

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

Opinión y expectativas de las personas mayores
de 65 años no socias de los Centros Municipales
de Mayores

Julio 2013



Índice

0. Ficha técnica y caracterización de la muestra
1. Indicadores clave de gestión estratégica
2. Indicadores clave de fidelización y captación de nuevos clientes
3. Datos de clasificación

0.

Ficha técnica y caracterización de la muestra

0.1. Ficha técnica

Universo

323.999 personas de edad igual o superior a 65 años empadronadas en el Ayuntamiento de Madrid a fecha 01/01/2013 y no socias de los Centros Municipales de Mayores. (El número de personas mayores de 65 años según datos publicados en www.munimadrid.es en el mes de julio de 2013 era 626.917, y según la Memoria de Actividad 2012 de la DGMAS, a fecha 31/12/2013 eran 302.918 los socios de los CMM).

Tamaño y error muestral

620 entrevistas lo que supone la obtención de un error muestral del 4,01% (para un intervalo de confianza al 95,5% y bajo el supuesto de máxima indeterminación donde $p=q=0,5$)

Selección de informantes

Muestreo aleatorio simple sobre la base de datos de personas de más de 65 años empadronadas en Madrid.

Técnica de recogida de la información

Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI.

Fechas de recogida de la información

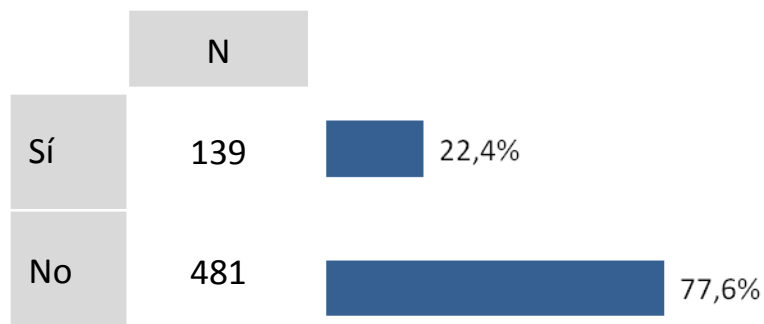
Del 10 al 29 de junio de 2013

Trabajo realizado por:

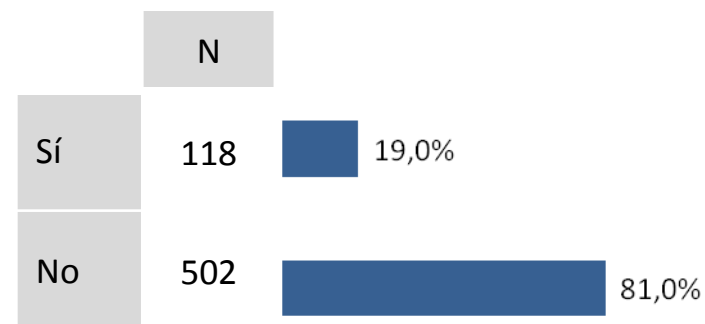
QUOTA RESEARCH, S.A
www.quotaresearch.com

0.2. Caracterización de la muestra

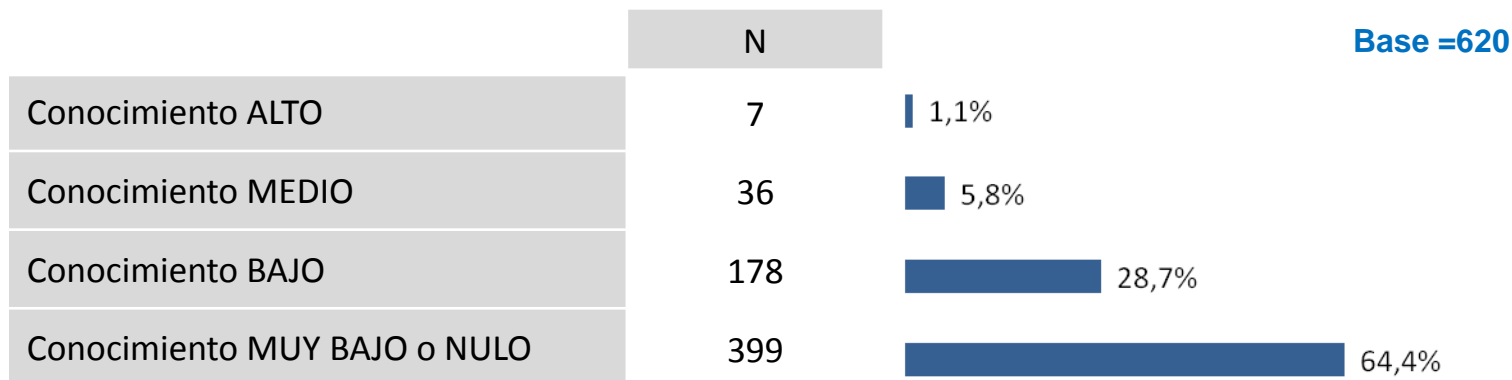
¿Ha visitado en alguna ocasión, o tienen algún conocimiento de lo que es, un CMM del Ayuntamiento de Madrid?



¿Se ha planteado en alguna ocasión inscribirse como socio en un CMM?



¿Cómo definiría el conocimiento que usted tiene sobre la organización y el tipo de actividades que se desarrollan en un CMM?

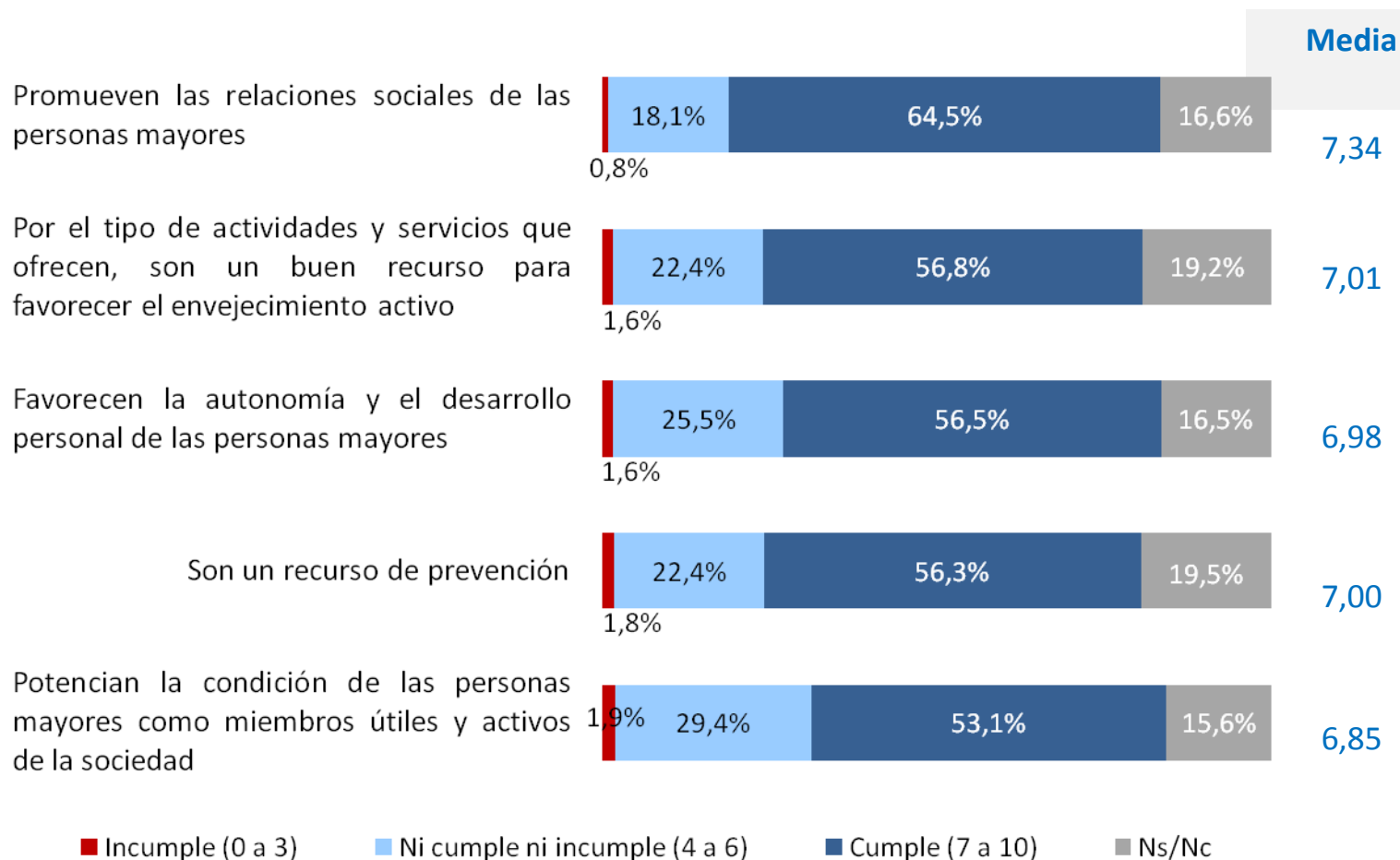


1.

Indicadores clave de gestión estratégica

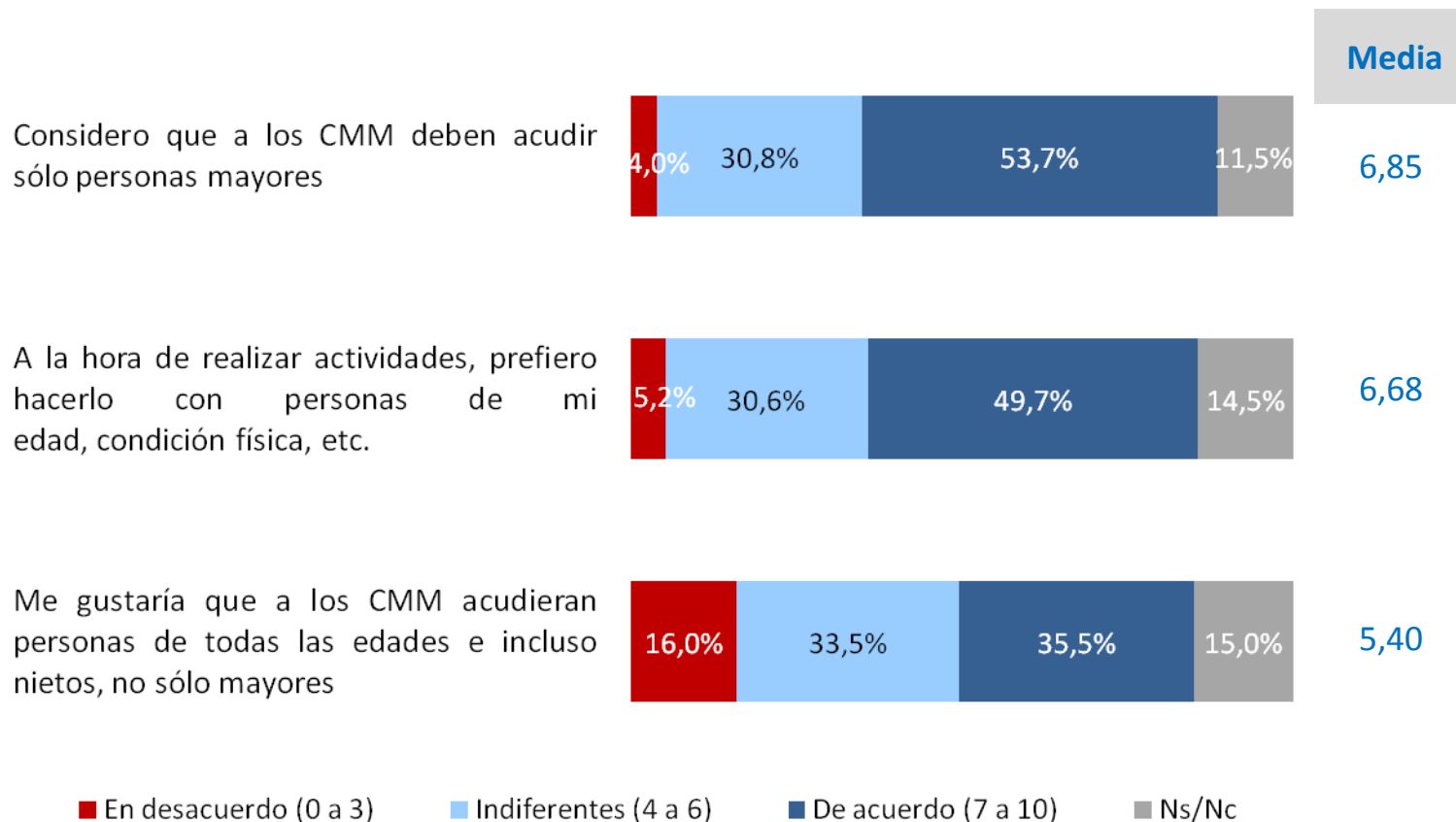
1.1. Cumplimiento de objetivos

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



1.2. Convivencia intergeneracional

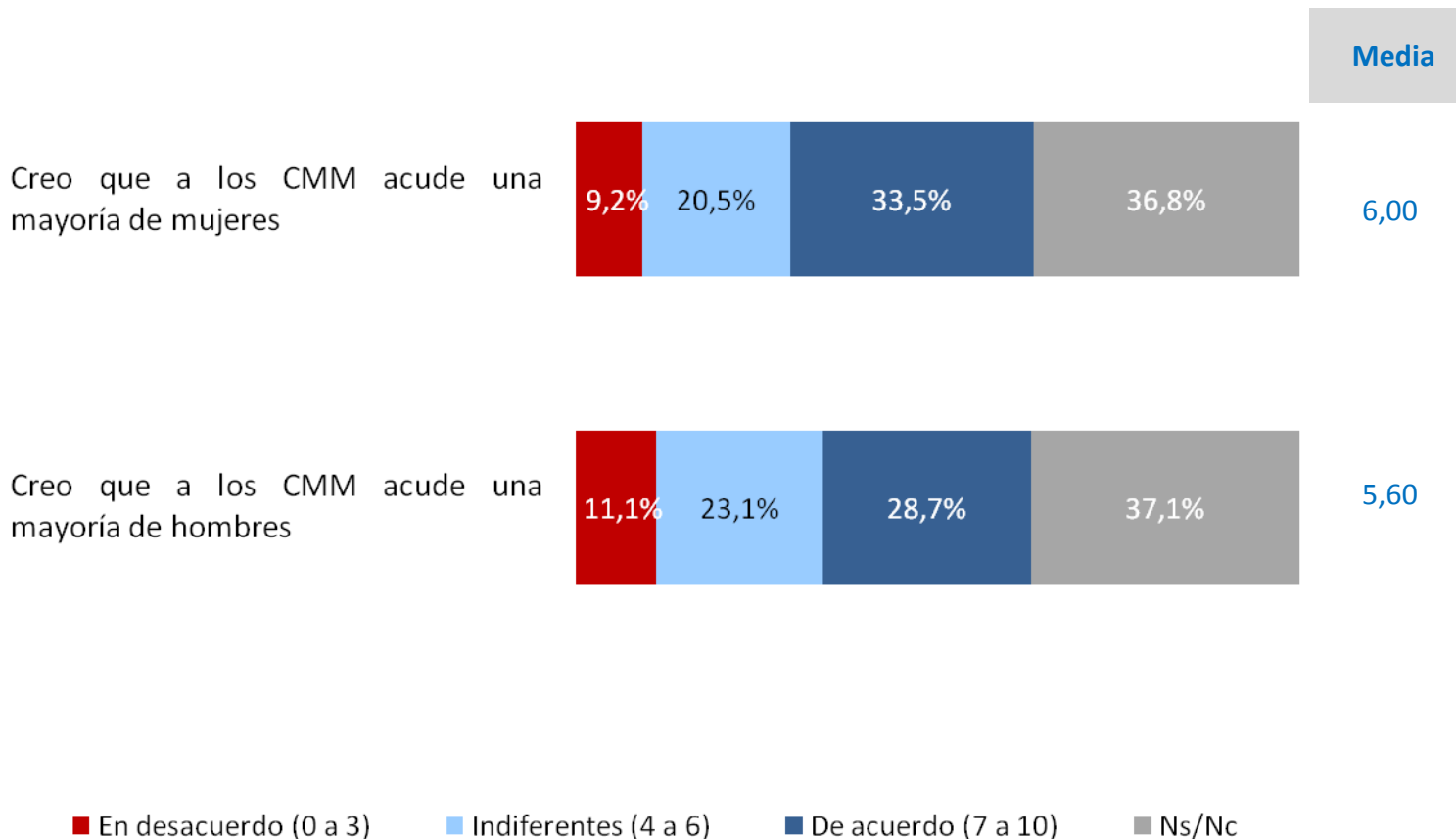
Grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones relacionadas con la convivencia intergeneracional



Base = 620

1.3. Igualdad de género

Grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones relacionadas con la igualdad de género

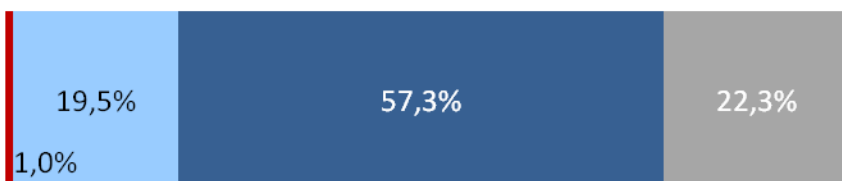


Base = 620

1.4. Uso de los centros

Grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones relacionadas con el uso de los centros

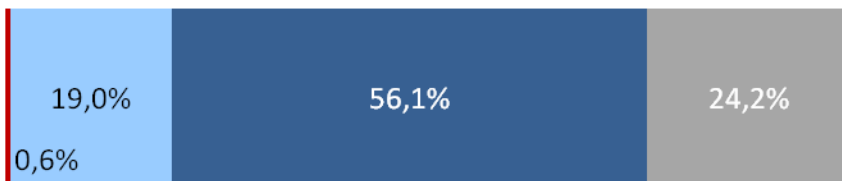
La mayor parte de las personas que acuden a un CMM lo hacen para realizar actividades socioculturales, artísticas, deportivas o similares.



Media

7,06

La mayor parte de las personas que acuden a un CMM lo hacen para realizar actividades lúdicas, como el juego de cartas o el bingo.



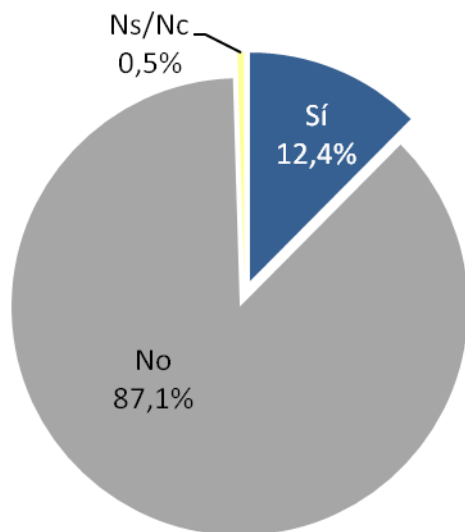
7,36

■ En desacuerdo (0 a 3) ■ Indiferentes (4 a 6) ■ De acuerdo (7 a 10) ■ Ns/Nc

Base = 620

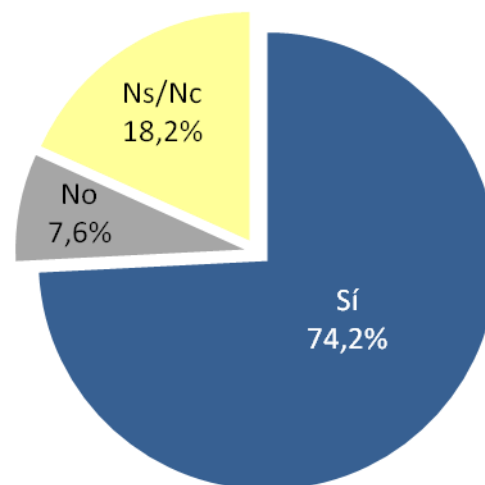
1.5. Tarjeta de socio madridmayor.es

¿Conoce la existencia de la tarjeta madridmayor?



Base = 620

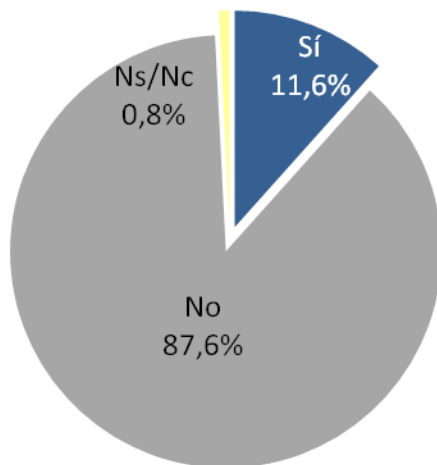
¿Le parece una iniciativa interesante?



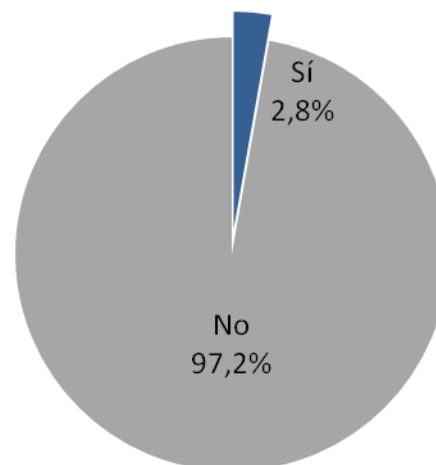
Base = 620

1.6. Notoriedad de la Web *La Voz de la Experiencia*

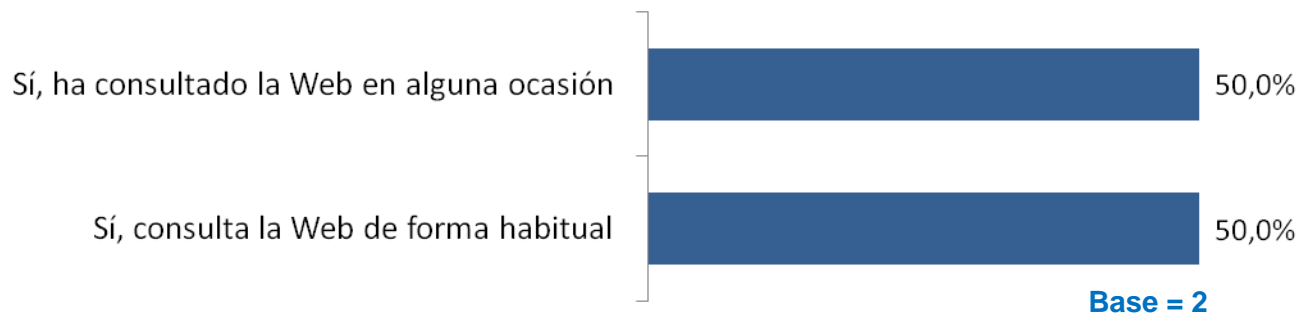
¿Hace usted uso de Internet?



¿Conoce la página Web *La Voz de la Experiencia*?



¿Consulta dicha Web?



2.

Indicadores clave de fidelización y captación de nuevos clientes

2.1. Causas por las que no se inscriben como socios de CMM

¿Cuáles de las siguientes afirmaciones o circunstancias se cumplen en su caso particular?

Sabe dónde está ubicado el CMM más cercano a su domicilio

42,1%

57,9%

Valoraría acudir al centro si ofrecieran actividades que resultaran de su interés

30,2%

69,8%

Valoraría acudir al centro si ofrecieran servicios que le resultaran interesantes

30,2%

69,8%

En su caso, los problemas de salud son un motivo por el que no acude a un CMM.

30,0%

70,0%

Conoce el tipo de servicios y actividades que se ofertan en los CMM

21,1%

78,9%

Valoraría acudir al centro si tuviera alguien con quien hacerlo

15,6%

84,4%

Su función de cuidador principal de un menor u otra persona adulta le impide realizar actividades de tipo...

15,6%

84,4%

Acude y realiza actividades en centros de otro tipo, como centros culturales, centros...

13,2%

86,8%

El tipo de personas que acude a los CMM es uno de los motivos por el que usted no va. No se siente...

7,4%

92,6%

La distancia entre su domicilio y el CMM es un motivo por el que no acude al centro

4,5%

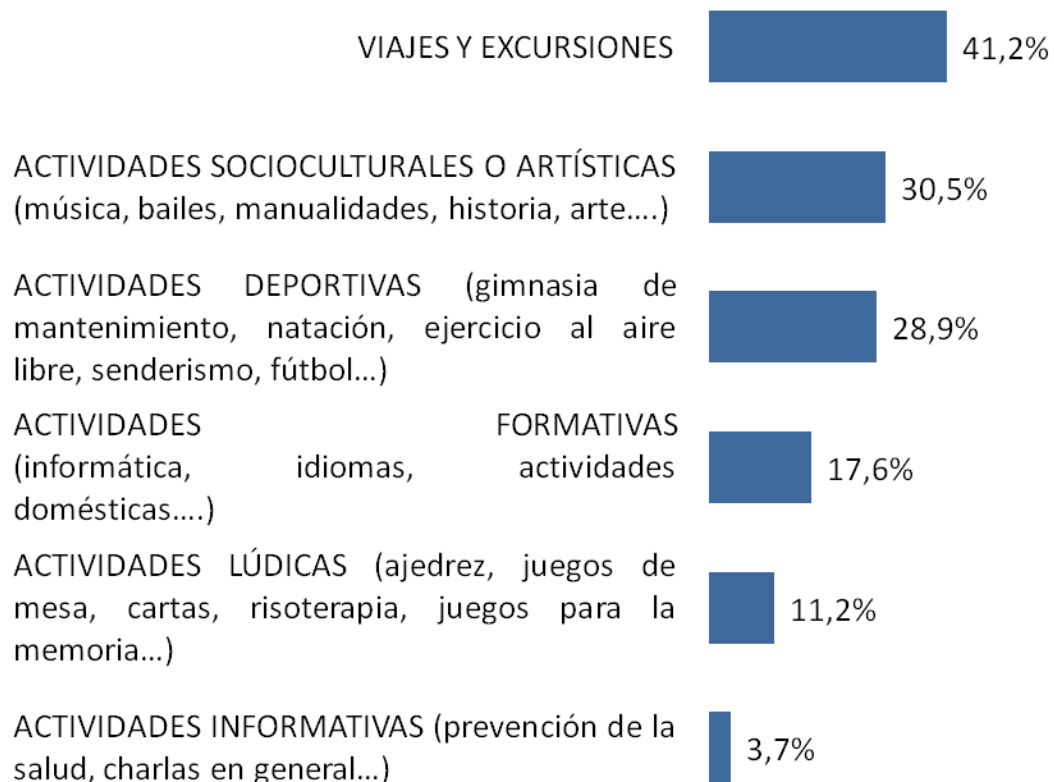
95,5%

■ Se cumple ■ No se cumple

Base= 620

2.2. Demanda de actividades, servicios y equipamientos

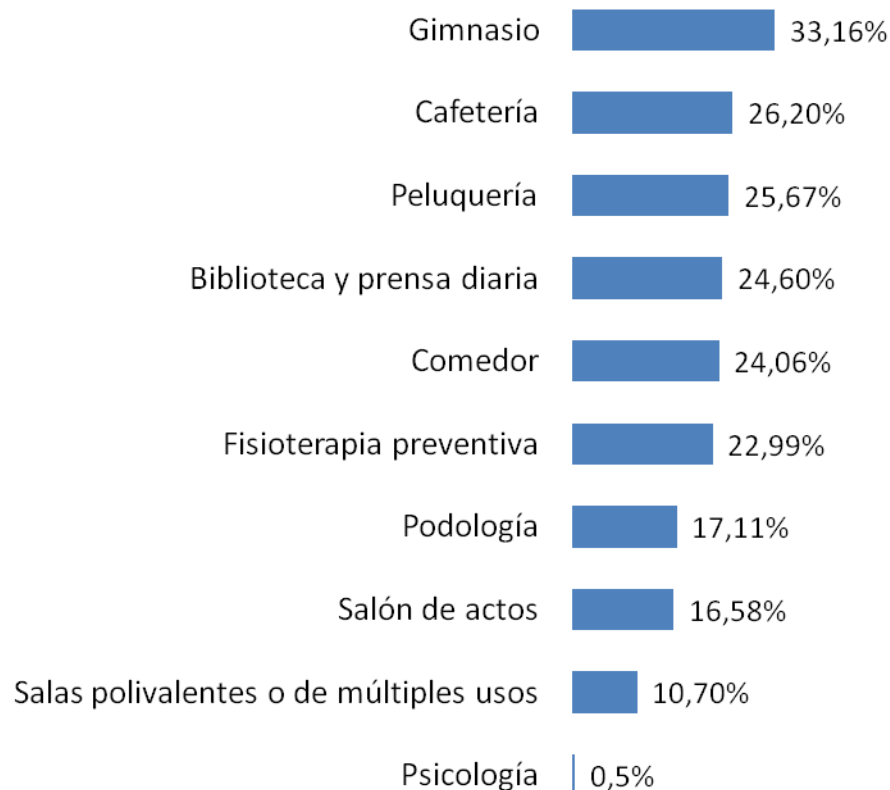
¿Qué actividades concretas debería ofrecer un CMM para que usted valorara el acudir?



Base = 187
(Respuesta múltiple)

2.2. Demanda de actividades, servicios y equipamientos

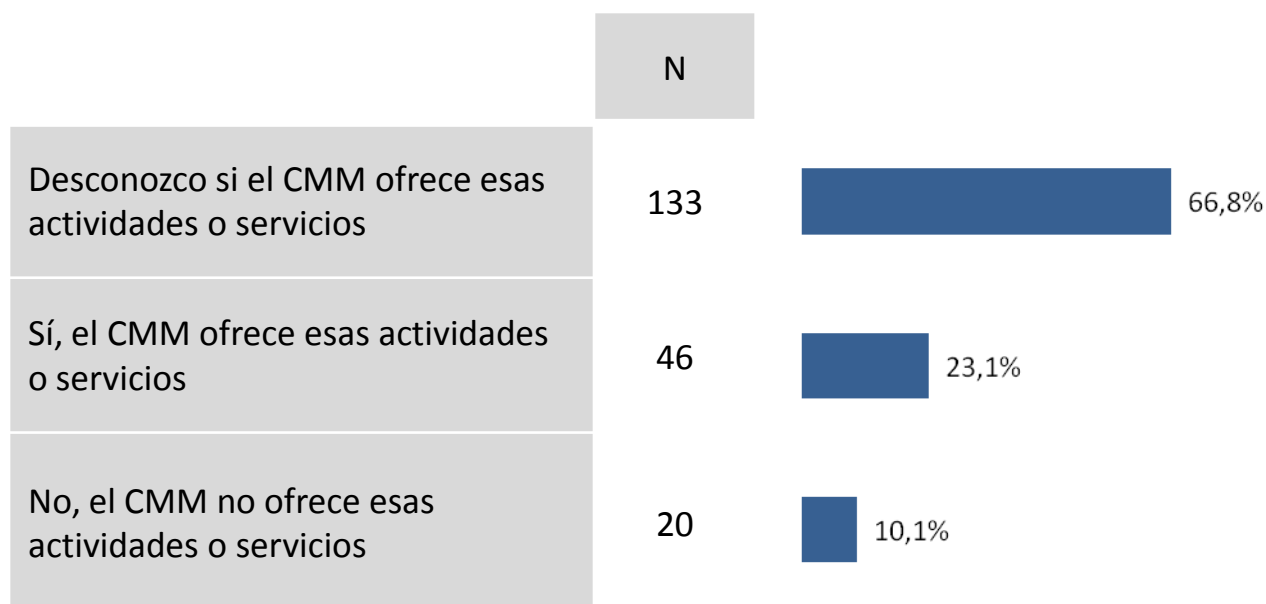
¿Qué servicios concretos debería ofrecer un CMM para que usted valorara el acudir?



Base = 187
(Respuesta múltiple)

2.2. Demanda de actividades, servicios y equipamientos

¿Sabe sí su CMM dispone de las actividades o servicios que ha nombrado anteriormente?



Base = 199

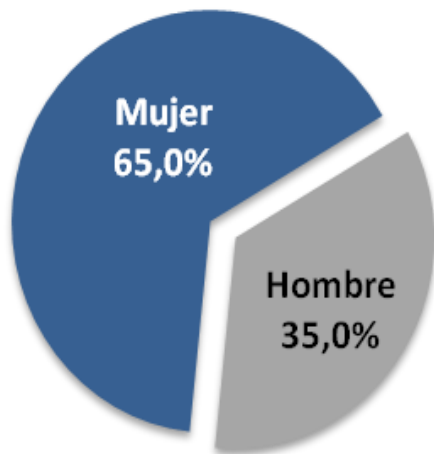
3.

Datos de clasificación

3.1. Datos de clasificación

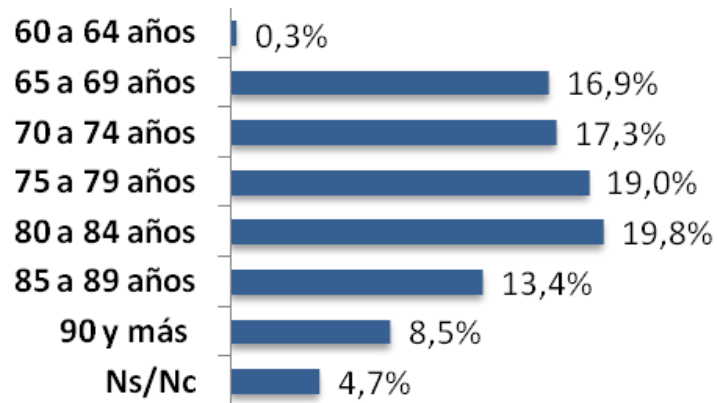


Género



Base = 620

Edad



¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!



¡MADRID!

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

