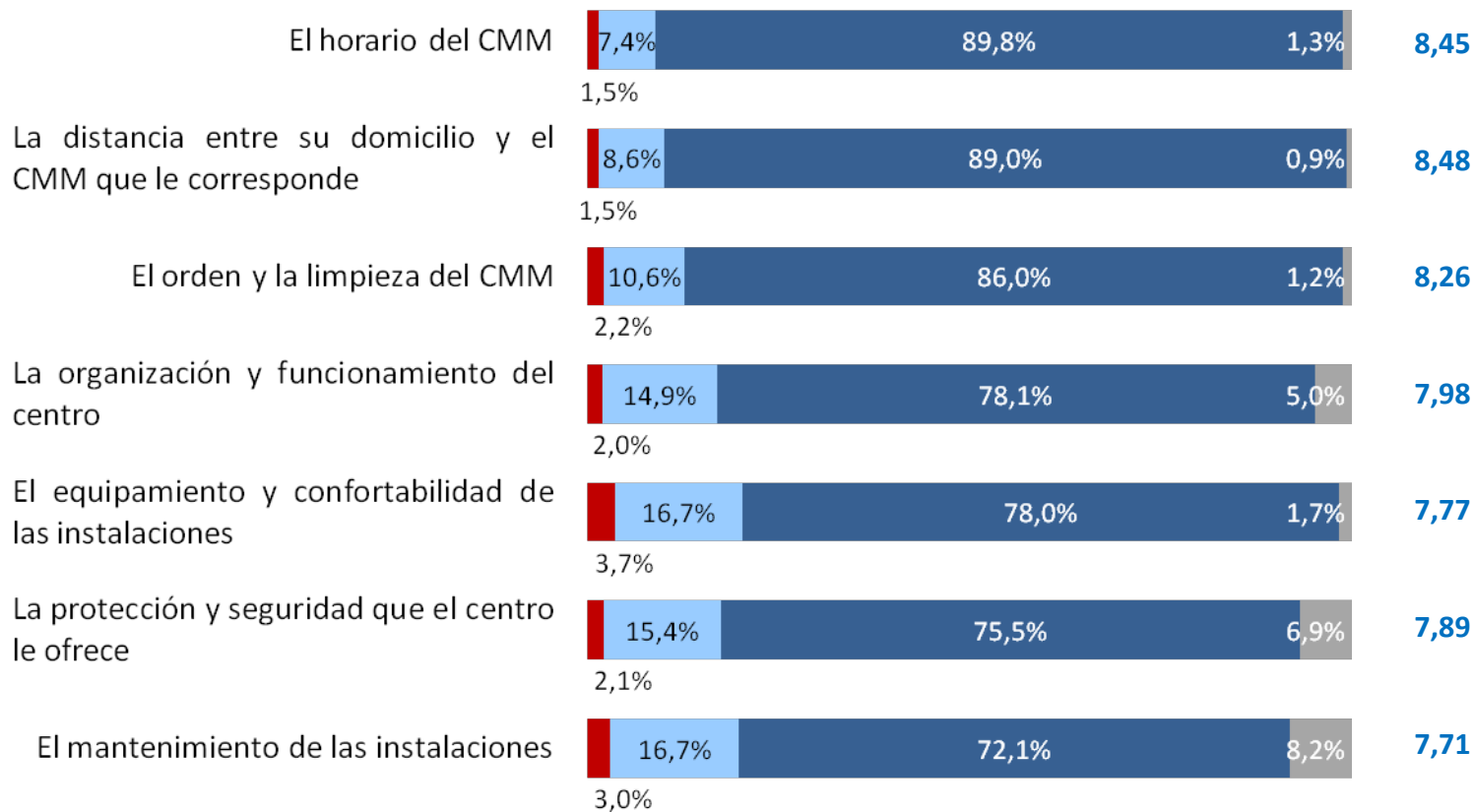
# 3.

## Indicadores clave de gestión de calidad de los recursos sociales para personas mayores

### 3.1. Estructura organizativa de los CMM

#### Satisfacción con los aspectos referentes a la estructura organizativa de los CMM (1 de 2)

Media



■ Insatisfecho (0 a 3)   ■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6)   ■ Satisfecho (7 a 10)   ■ Ns/Nc

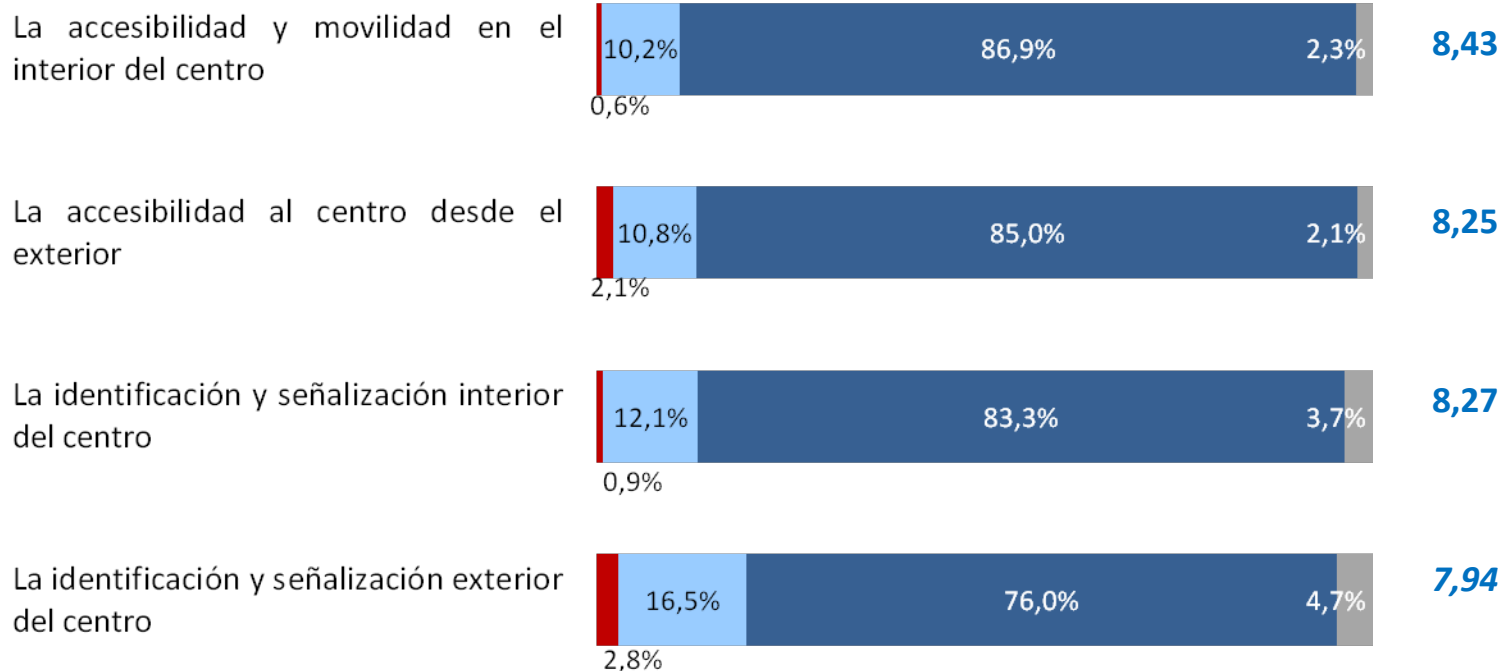
Base = 1.615



### 3.1. Estructura organizativa de los CMM

#### Satisfacción con los aspectos referentes a la estructura organizativa de los CMM (1 de 2)

Media



■ Insatisfecho (0 a 3)    ■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6)    ■ Satisfecho (7 a 10)    ■ Ns/Nc

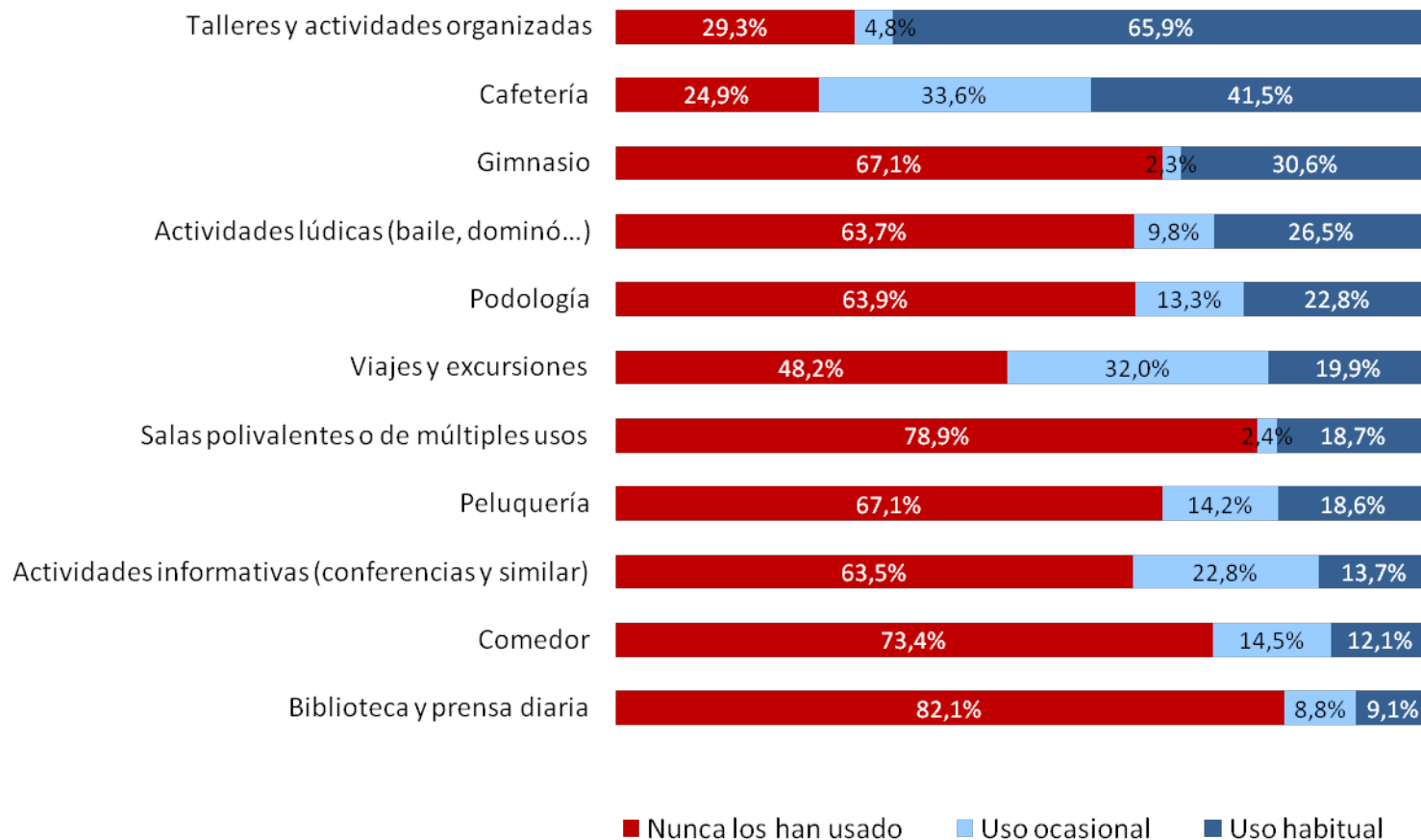
Base = 1.615



## 3.2. Servicios ofertados en los CMM



### Uso de los servicios ofertados en los CMM

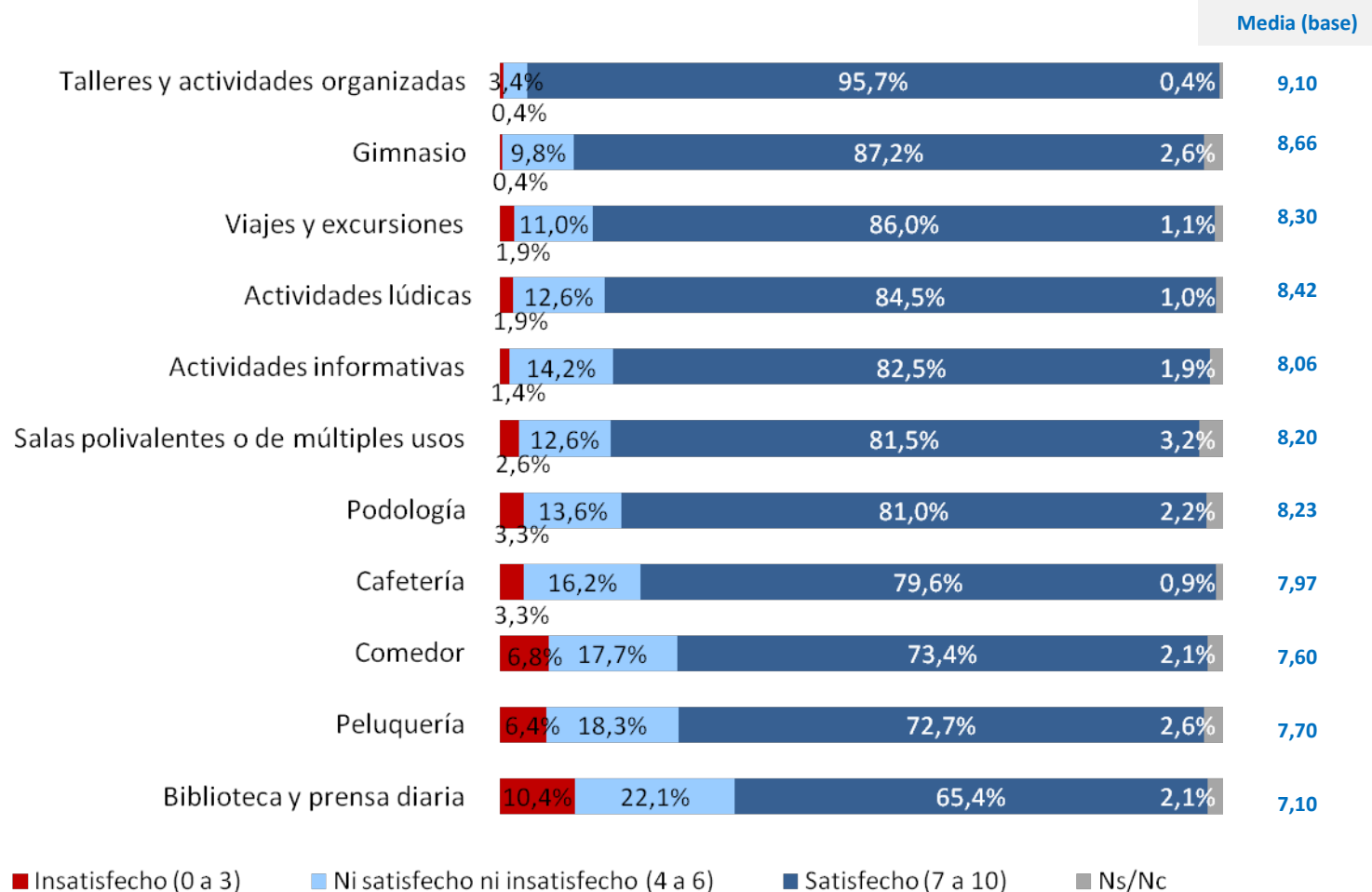


Base = 1.615



## 3.2. Servicios ofertados en los CMM

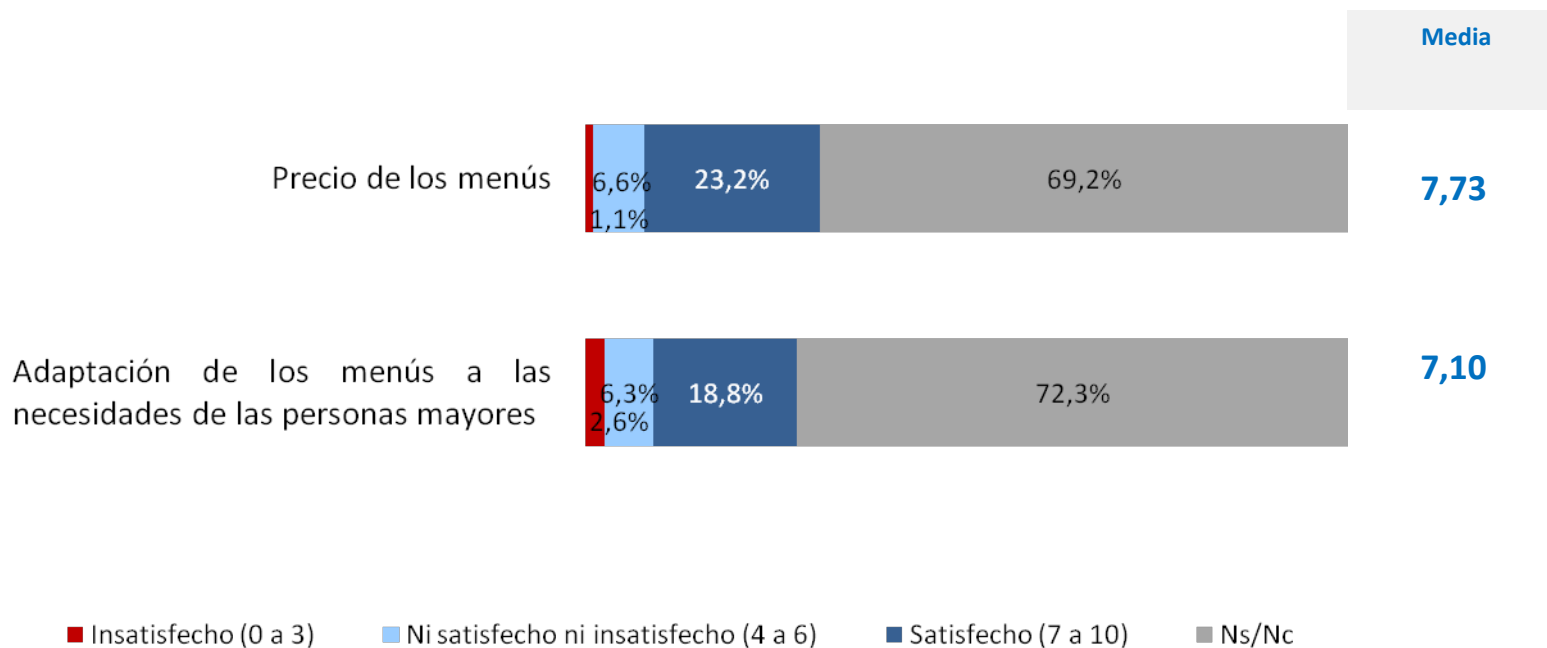
### Satisfacción con los servicios utilizados en los CMM



## 3.2. Servicios ofertados en los CMM



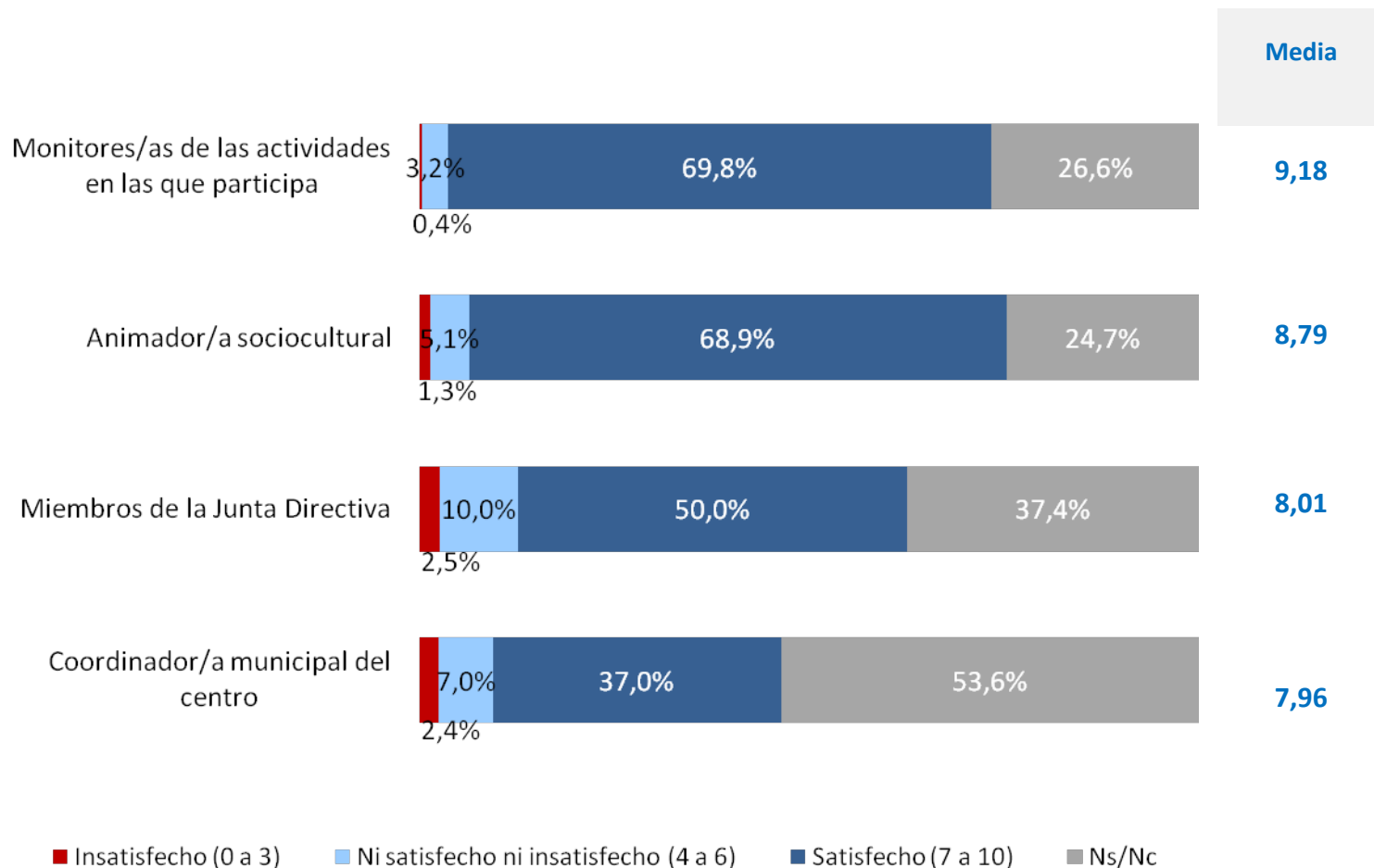
### Satisfacción con el servicio de comedor



Base = 1.615

### 3.3. Profesionales que desarrollan la actividad

#### Satisfacción con los profesionales que intervienen en la prestación del servicio



Base = 1.615





### 3.4. Modelo de organización de los CMM



#### Satisfacción con el modelo de organización de los CMM

(Junta Directiva formada por personas mayores y coordinador de CMM como funcionario municipal)

Valoración media (0 – 10)

**7,48**

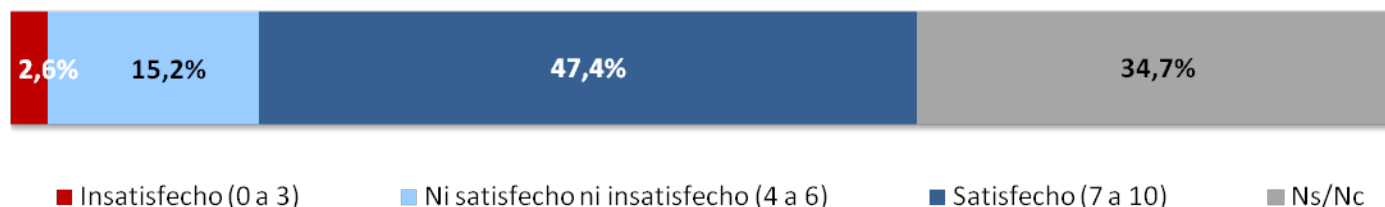


Base = 1.615

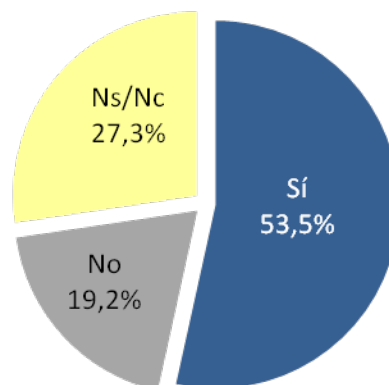
### 3.4. Órganos de representación de los CMM

¿Qué opinión le merece el trabajo y gestión que realiza la Junta Directiva de su CMM?

Valoración media (0 – 10) **7,61**



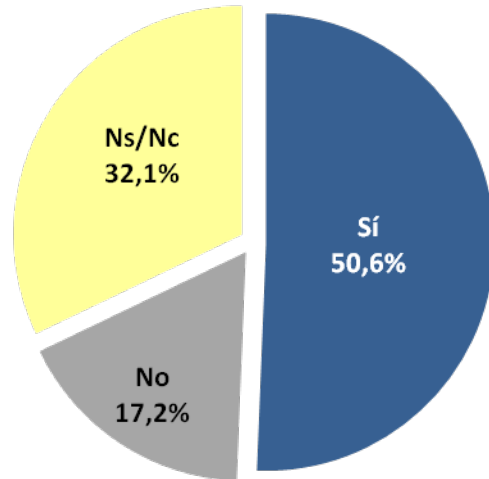
¿Se siente representado por su Junta Directiva?



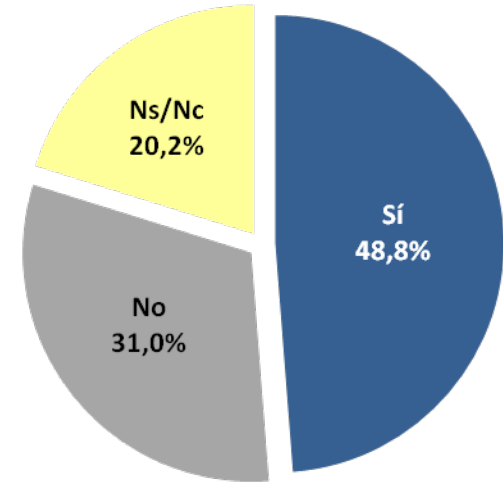
**Base = 1.558**  
(Socios-usuarios que no son miembros de las Juntas Directivas ni de las Comisiones de Trabajo)

### 3.4. Órganos de representación de los CMM

¿Considera que la organización de su CMM facilita la recepción de las propuestas de los usuarios?



¿Se siente partícipe de las actividades que se planifican en su CMM?

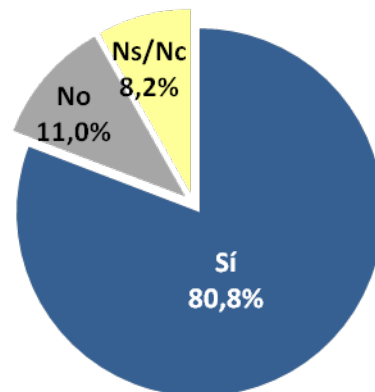


Base = 1.550

*(Socios-usuarios que no son miembros de las Juntas Directivas ni de las Comisiones de Trabajo)*

### 3.4. Órganos de representación de los CMM

Como miembro de la Junta Directiva, ¿se siente apoyado por el resto de usuarios de su centro?



Base = 73  
(Miembros de las Juntas Directivas)

¿Cómo valora la participación del resto de usuarios del centro en la programación de actividades?

Valoración media (0 – 10) **6,62**



■ Insatisfecho (0 a 3)

■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6)

■ Satisfecho (7 a 10)

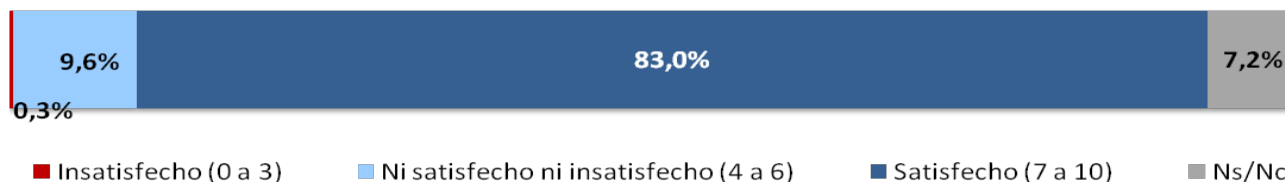
■ Ns/Nc

### 3.5. Información facilitada a los usuarios

¿Cómo se encuentra de satisfecho con la información recibida en el momento de su incorporación al centro?

Valoración media (0 – 10) **8,21**

Base = 1.191



¿Cómo valora la información que recibe habitualmente sobre las actividades y servicios que se programan y desarrollan en su CMM?

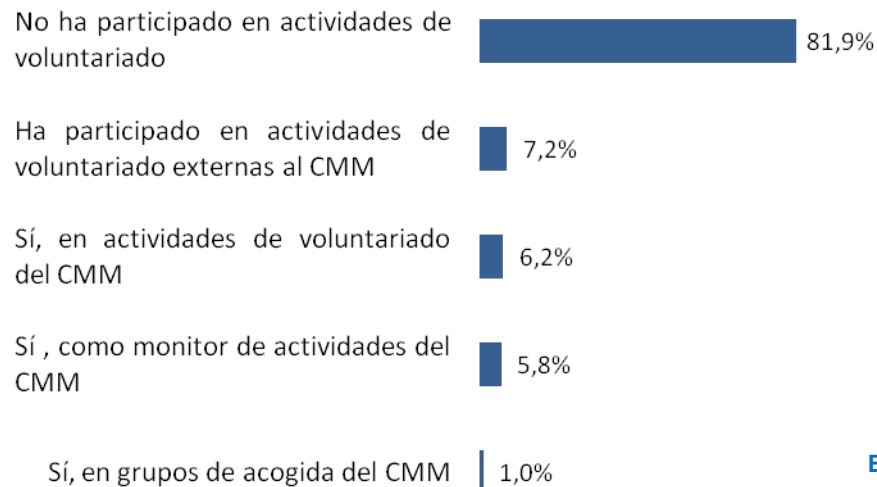
Valoración media (0 – 10) **7,64**

Base = 1.615

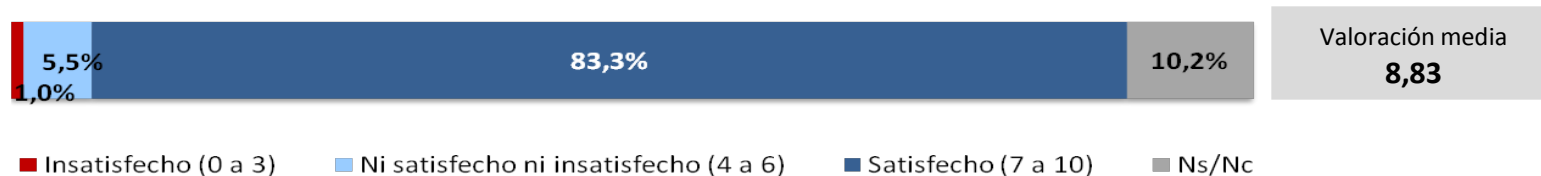


### 3.6. Actividades solidarias y de voluntariado

¿Ha participado en alguna actividad de voluntariado desde su CMM?



¿Qué opinión le merecen las actividades de voluntariado que se desarrollan desde su CMM?



### 3.7. Relación calidad-precio

¿Cuál es su valoración de la relación calidad-precio de los servicios con coste económico que usa en su CMM?

Valoración media (0 – 10) **7,78**

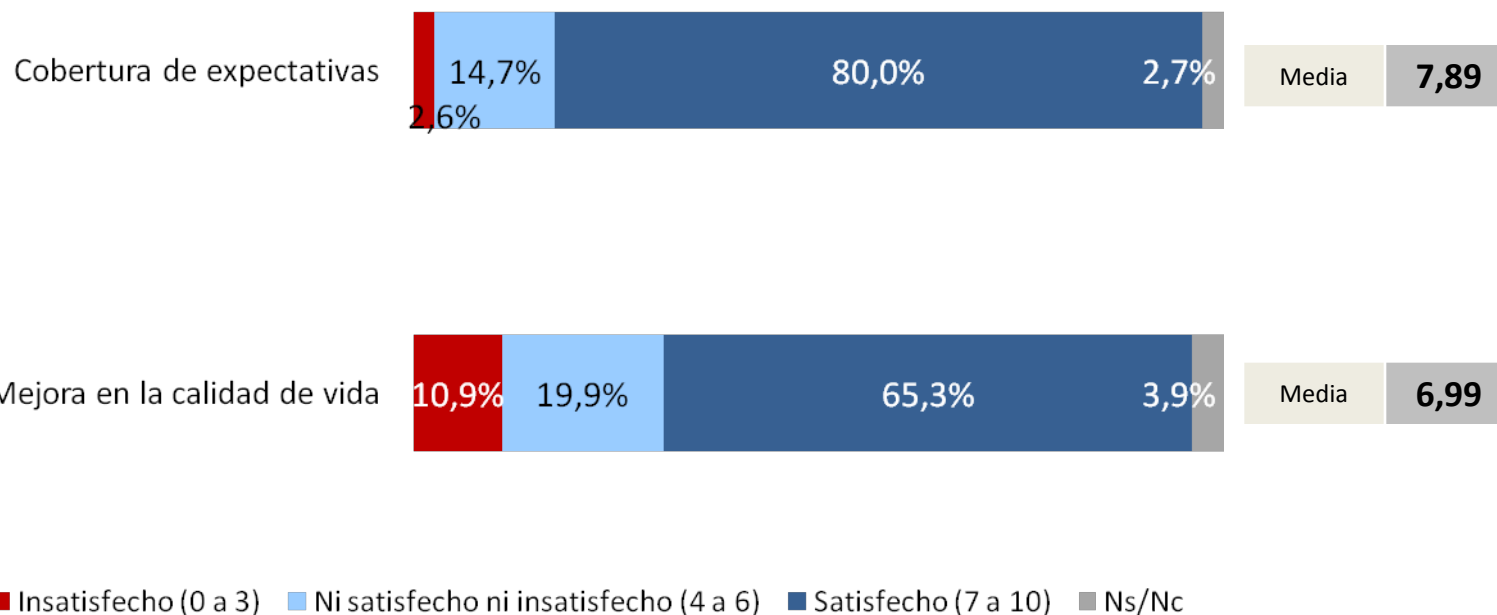


■ Insatisfecho (0 a 3)   ■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6)   ■ Satisfecho (7 a 10)   ■ Ns/Nc

Base = 1.615

### 3.8. Cobertura de expectativas y mejora en la calidad de vida

Valoración de la satisfacción respecto a la cobertura de expectativas y la mejora en la calidad de vida una vez realizado el programa



Base = 1.615

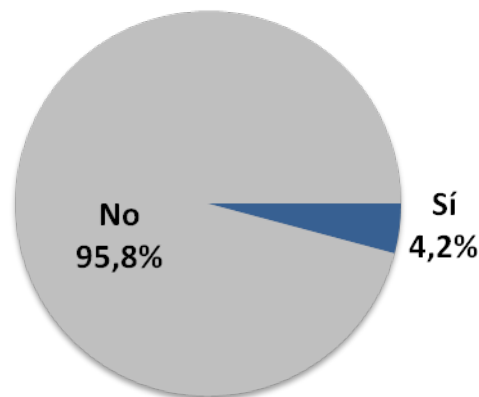


# 4.

## Indicadores clave de fidelización y captación de nuevos clientes

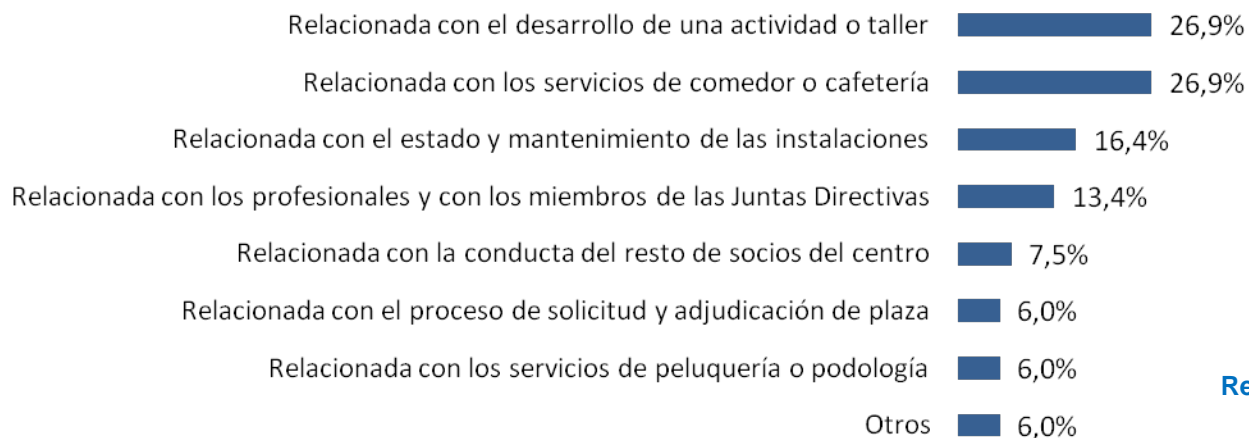
## 4.1. Quejas y reclamaciones

¿Ha interpuesto alguna queja o incidencia en alguna ocasión?



Base = 1.615

Por favor, indíqueme el contenido de dichas quejas

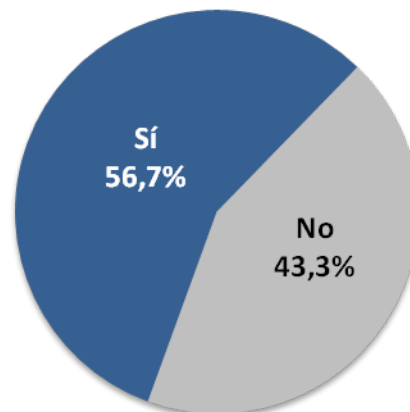


Base =67  
Respuesta múltiple

## 4.1. Quejas y reclamaciones



¿Le han contestado?



Base = 67

Por favor, valore su grado de satisfacción con el proceso de interposición de quejas, su tramitación, resolución,...

Valoración media (0 – 10) **4,11**



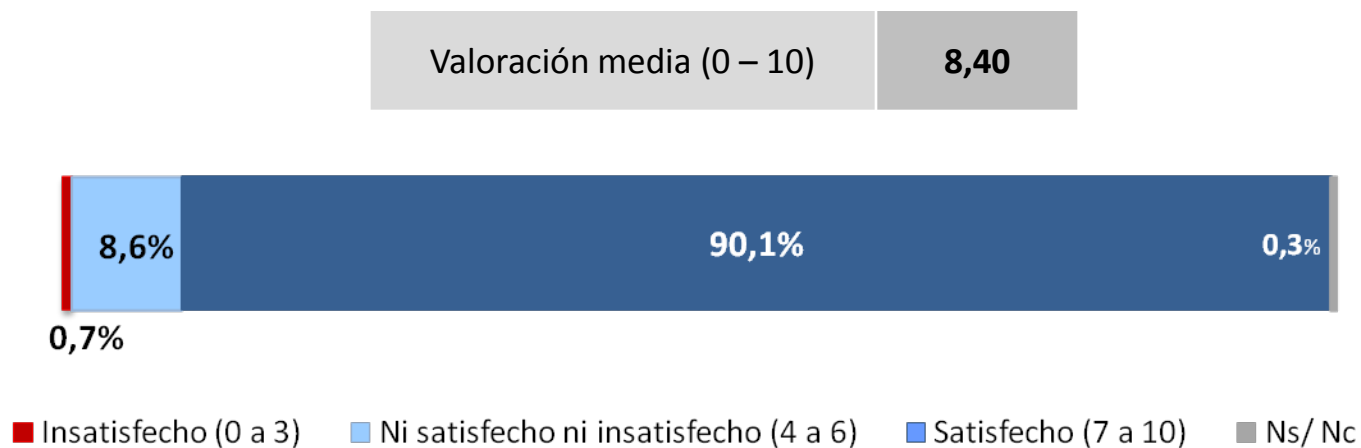
■ Insatisfecho (0 a 3)   ■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6)   ■ Satisfecho (7a 10)   ■ Ns/Nc

Base = 67

## 4.2. Indicador de satisfacción global de usuarios



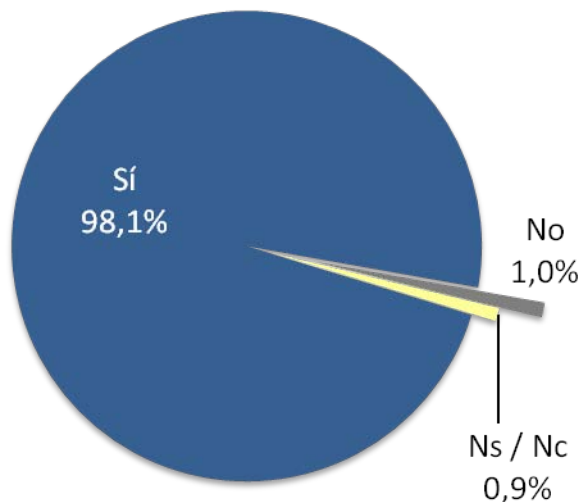
En general y teniendo en cuenta toda su experiencia como usuario del CMM, ¿cuál es su grado de satisfacción general?



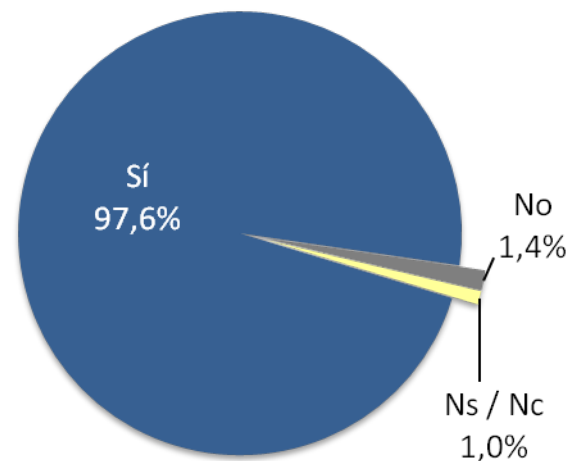
Base =1.615

## 4.3. Participación futura y grado de recomendación

¿Volvería a solicitar ser socio de un CMM si fuese posible?



¿Recomendaría usted el CMM?



Base = 1.615

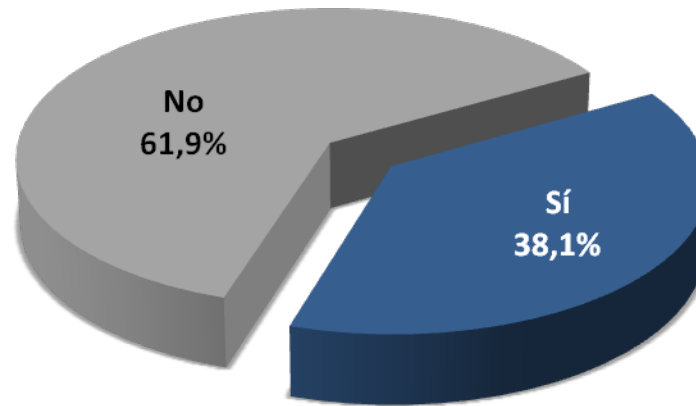
# 5.

## Sugerencias de mejora

## 5.1. Sugerencias de mejora



¿Tiene alguna sugerencia de mejora?



Base = 1.615



## 5.1. Sugerencias de mejora

¿Cuál?

Aumentar capacidad del centro y de las salas	10,2%
Más frecuencia de los talleres y del baile, especialmente los fines de semana	7,6%
Más actividades (más variedad en general)	6,6%
Más plazas en actividades y talleres/Permitir más personas en las más demandadas	6,4%
Renovar y suplir carencias de materiales (de juegos de mesa, sillas, manualidades, etc.)	6,4%
Excursiones y viajes (repetir las realizadas y programarlas con más asiduidad)	5,7%
Mejorar calidad comida (mayores raciones, más variedad, comida más sana...)	5,4%
Ampliar horarios (ininterrumpidos, abrir domingos y festivos tardes)	4,9%
Gimnasio (equiparlo, renovarlo y mantenerlo)	4,6%
Adecuar infraestructura del edificio (pintar, arreglar goteras, sustituir baldosas rotas)	4,6%
Aumentar la colaboración, coordinación e implicación tanto de la Junta Directiva como de los...	4,6%
Mejora de la climatización (A.A y calefacción)	4,4%
Mejora de la difusión de la información (sobre nuevas actividades, dar más a conocer el centro,...)	3,3%
Reducir precios de algunos servicios y actividades	3,1%
Mejor atención, amabilidad y trato del personal, conserjes y Junta Directiva	3,0%
Posibilidad de solicitar dos ó más actividades físicas/talleres	3,0%
Prensa diaria (más ejemplares y variedad)	2,8%
Adjudicación plazas más equitativa, ágil y con menos requisitos	2,8%
Mejora del servicio de cafetería (es deficiente, lento y poco profesional)	2,8%
Mejorar la limpieza, especialmente de mobiliario y equipamiento	2,5%
Ascensor (mejorar el mantenimiento, instalar uno propio para el CMM)	2,5%
Horario cafetería (que abran antes, por las tardes, los fines de semana...)	2,5%
Mejora de la iluminación (aprovechar luz natural y no desperdiciar artificial; iluminar mejor sala...)	2,5%
Insonorizar/aislar ruidos	2,3%
Mejorar la ubicación y dotación de los espacio de lectura y bibliotecas	2,3%
Accesibilidad (rampas, barandillas)	2,0%
Crear más grupos para evitar masificación y más niveles en materias (como Informática)	2,0%
Ordenadores (aumentar nº, mejorar el mantenimiento, actualizar software, antivirus, Internet...)	1,8%
Mejora del servicio de peluquería (incluir para caballeros, mejorar sistema citas)	1,8%
Aumento de las actividades relacionadas con cultura, temas de interés, educación, investigación...	1,8%
Contar con cocina propia/Posibilidad de llevar comida a domicilio y de traérsela de casa	1,6%
Incorporar asistencia sanitaria y psicólogo	1,5%
Realizar cursos completos no interrumpidos en verano	1,5%
Posibilidad de utilizar todos los CMM del distrito con el mismo carnet	1,5%
Profesores, monitores y voluntarios más cualificado y en mayor cantidad	1,3%
Aumento de la seguridad y vigilancia	1,3%
Televisión (instalarla, encenderla, permitir verla cuando los usuarios quieran)	1,3%
Fisioterapia preventiva (gratuita y con mayores medios materiales)	1,1%
Mejora del servicio de podología (reducir el coste, mejorar sistema citas...)	1,0%
Permitir entrada a otros perfiles: con discapacidad, no jubilados...	1,0%
Mejora del control de acceso: impedir entrada a no-socios	0,8%
Otras	6,9%
NS/NC	0,7%

Base = 616

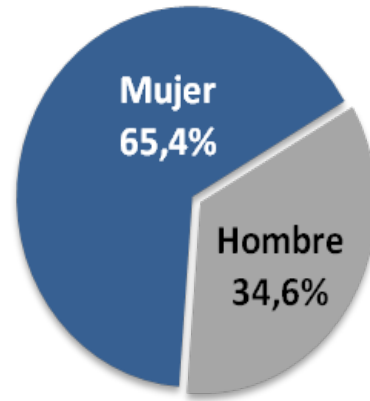


# 6.

## Datos de clasificación

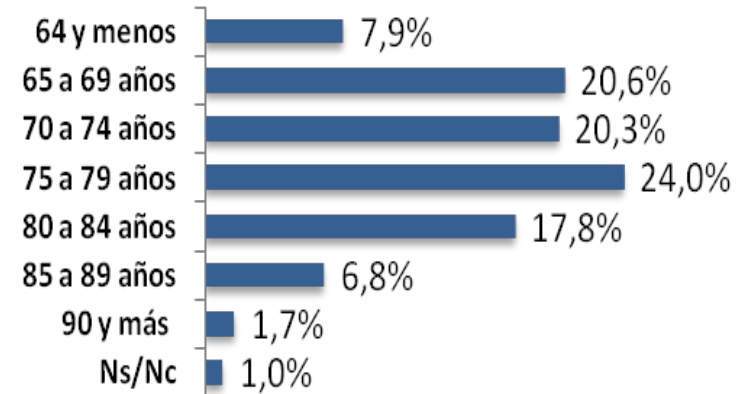
## 6.1. Datos de clasificación

### Género del socio-usuario



Base = 1.615

### Edad del socio-usuario



***¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!***



***¡MADRID!***

**ÁREA DE GOBIERNO  
DE FAMILIA, SERVICIOS  
SOCIALES Y PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA**

