

**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



políticas sociales,
familia e igualdad

MADRID

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

Enero 2025





Índice.

0. Ficha técnica	3
1. Notoriedad	4
2. Indicadores de impacto	7
3. Organización y prestación	10
4. Equipo de profesionales	26
5. Valoración global del servicio	29
6. Actividades de voluntariado	36
7. Matriz de actuación estratégica	39
8. Matriz de lealtad	43
9. Datos de clasificación	45





Ficha Técnica.

UNIVERSO:

Personas socias de los 91 Centros Municipales de Mayores (CMM) incluidas en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad no Deseada y con número de teléfono.

TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL:

802 entrevistas, lo que supone la obtención de un error muestral del +/- 3,53% (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:

Del 13 de noviembre al 9 de diciembre de 2024.

AUTORÍA DEL INFORME:

More than research
<https://moretr.com/>





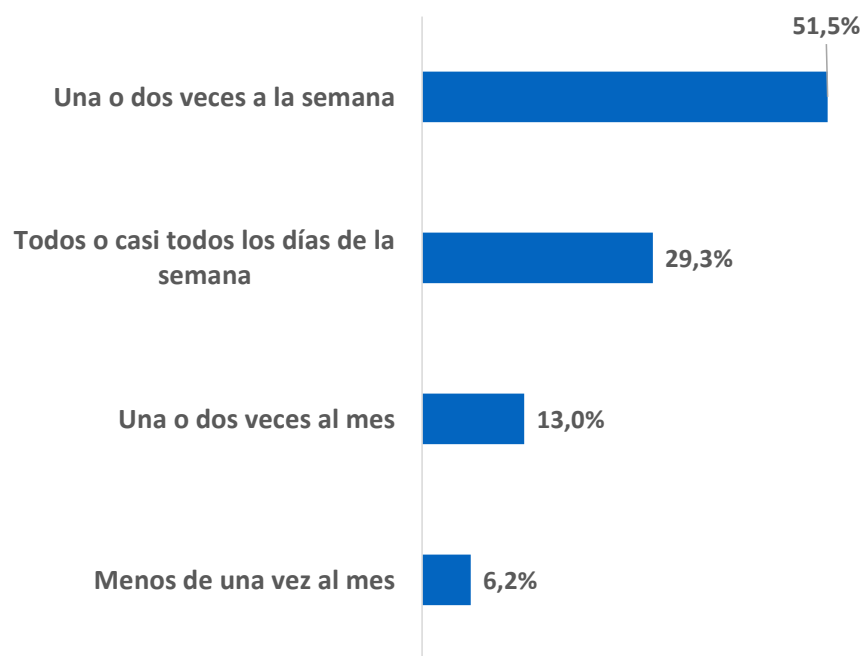
Notoriedad.

Adhesión a los centros y motivos de solicitud.



Adhesión.

P.1- De forma general, ¿con cuánta frecuencia acude al Centro Municipal para Mayores?

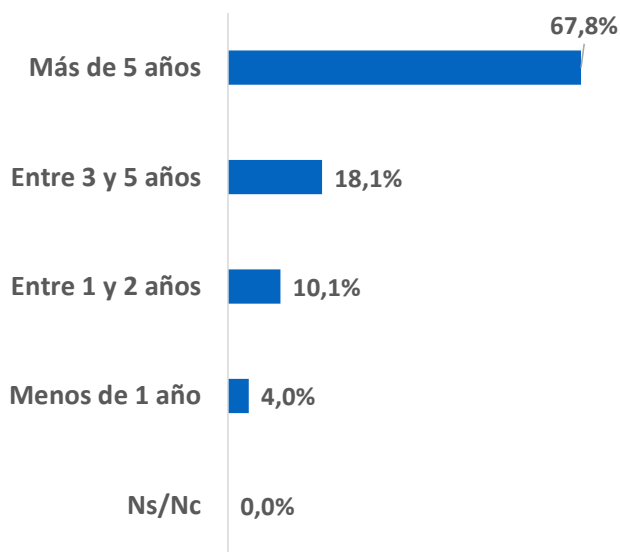


	2019	2021	2022	2023	2024
Todos o casi todos los días de la semana	14,2%	17,2%	23,8%	19,9%	29,3%
Una o dos veces a la semana	41,1%	57,2%	58,3%	54,6%	51,5%
Una o dos veces al mes	19,3%	13,2%	10,2%	12,9%	13,0%
Menos de una vez al mes	25,5%	12,5%	7,7%	12,7%	6,2%
Base	1.200	1.200	1.200	2.037	802

B: 802

Antigüedad de socios y socias.

P.2- ¿Desde qué año acude al Centro Municipal de Mayores?



Promedio año de inicio

2014,6

B: 802

	2019	2021	2022	2023	2024
Más de 5 años	12,3%	69,4%	54,7%	67,8%	
Entre 3 y 5 años	19,0% (*)	25,1%	19,4%	31,6%	18,1%
Entre 1 y 2 años	21,5%	38,9%	7%	9%	10,1%
Menos de 1 año	59,2%	23,3%	4,5%	4,6%	4,0%
Ns/Nc	-	0,8%	0,1%	0,1%	-
Base	1.200	1.200	1.200	2.037	802

(*): > 2 años



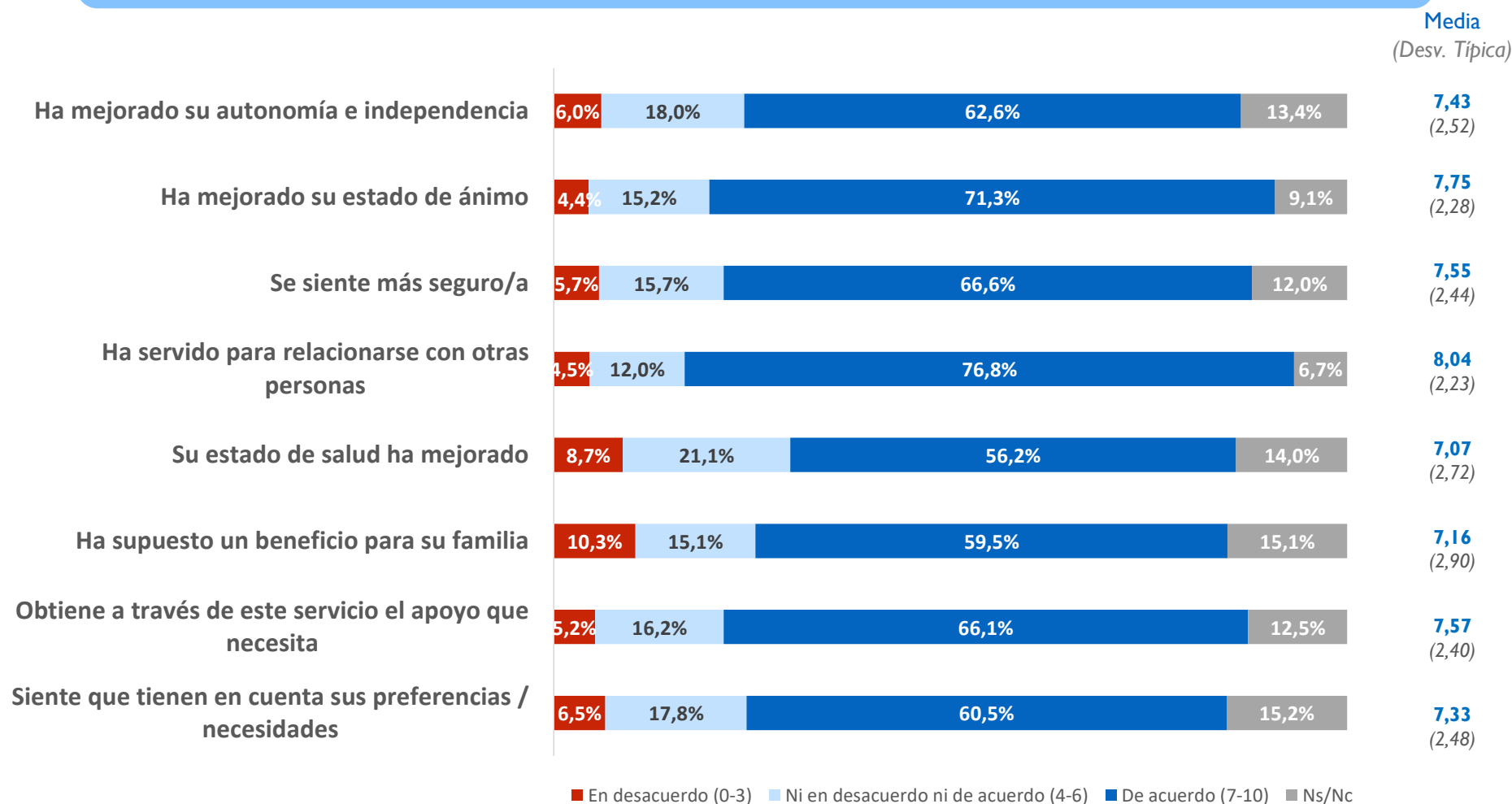
Indicadores de impacto.

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).

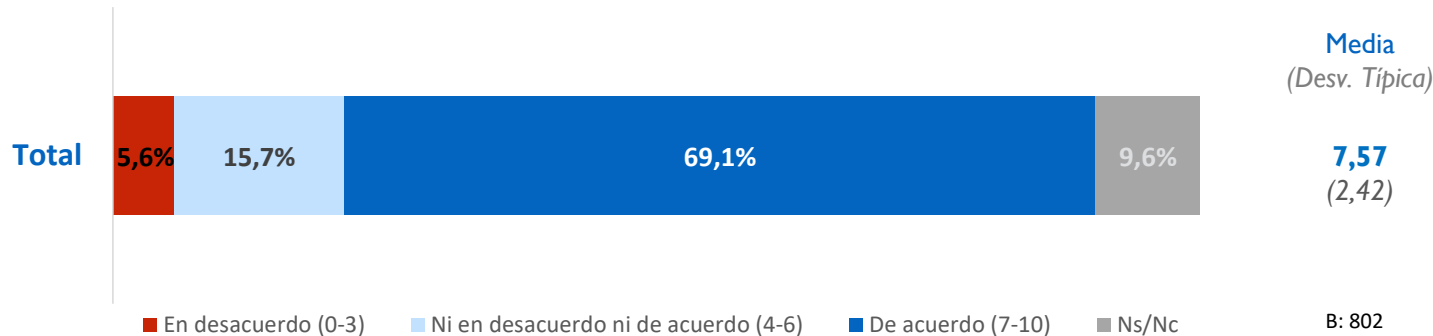
P.10.1 a P.10.8- Grado de influencia del servicio en la vida cotidiana de las personas socias.



B: 802

Influencia en personas socias (II).

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





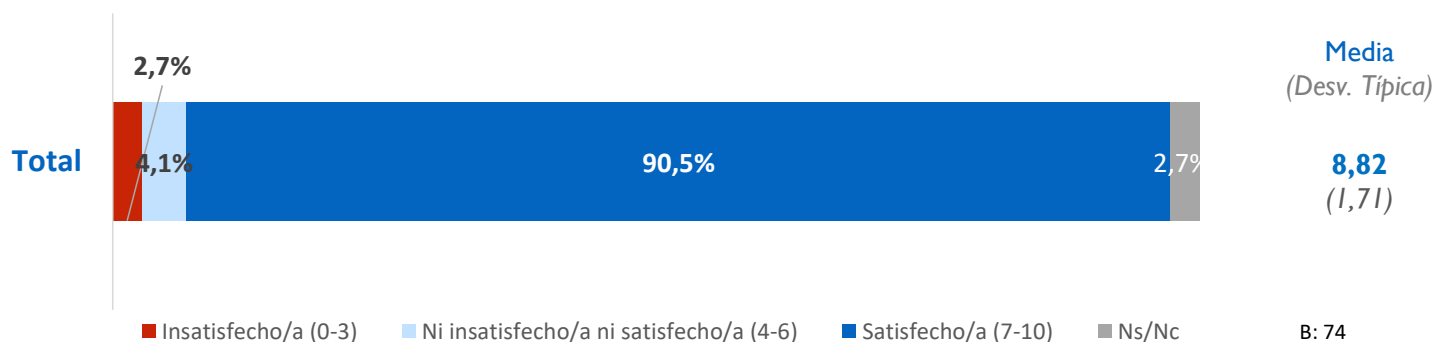
Organización y prestación.

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.

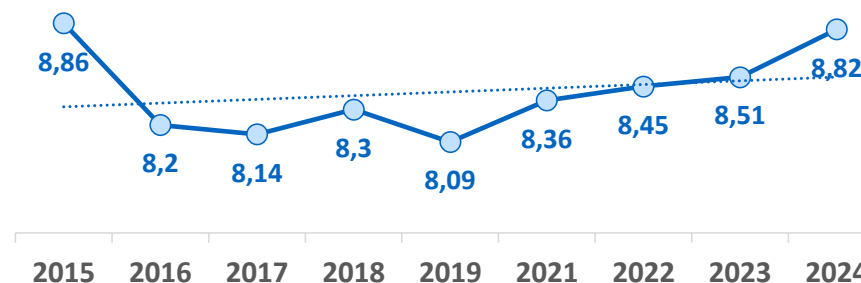


Información I.

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?

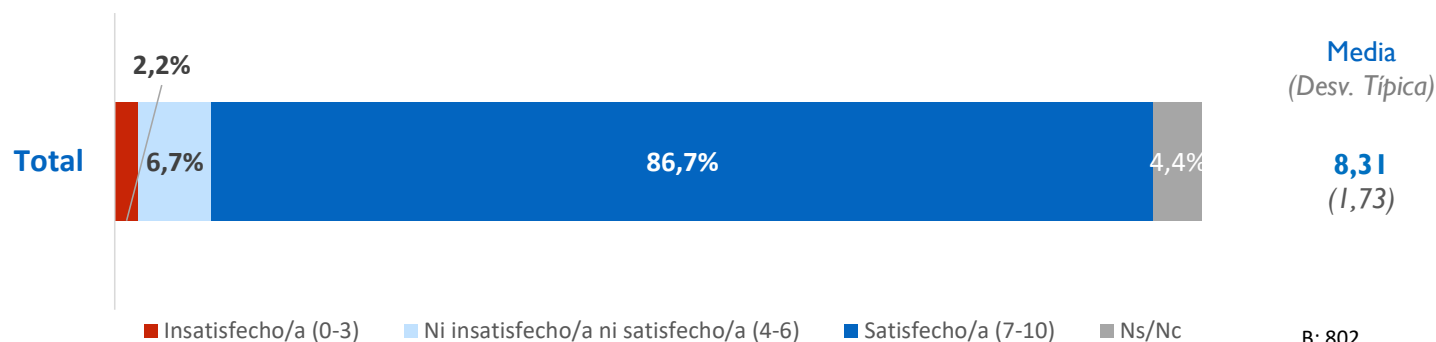


	2021	2022	2023	2024
Media	8,36	8,45	8,51	8,82
% valoraciones 7-10	81,1%	83,8%	87,3%	90,5%
Base (socios/as nuevos/as)	525	525	182	74



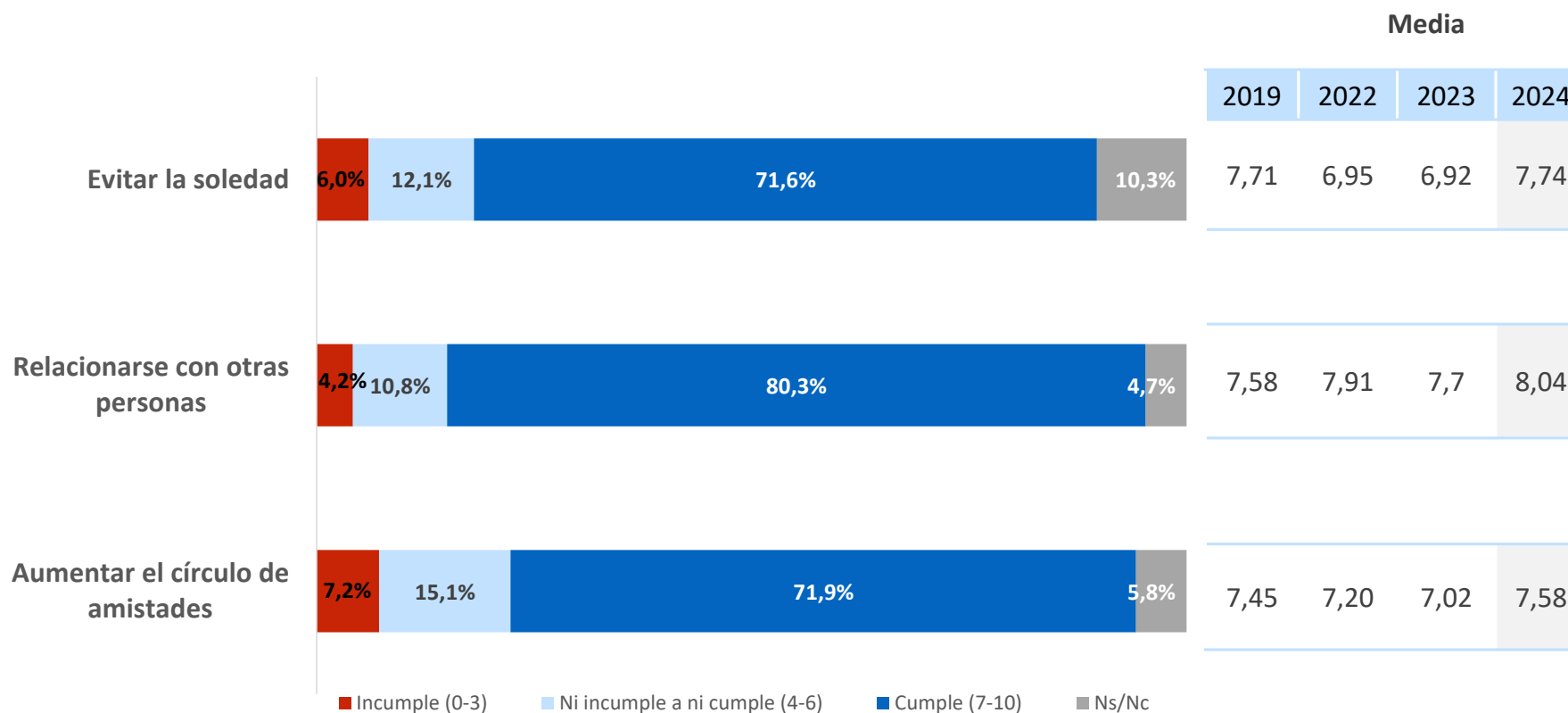
Información II.

P.3b- ¿Puede decirme cómo se encuentra de satisfecho con la información que recibe en el CMM sobre actividades, talleres, nuevas ofertas, etc?



Cumplimiento objetivos.

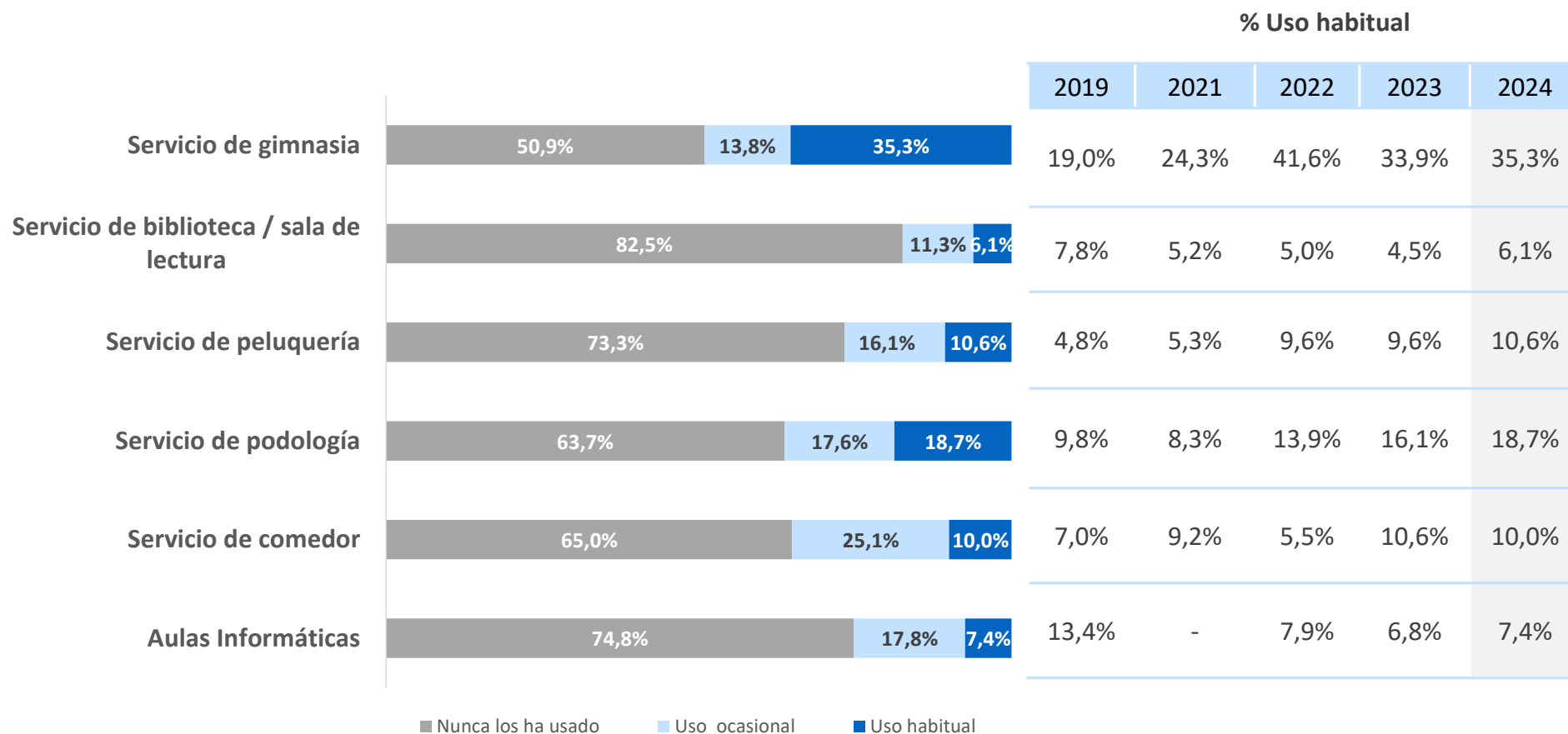
P.3.1 a 3.3 – En qué medida el acudir al Centro Municipal de Mayores ha servido para cumplir una serie de objetivos.



B: 802

Servicios ofertados (I).

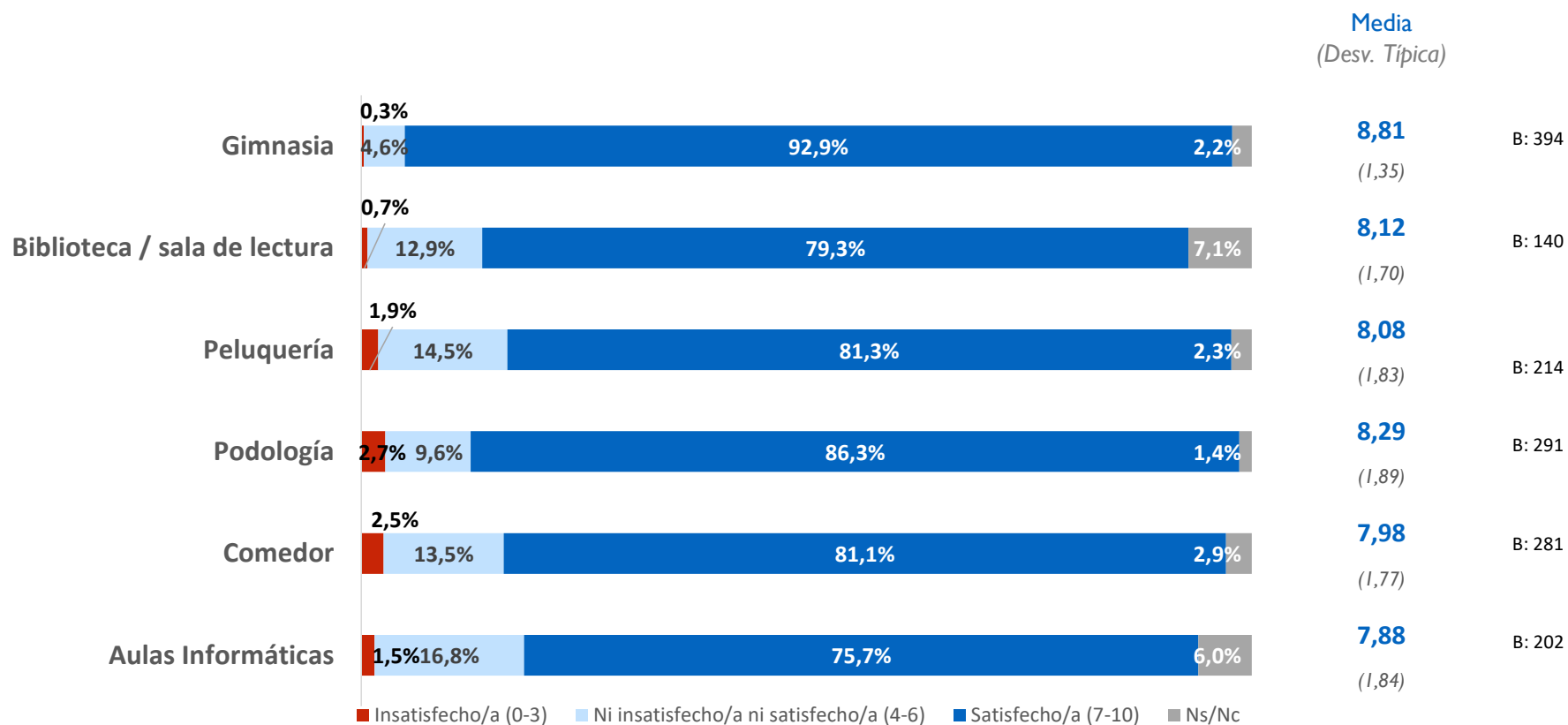
P.4.1 a 4.5 – Uso de los servicios ofertados en los CMM.



B: 802

Servicios ofertados (II).

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



B: 802

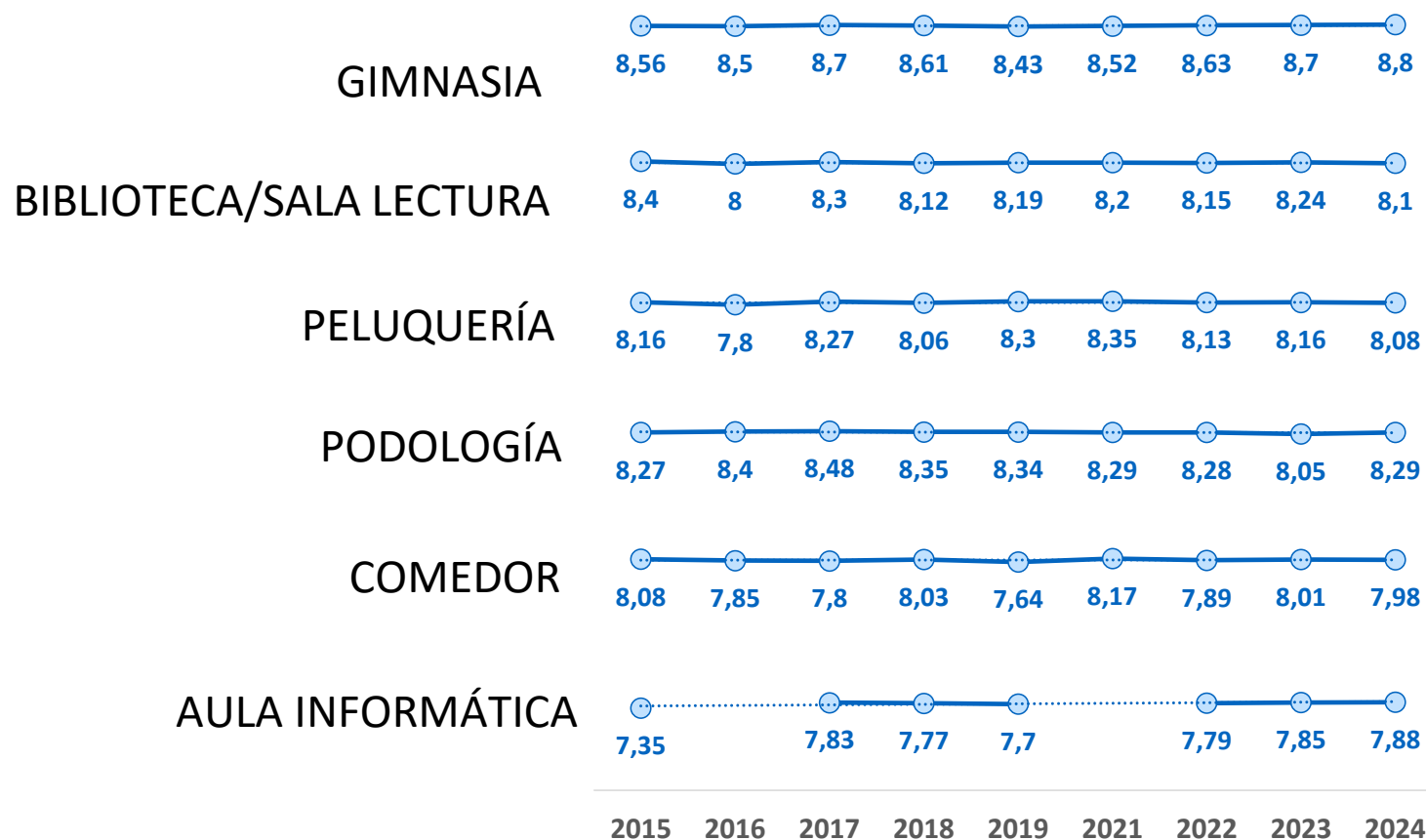
Servicios ofertados (III).

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

	2015	2016	2017	2018	2019	2021	2022	2023	2024
5.1. Gimnasia	8,56	8,50	8,70	8,61	8,43	8,52	8,63	8,7	8,81
5.2. Biblioteca / sala de lectura	8,40	8,00	8,30	8,12	8,19	8,20	8,15	8,24	8,12
5.3. Peluquería	8,16	7,80	8,27	8,06	8,30	8,35	8,13	8,16	8,08
5.4. Podología	8,27	8,40	8,48	8,35	8,34	8,29	8,28	8,05	8,29
5.5. Comedor	8,08	7,85	7,80	8,03	7,64	8,17	7,89	8,01	7,98
5.6. Aulas Informáticas	7,35	-	7,83	7,77	7,70	-	7,79	7,85	7,88

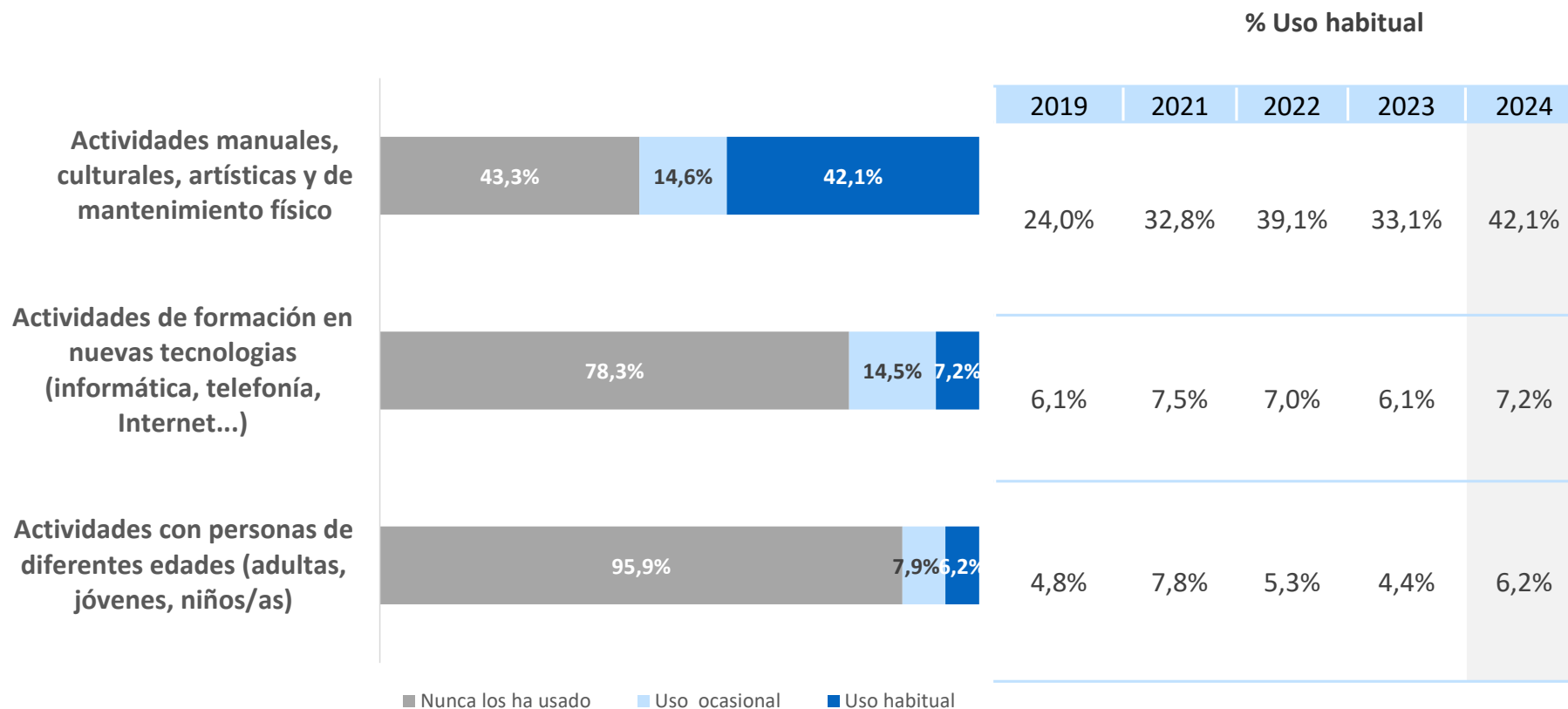
Servicios ofertados (IV).

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



Actividades ofertadas (I).

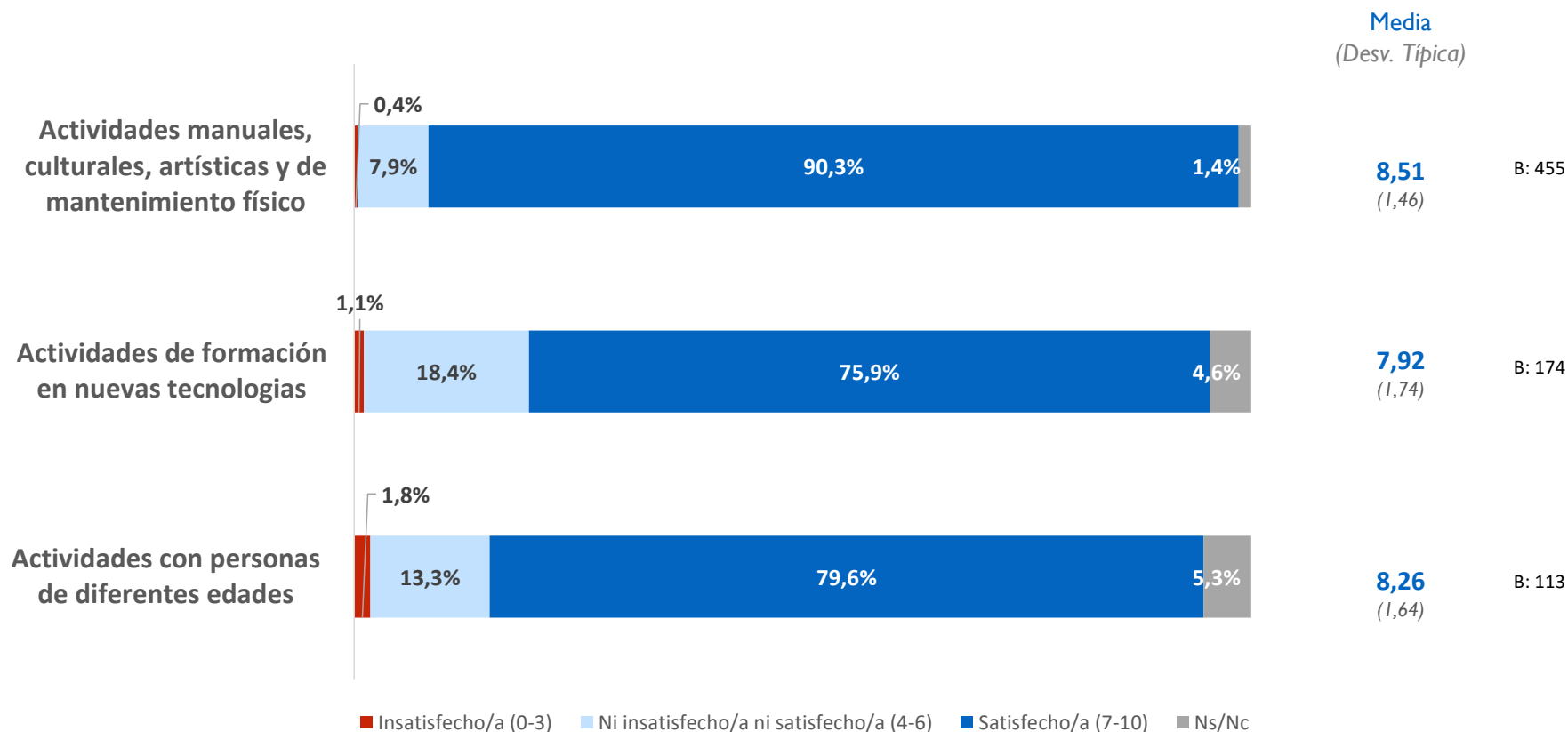
P.6.1 a 6.3 – Participación en las actividades ofertadas en los CMM.



B: 802

Actividades ofertadas (II).

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



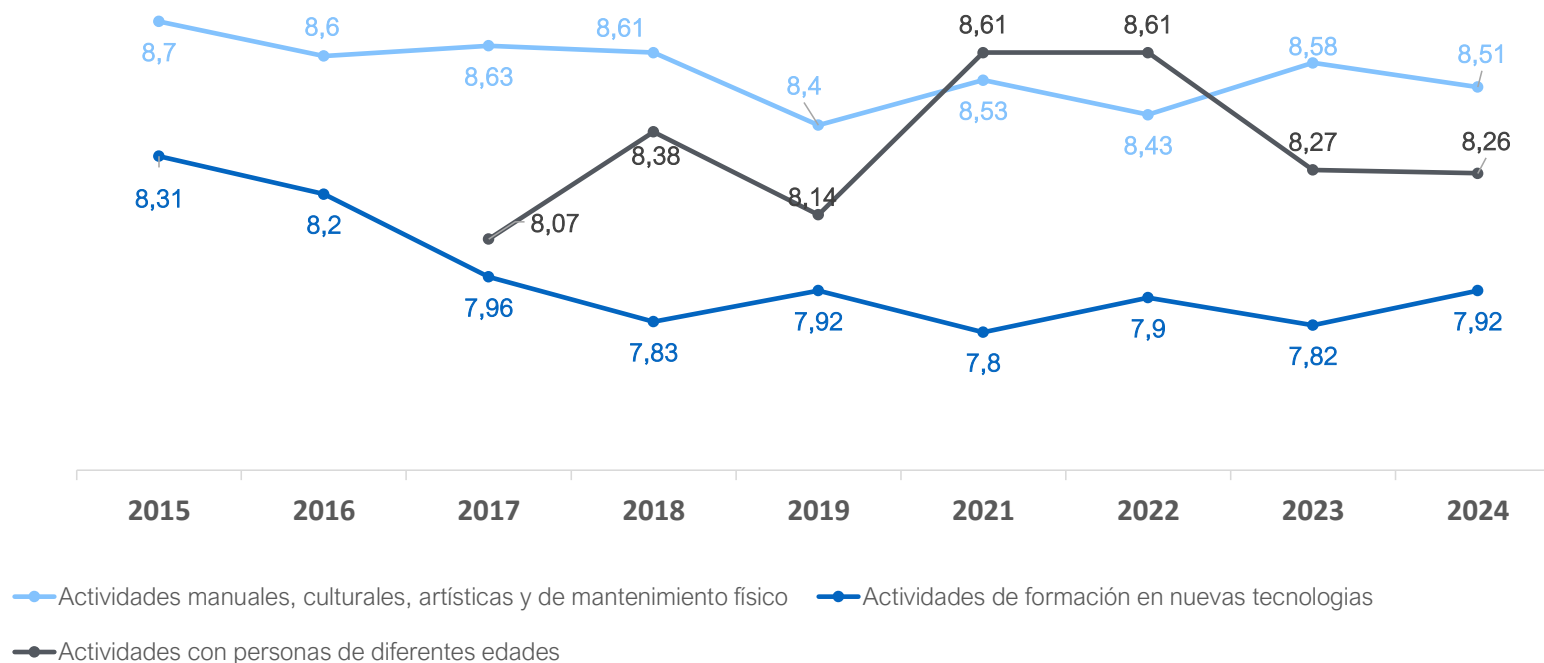
Actividades ofertadas (III).

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

	2015	2016	2017	2018	2019	2021	2022	2023	2024
7.1. Actividades manuales, culturales, artísticas y de mantenimiento físico	8,70	8,60	8,63	8,61	8,40	8,53	8,43	8,58	8,51
7.2. Actividades de formación en nuevas tecnologías	8,31	8,20	7,96	7,83	7,92	7,80	7,90	7,82	7,92
7.3. Actividades con personas de edades diferentes	-	-	8,07	8,38	8,14	8,61	8,61	8,27	8,26

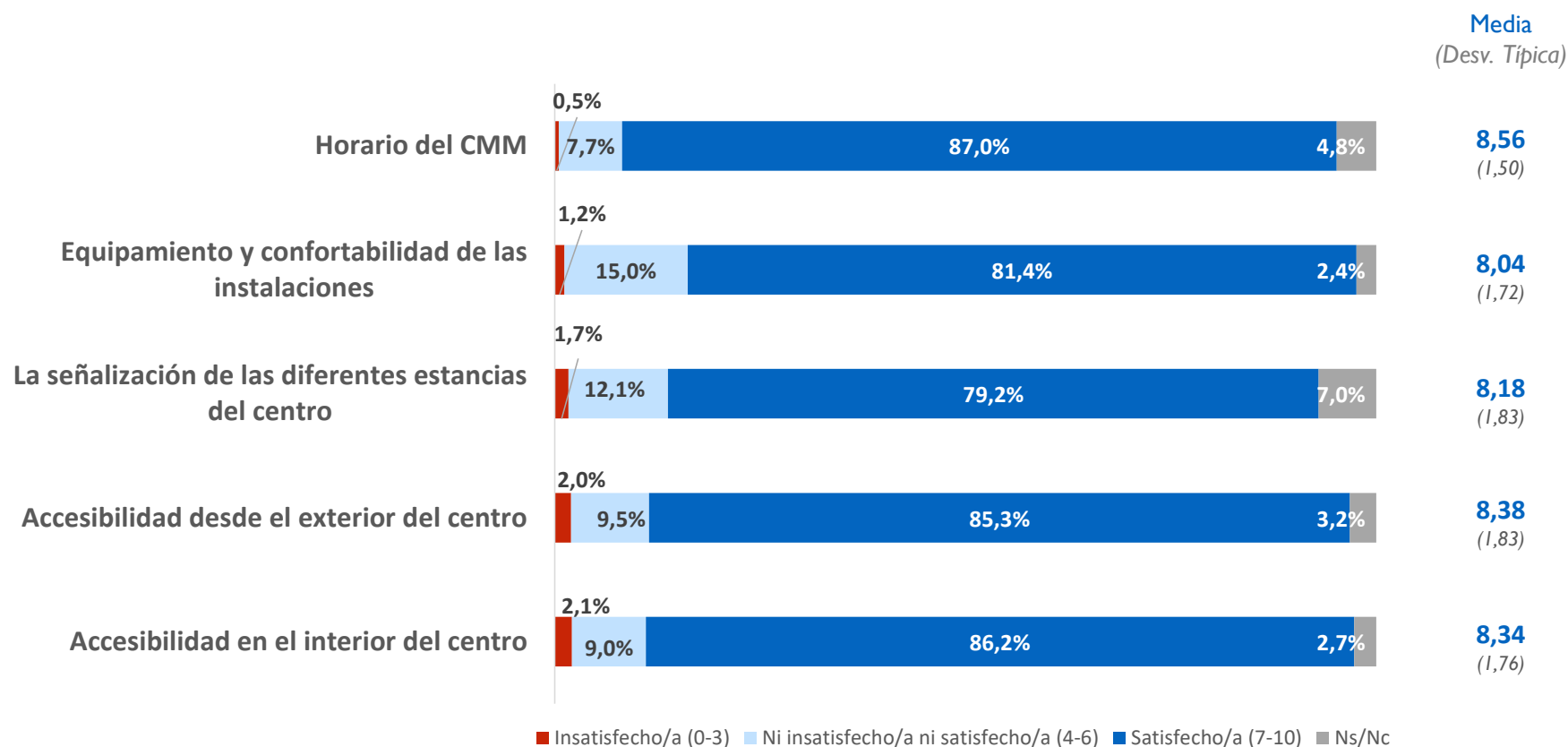
Actividades ofertadas (IV).

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



Organización del servicio (I).

P.8.1 a 8.5 – Satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la estructura organizativa de su CMM.



B: 802

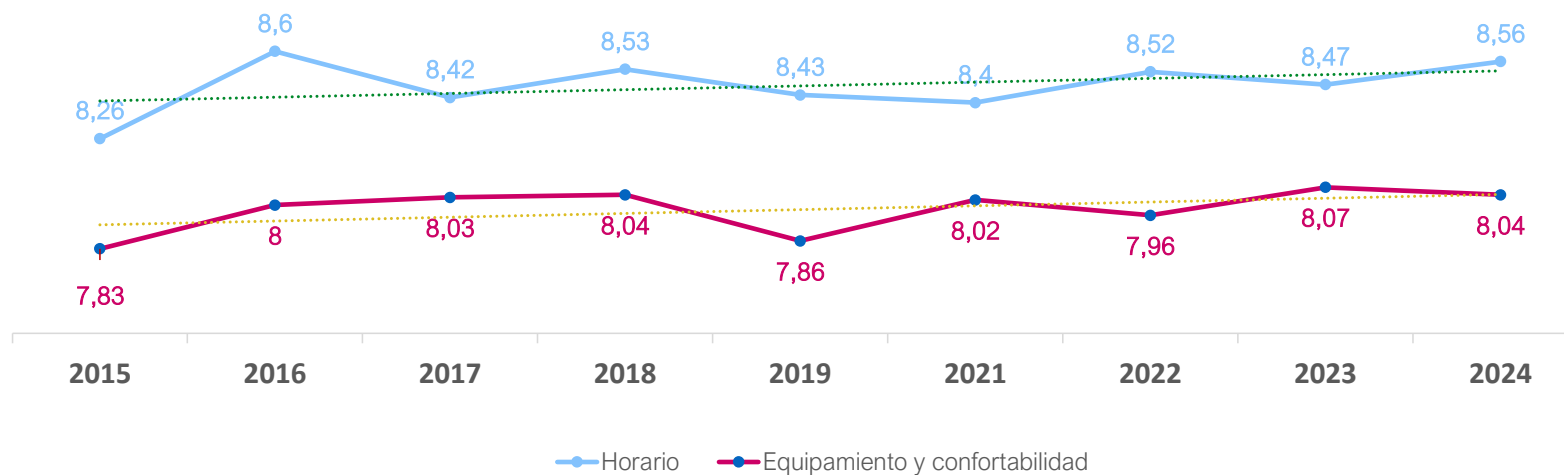
Organización del servicio (II).

P.8.1 a 8.5 – Evolución (valores medios).

	2015	2016	2017	2018	2019	2021	2022	2023	2024
8.1. Horario del CMM.	8,26	8,60	8,42	8,53	8,43	8,40	8,52	8,47	8,56
8.2. Equipamiento y confortabilidad de las instalaciones.	7,83	8,00	8,03	8,04	7,86	8,02	7,96	8,07	8,04
8.3 La señalización de las diferentes estancias del centro.	-	-	-	-	-	-	8,15	8,34	8,18
8.4. Accesibilidad desde el exterior del centro	-	-	-	-	-	-	-	-	8,38
8.5. Accesibilidad en el interior del centro	-	-	-	-	-	-	-	-	8,34

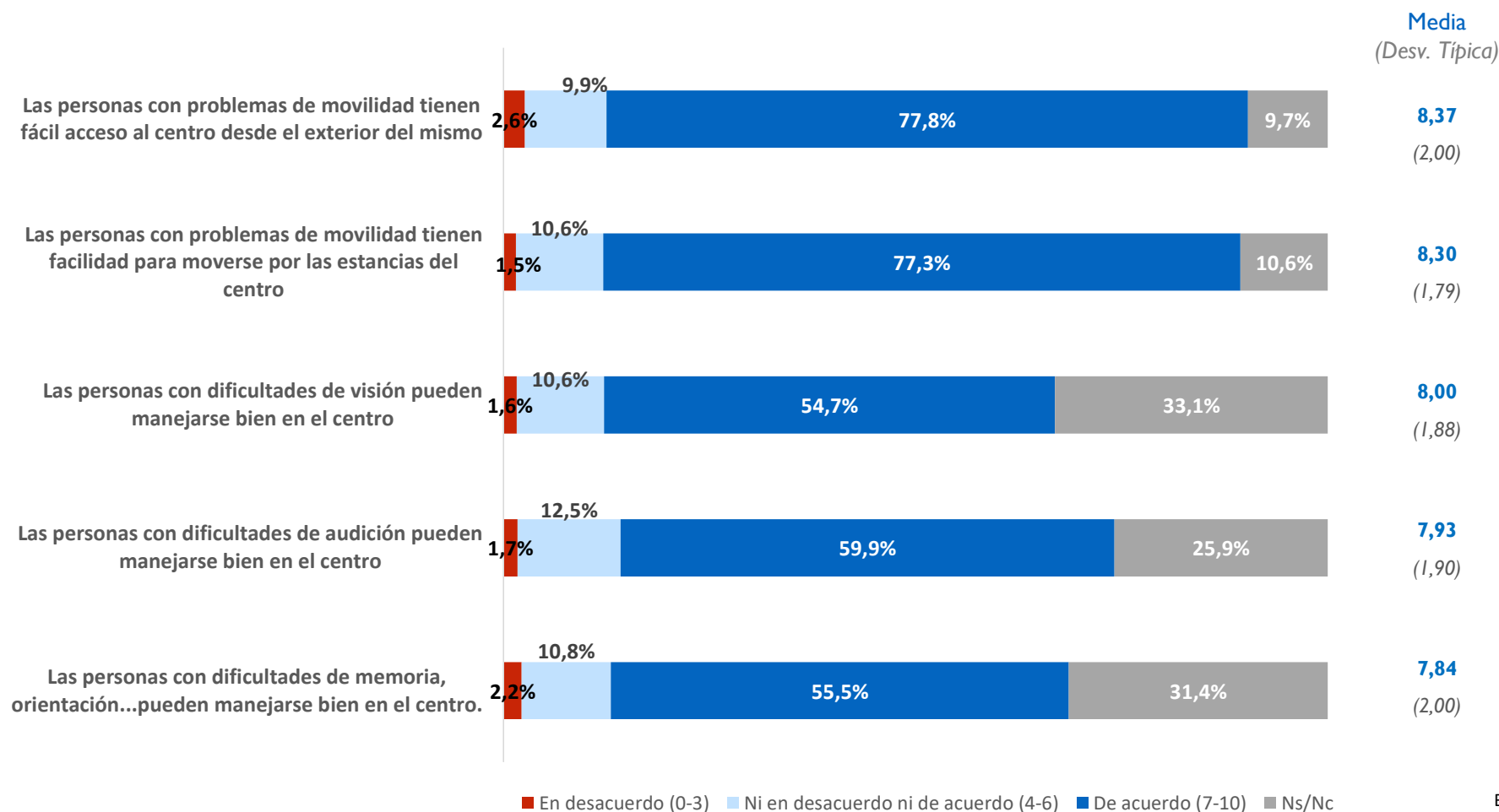
Organización del servicio (III).

P.8.1 a 8. – Evolución (valores medios).



Organización del servicio (IV)

P.8b – Grado de acuerdo con algunas afirmaciones.



B: 802



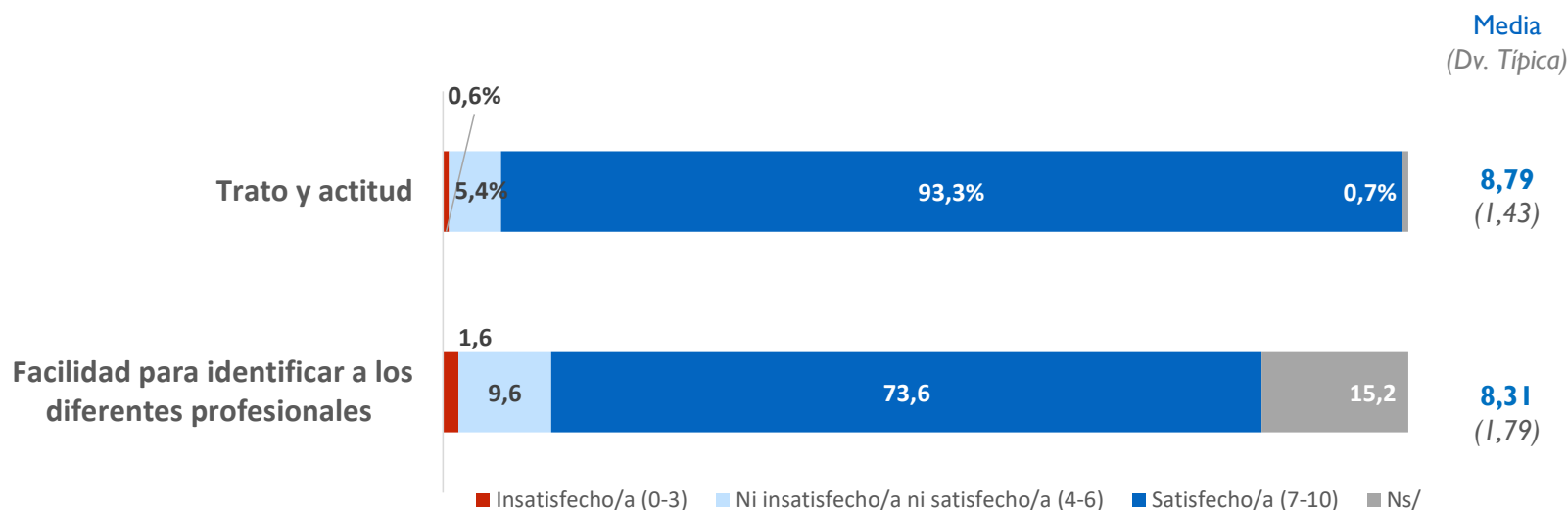
Equipo de profesionales.

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



Profesionales I.

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



B: 802

	2021	2022	2023	2024
9,1 Trato y actitud	8,76	8,72	8,74	8,79
9,2 Facilidad para identificar a los diferentes profesionales	-	-	-	8,31
Base	1.200	1.200	2.037	802

Profesionales II.

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

	2015	2016	2017	2018	2019	2021	2022	2023	2024
Media	8,86	8,70	8,49	8,70	8,60	8,76	8,72	8,74	8,79





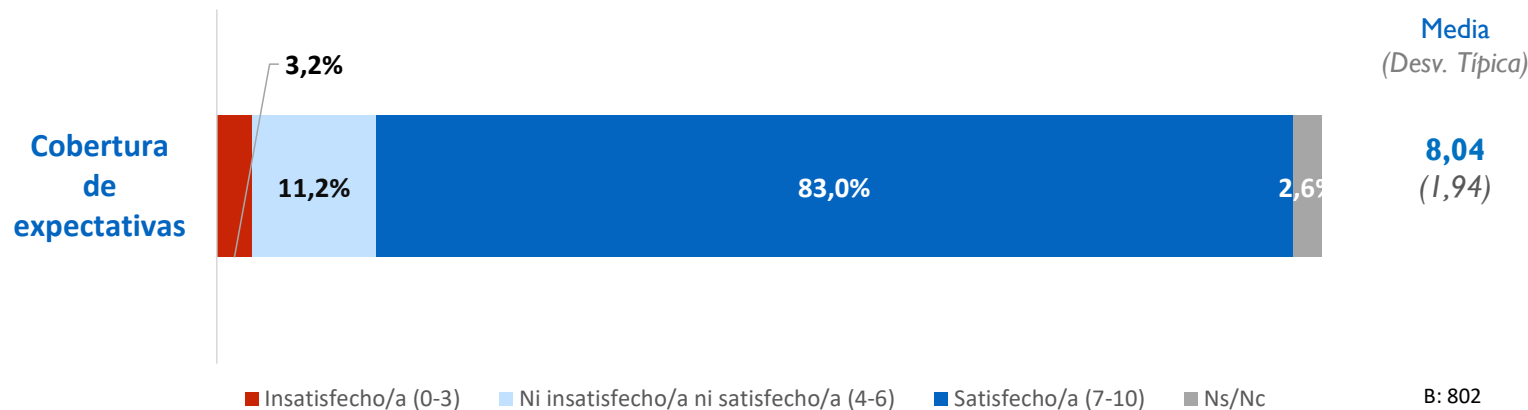
Valoración global del servicio.

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



Expectativas I.

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



	2021	2022	2023	2024
Media	7,8	7,81	7,92	8,04
% de valoraciones 7-10	76,6%	76,6%	72,2%	83,0%
Base	1.200	1.200	2.037	802

Expectativas II.

P.11- Valoración de la satisfacción respecto a la cobertura de expectativas.
Evolución (valores medios)

	2015	2016	2017	2018	2019	2021	2022	2023	2024
Media	8,03	-	8,17	8,11	8,01	7,80	7,81	7,92	8,04



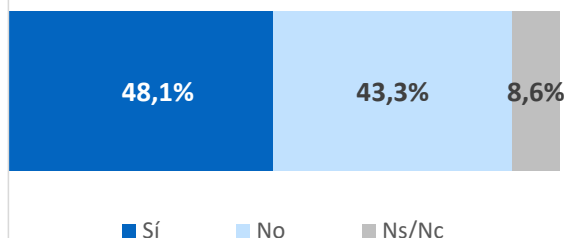
Recomendación.

P.13- ¿Recomendaría usted el CMM a otras personas?

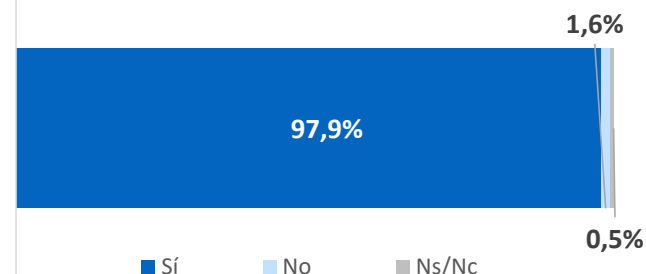
P.14- ¿Cree usted que acudir al CMM le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?

P.15- ¿Volvería a solicitar ser socio de un Centro Municipal de Mayores, si fuese posible?

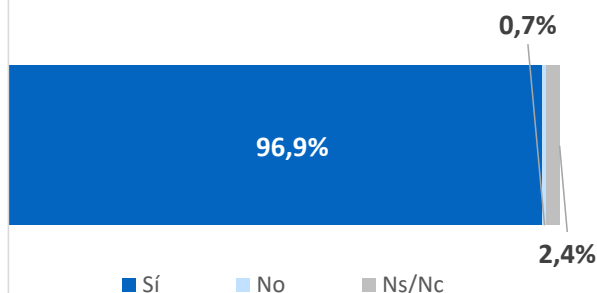
Mantenimiento
en el domicilio



Recomendación



Volvería a
solicitar ser
socio

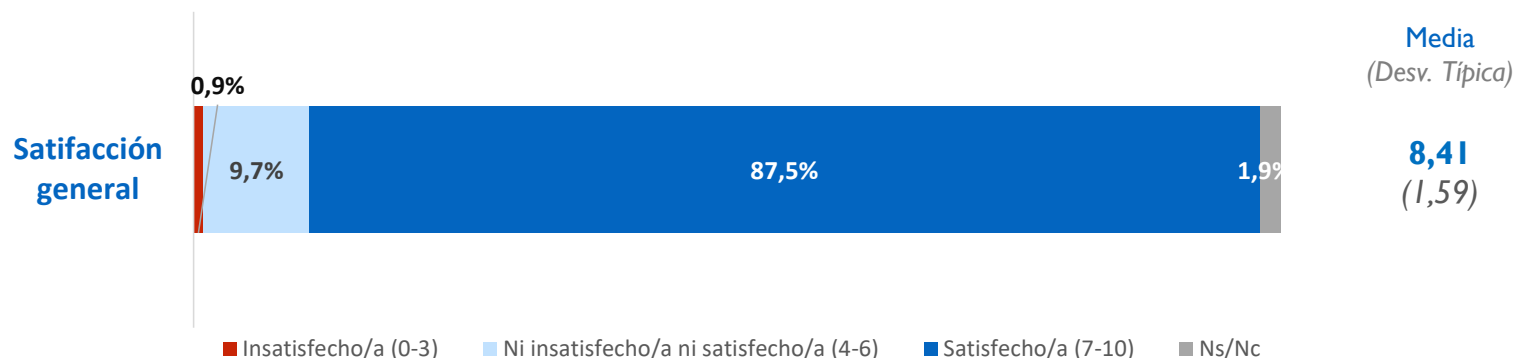


B: 802

	2019	2021	2022	2023	2024
% mantenimiento en el domicilio	-	49,8%	44,6%	42,2%	48,1%
% recomendación	93,8%	93,3%	98,4%	97,4%	97,9%
% volvería a solicitar ser socio	-	-	97,3%	93,7%	96,9%
Base	1.200	1.200	2.037	802	

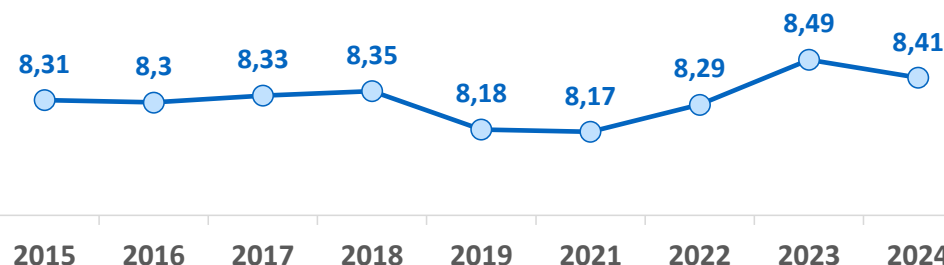
Valoración global.

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



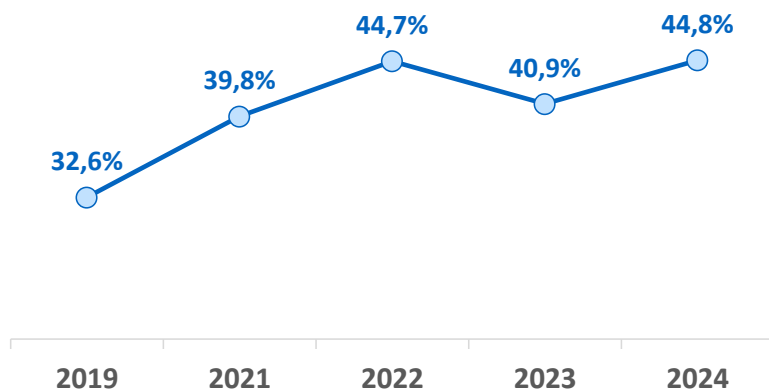
B: 802

	2015	2016	2017	2018	2019	2021	2022	2023	2024
Media	8,31	8,3	8,33	8,35	8,18	8,17	8,29	8,43	8,41
% valoraciones 7-10	-	-	-	-	82,6%	83,1%	89,6%	89,1%	87,5%
Base	-	-	-	-	1.200	1.200	1.200	2.037	802



Sugerencias (I).

P.16- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora?



	2019	2021	2022	2023	2024
% de "Sí"	32,6%	39,8%	44,7%	40,9%	44,8%
Base	1.200	1.200	1.200	2.037	802

Sugerencias (II).

P.16.b- ¿Cuál?



B: 359



Actividades de voluntariado

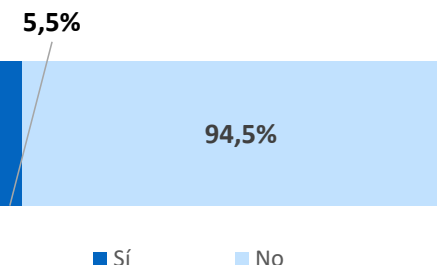
Reconocimiento a esta labor, aportación al
centro, sugerencias



Actividades de voluntariado (I).

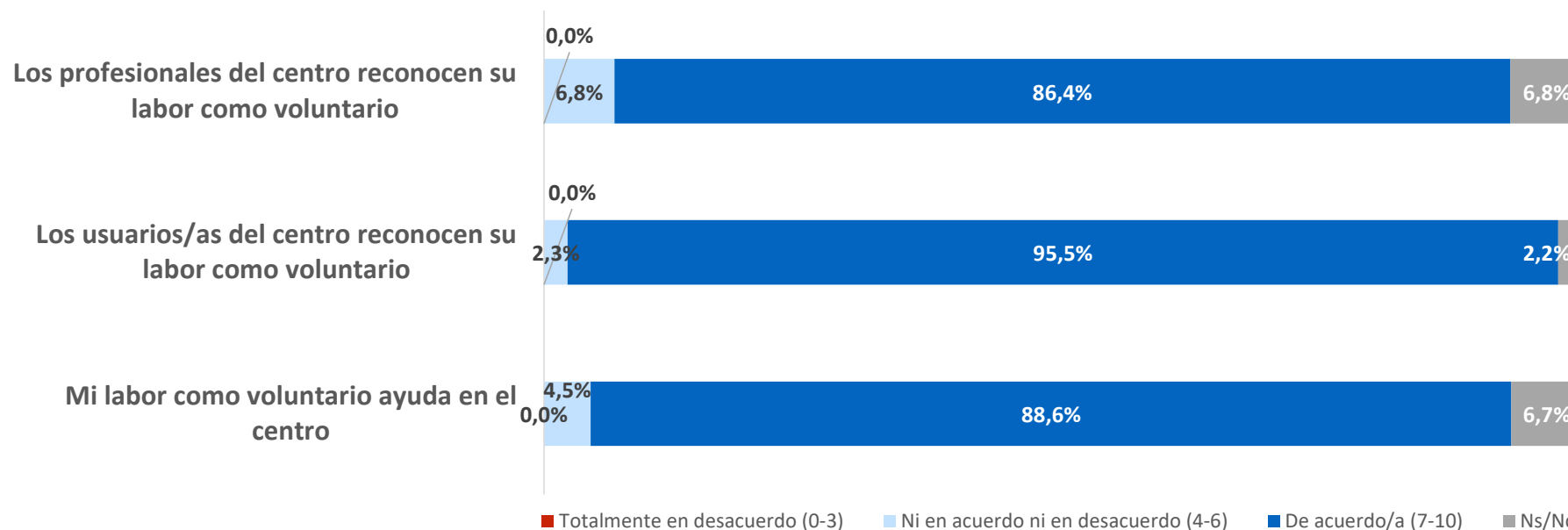
P.17- ¿Está usted realizando alguna actividad de voluntariado en el Centro de Mayores?

Realiza
actividad de
voluntariado



B: 802

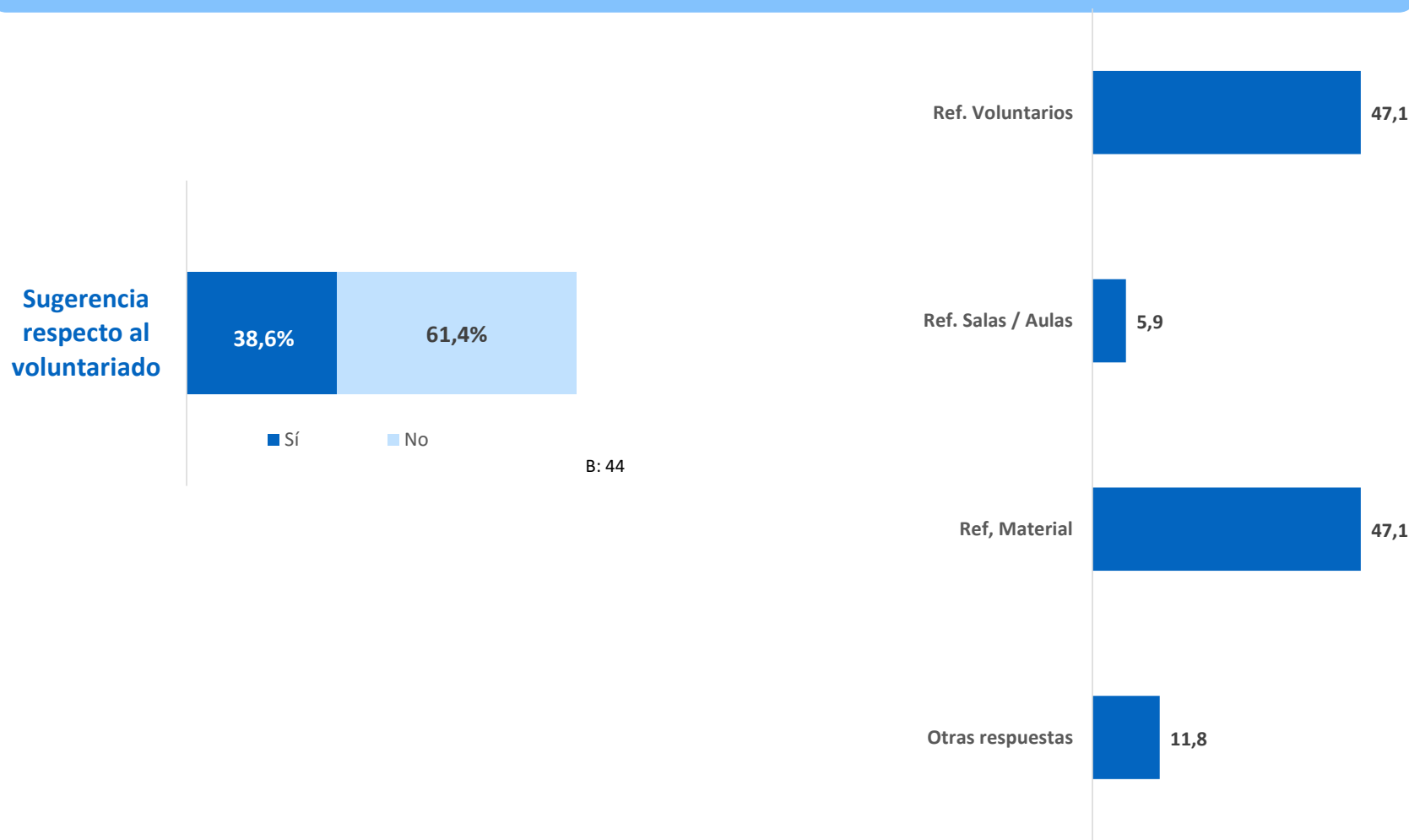
P.17b- Grado de acuerdo con los siguientes aspectos referentes a la actividad de voluntariado



B: 44

Actividades de voluntariado (II).

P.18- ¿Tiene alguna sugerencia relacionada con el voluntariado en los centros de mayores?
P.18.b- ¿Cuál?





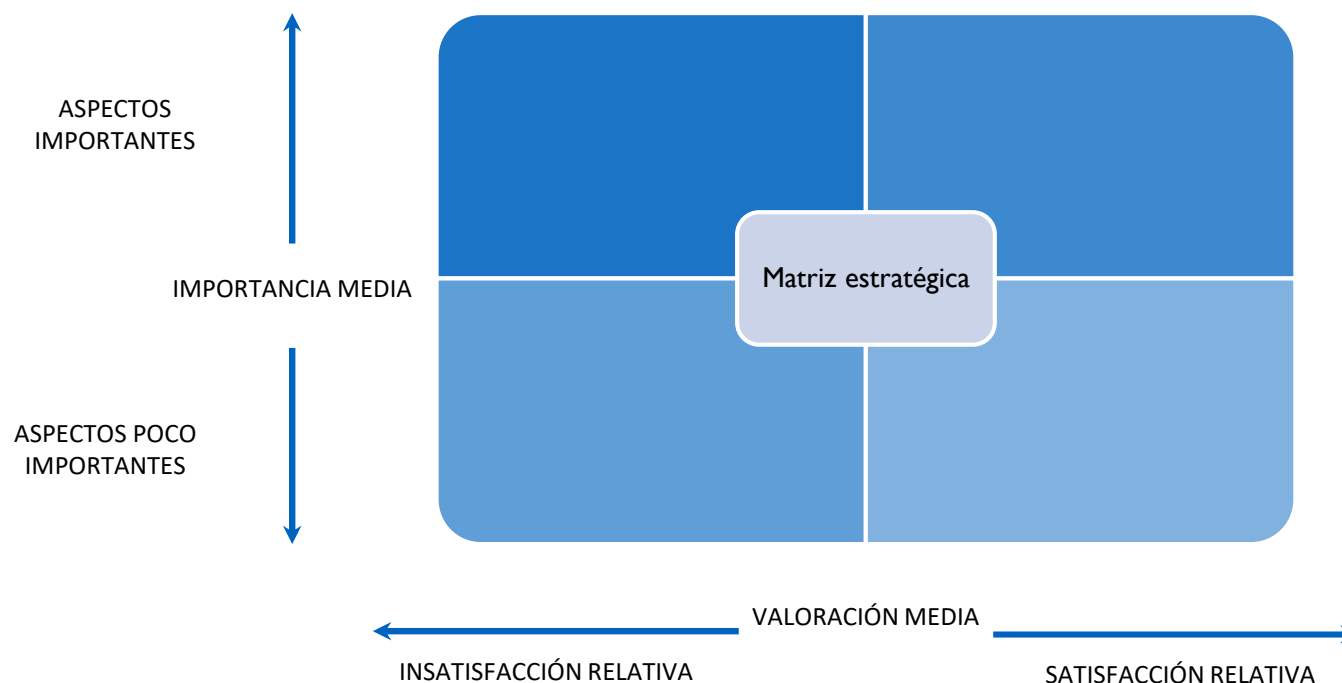
Matriz de actuación estratégica.

Matriz de actuación estratégica.



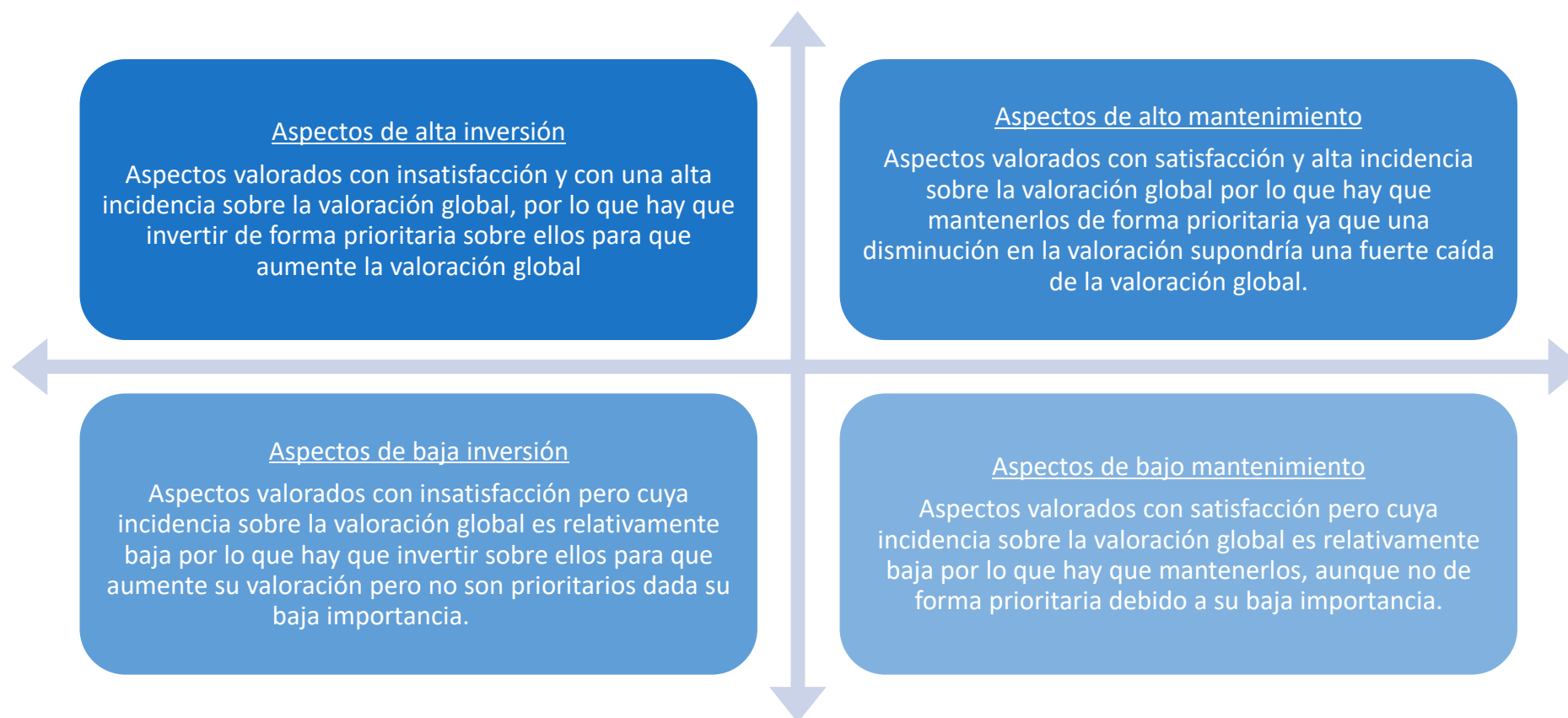
Matriz de actuación.

- 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.



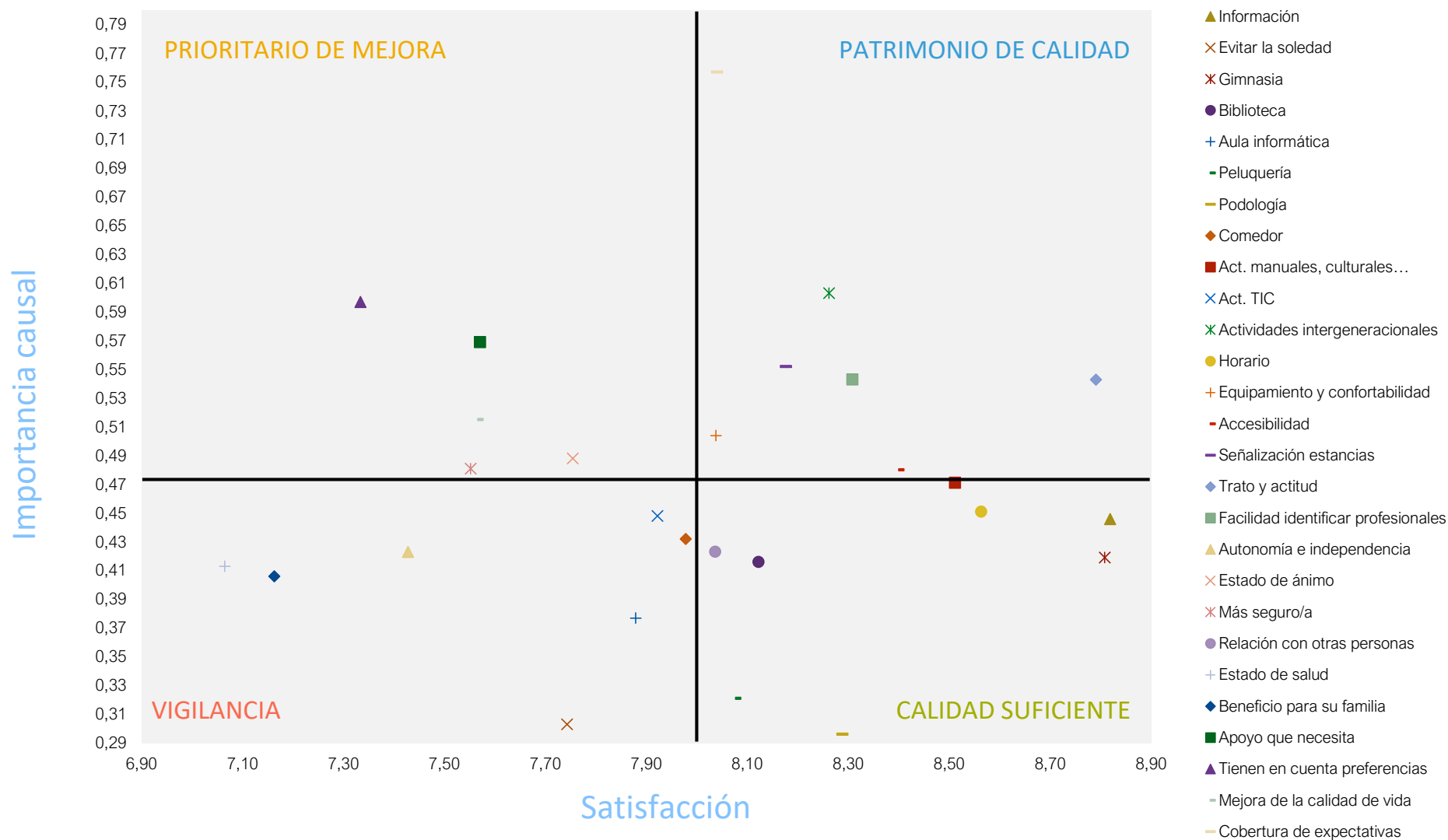
Matriz de actuación (II).

Explicación de los cuadrantes resultantes de la matriz:



Matriz de actuación (III).

Resultados 2024:

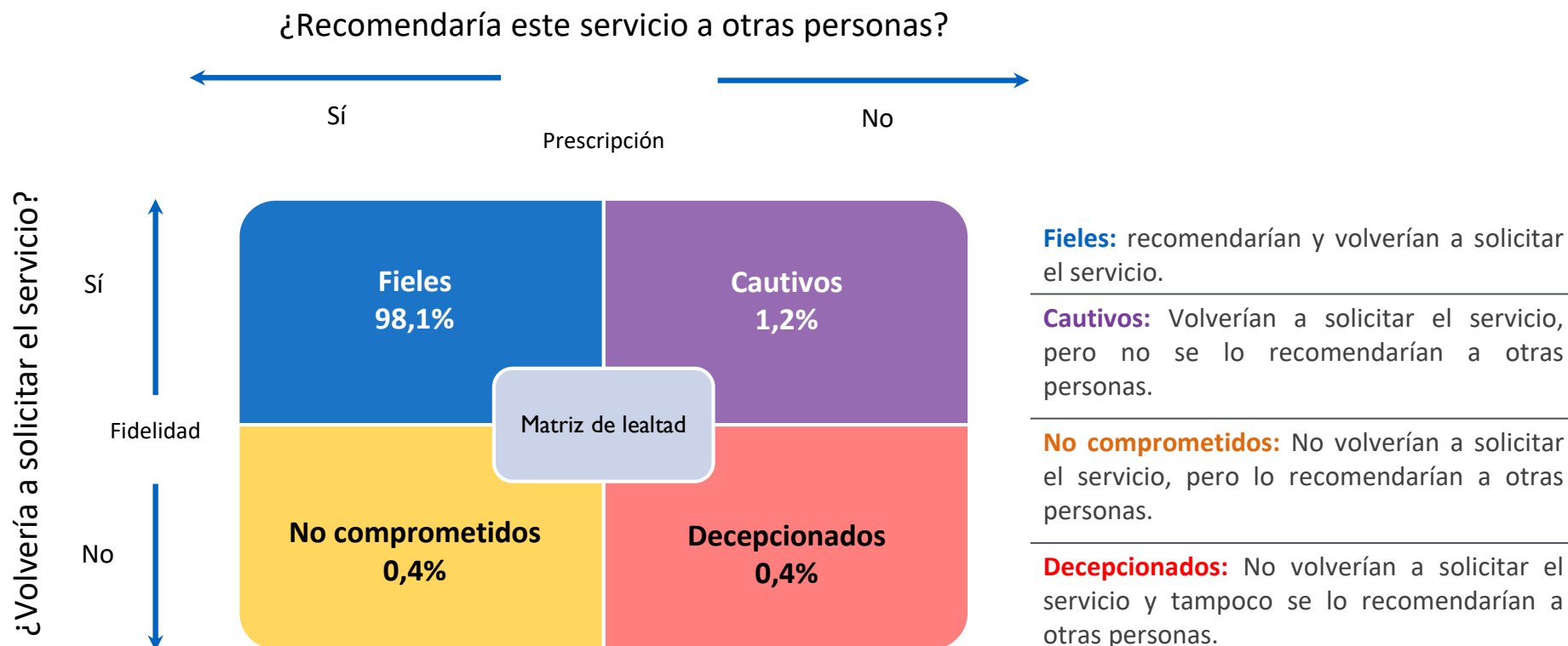




Matriz de lealtad.

Matriz de lealtad.

Matriz.



B: 781 (Excluidos Ns/Nc)



Datos de clasificación.

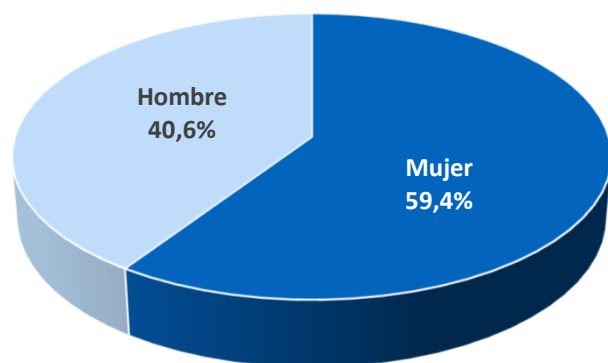
Clasificación sociodemográfica, de salud y de estilo de vida de las personas entrevistadas.



Sexo y edad.

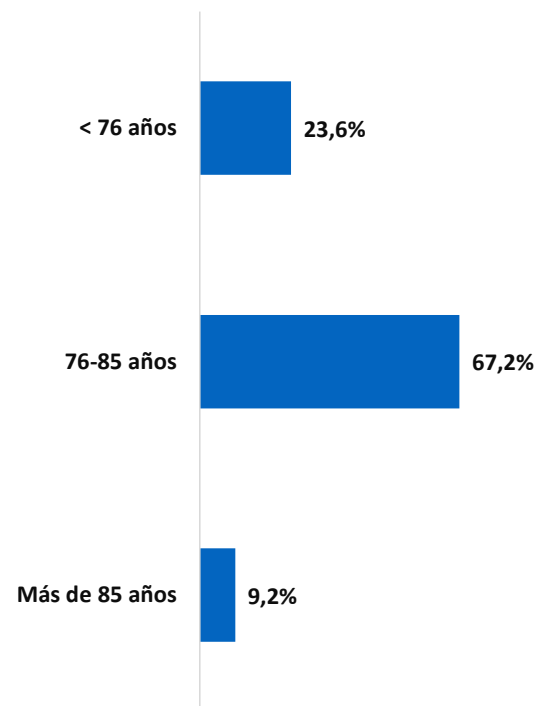
Datos sociodemográficos de las personas socias: sexo y rango de edad.

Sexo.



B: 802

Rango de edad.

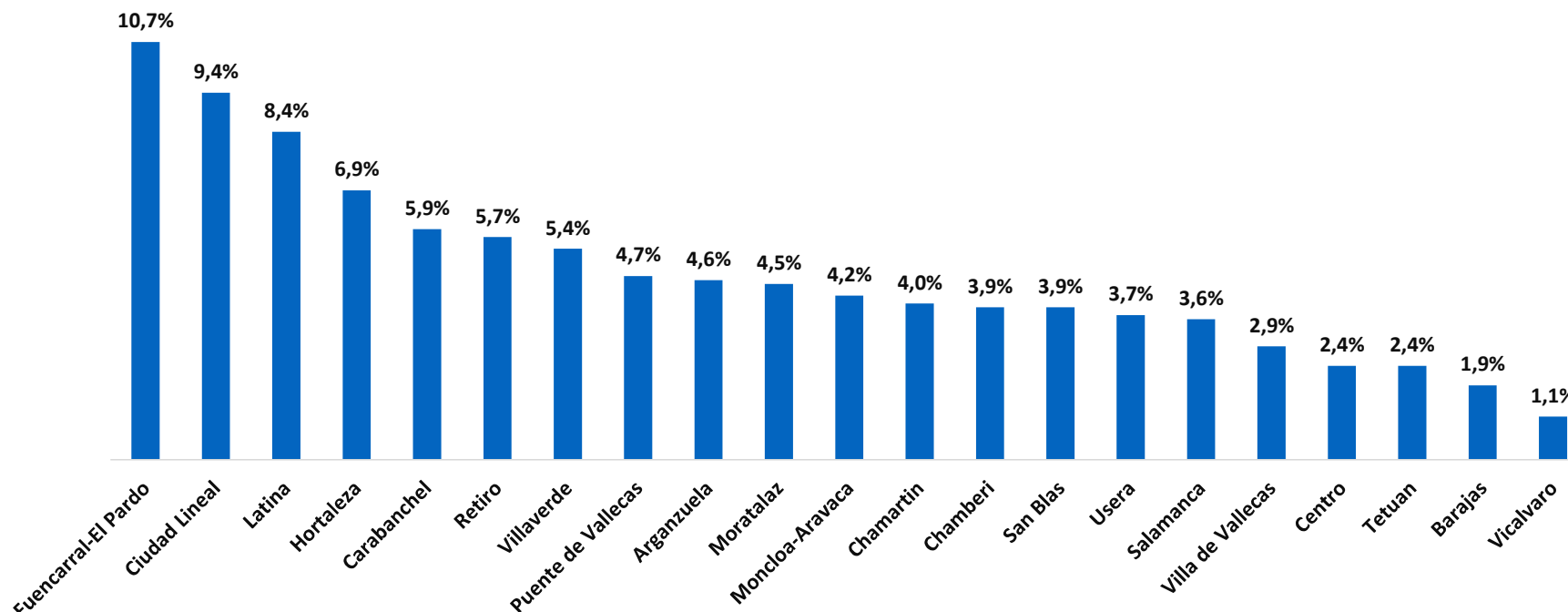


B: 802

Distrito.

Datos sociodemográficos de las personas socias: distrito de residencia.

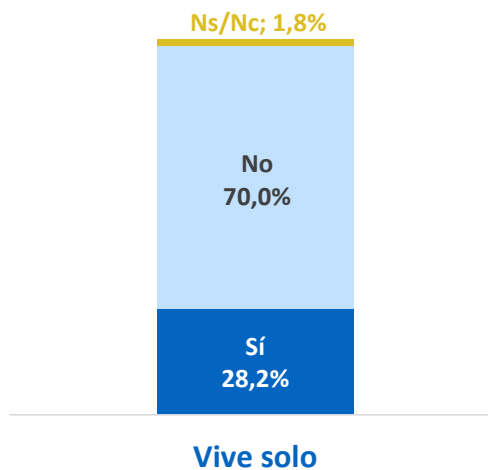
Distrito.



B: 802

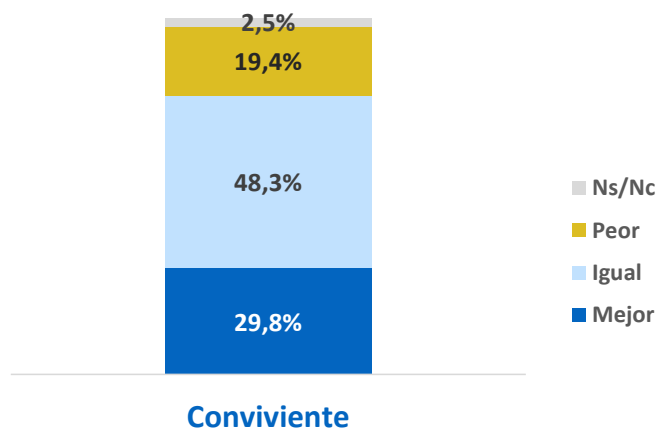
Personas socias (I).

C.2- ¿Vive solo/a?



B: 802

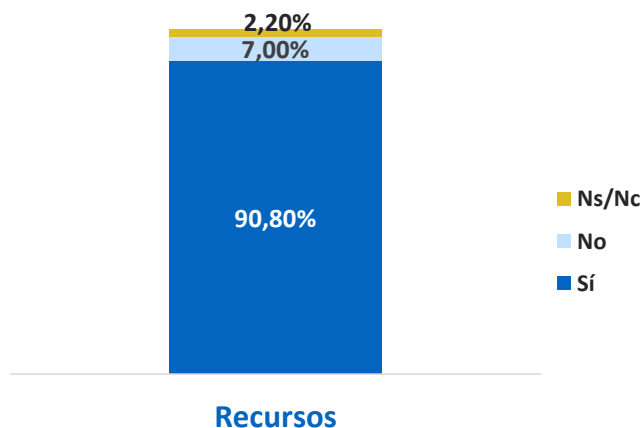
C.3- ¿La persona con la que convive se encuentra mejor, igual o peor que usted?



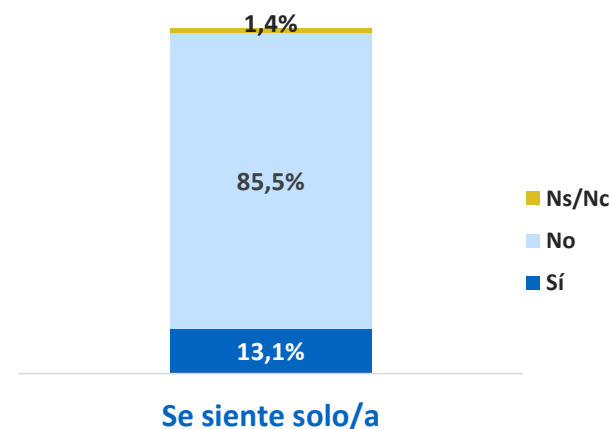
B: 1.399

Personas socias (II).

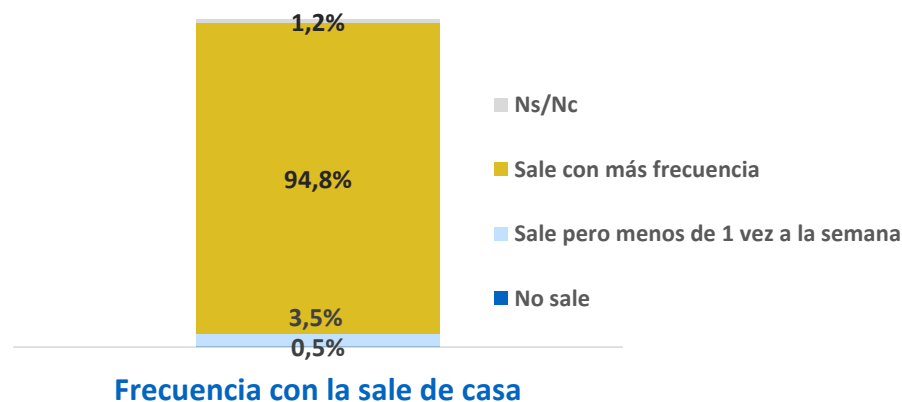
C.4- ¿Tiene usted a quien acudir si necesita ayuda?



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: 802



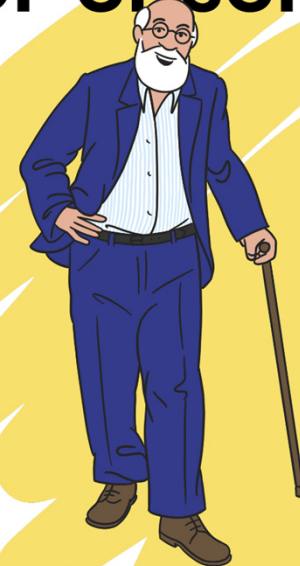
MADRID

**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

