

Mucho
por contar

Estudio de Satisfacción
para combatir la soledad

Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores

Mucho
por enseñar

Estudio de Satisfacción a los Usuarios de los Talleres Grupales

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

Programa para el acompañamiento a personas mayores del Ayuntamiento de Madrid

Estudio de Satisfacción a los *Usuarios de los Talleres Grupales*
para combatir la Soledad

Ayuntamiento de Madrid

Julio 2023



Índice.

0. Ficha técnica.....	3
1. Proceso de inscripción	4
2. Organización y prestación	9
3. Equipo de profesionales.....	11
4. Cumplimiento de objetivos.....	13
5. Valoración global del programa.....	15
6. Matriz de actuación estratégica.....	19
7. Matriz de lealtad.....	23
8. Datos de clasificación.....	25

Ficha Técnica.

UNIVERSO: Personas usuarias de los "Talleres grupales para combatir la soledad"

TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL: 382 entrevistas, lo que supone la obtención de un error muestral del +/- 3,5% (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 (750)

TÉCNICA: Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI.

FECHAS DE CAMPO: Del 9 al 19 de junio de 2023

AUTORÍA DEL INFORME: Merkastar
<https://merkastar.com/>
merkastar@merkastar.es

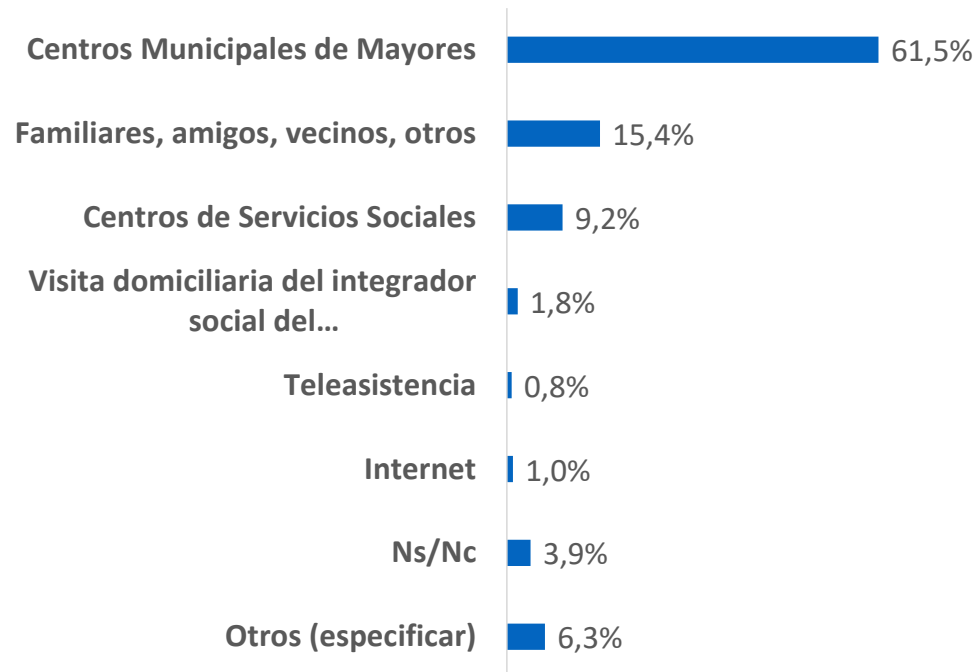


Proceso de inscripción.

Proceso de solicitud e ingreso en el programa.

Vía conocimiento talleres.

P.1.- ¿A través de quién conoció usted los talleres grupales para combatir la soledad?

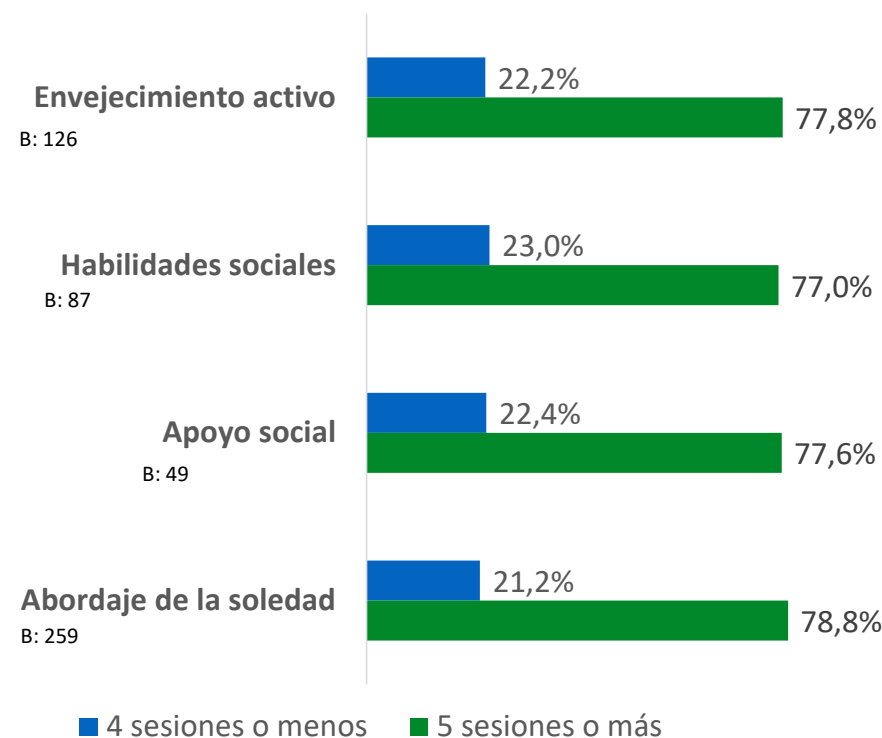
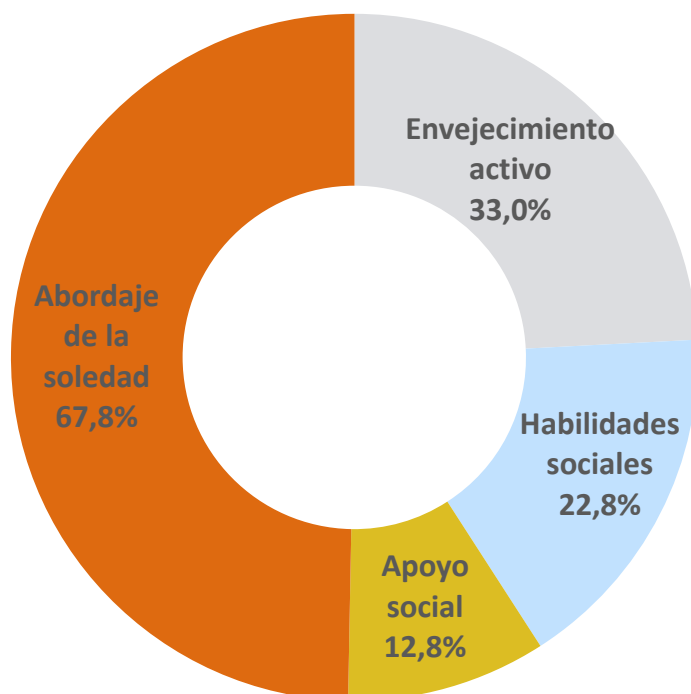


B: 382

Respuesta múltiple

Asistencia por tipo de talleres

P.2.-3.- ¿A qué tipo de talleres grupales ha acudido?.¿A cuántas sesiones ha acudido?

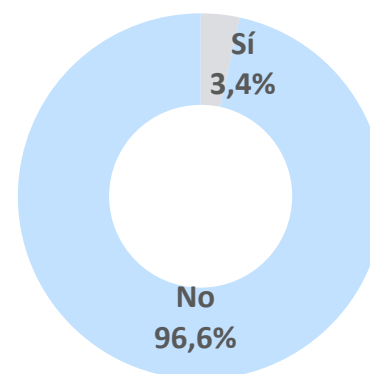


Proceso inscripción on line .

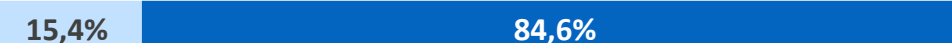
P.5.- Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la inscripción online en los talleres

P4.- ¿Se apuntó a estos talleres a través de la web municipal, con la inscripción online?

B: 382



Facilidad de acceso a la página web



Media
(Desv. Típica)

8,77
(1,74)

Información sobre talleres



8,25
(1,96)

Proceso de inscripción



8,69
(1,8)

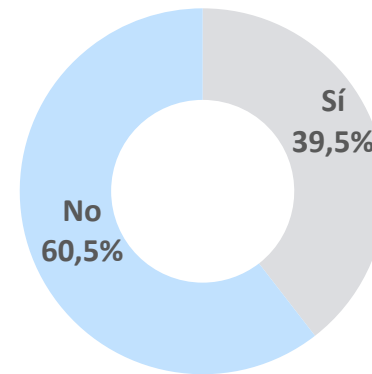
■ Insatisfecho/a (0-3) ■ Ni insatisfecho/a ni satisfecho/a (4-6) ■ Satisfecho/a (7-10) ■ Ns/Nc

B: 13

Llamada previa.

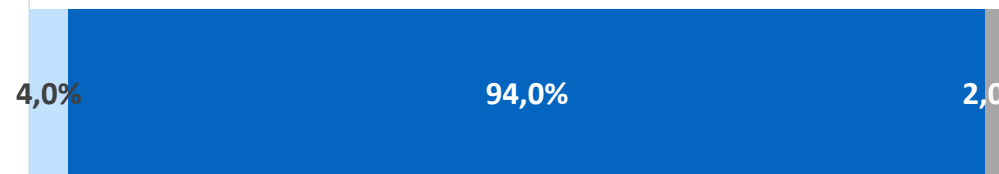
P.7.- Por favor, indique su grado de satisfacción sobre la información recibida",

P6.- ¿Recibió una llamada previa al inicio de los talleres para confirmarle la inscripción e informarle del contenido?



B: 382

Grado de satisfacción sobre la información recibida



Media
(Desv. Típica)
9,01
(1,23)

B: 151

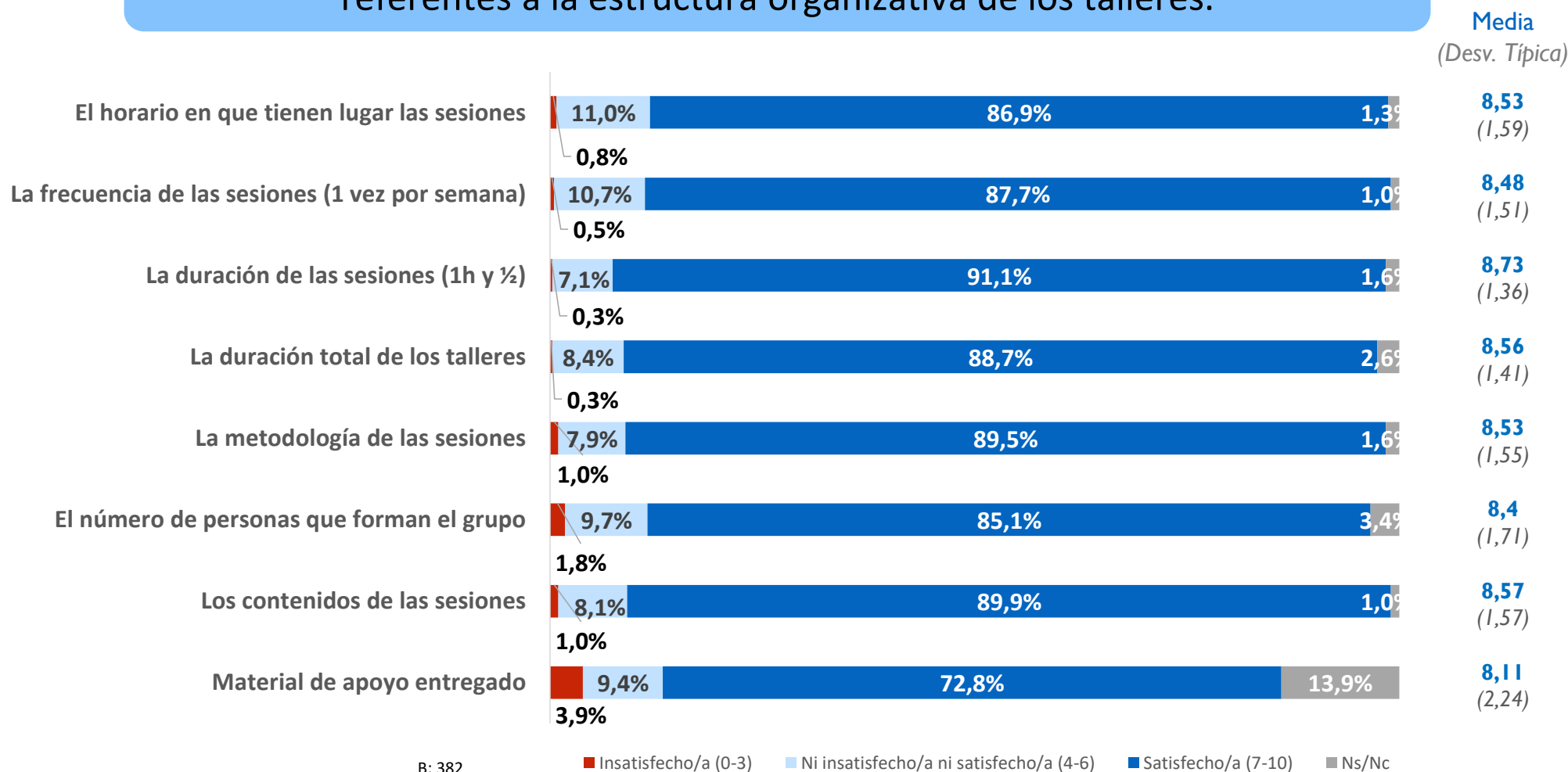
■ Insatisfecho/a (0-3) ■ Ni insatisfecho/a ni satisfecho/a (4-6) ■ Satisfecho/a (7-10) ■ Ns/Nc

Organización y prestación.

Satisfacción de las personas usuarias con una serie de indicadores que miden el modo en que se organiza y prestan los Talleres Grupales para combatir la Soledad.

Organización del servicio.

P.8.- Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la estructura organizativa de los talleres.

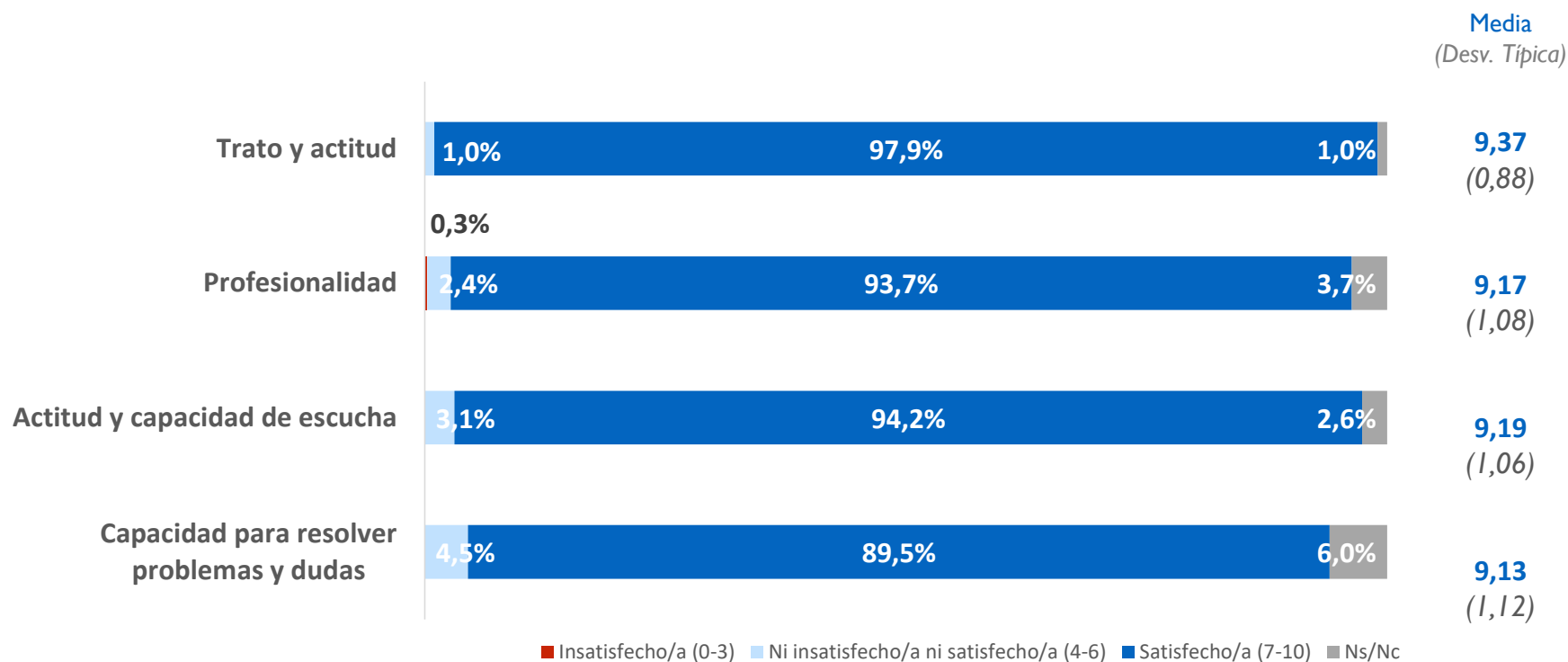


Equipo de profesionales.

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

Profesionales.

P.9.- Por favor, valore su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relativos a los PSICOLOGOS/AS que desarrollan los talleres en los que ha participado.



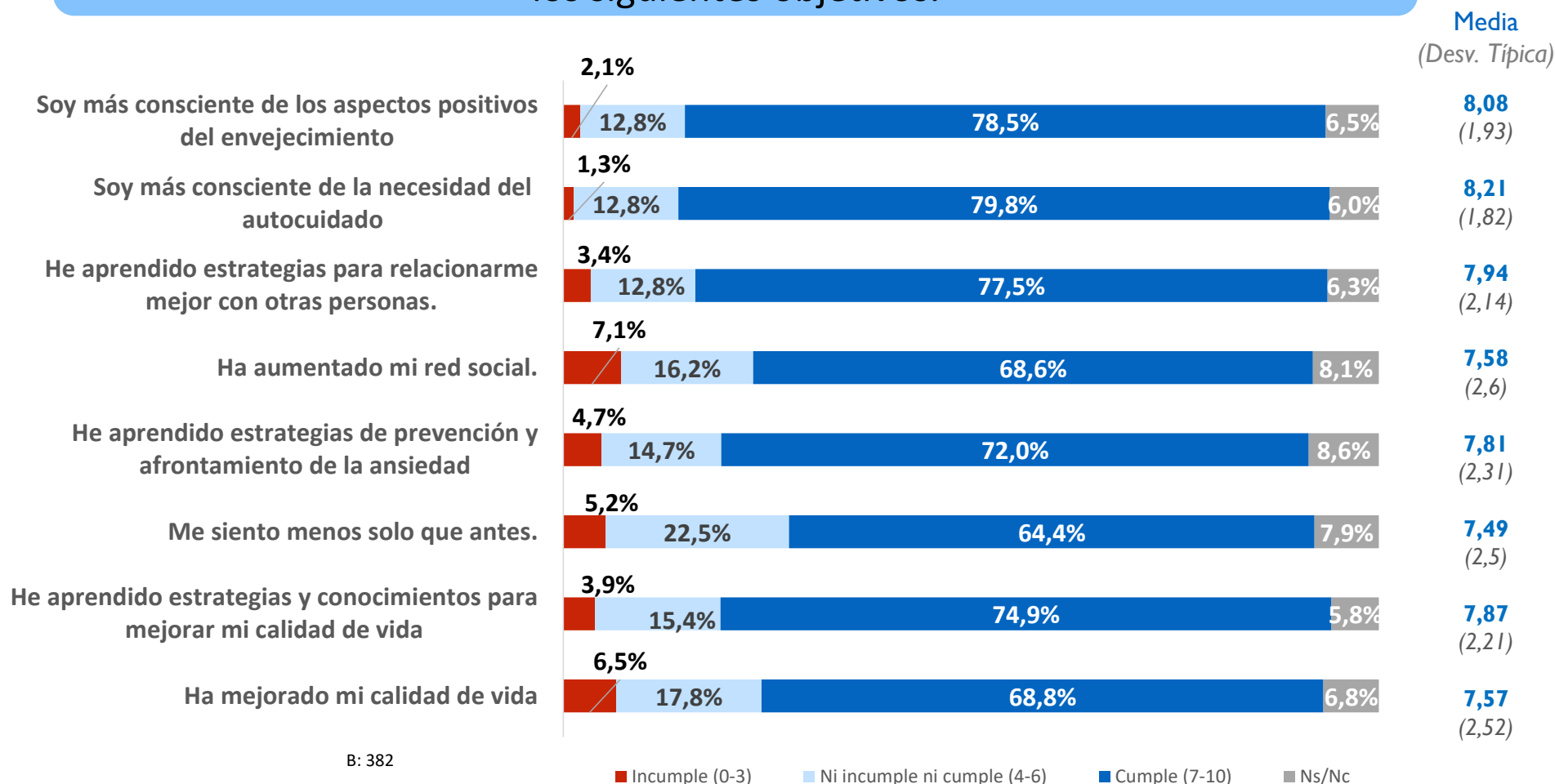
B: 382

Cumplimiento de objetivos.

Valoración grado de cumplimiento de los
objetivos del programa.

Valoración Cumplimiento objetivos.

P.10.- En qué medida cree usted que los talleres cumplen los siguientes objetivos.



Valoración global del programa.

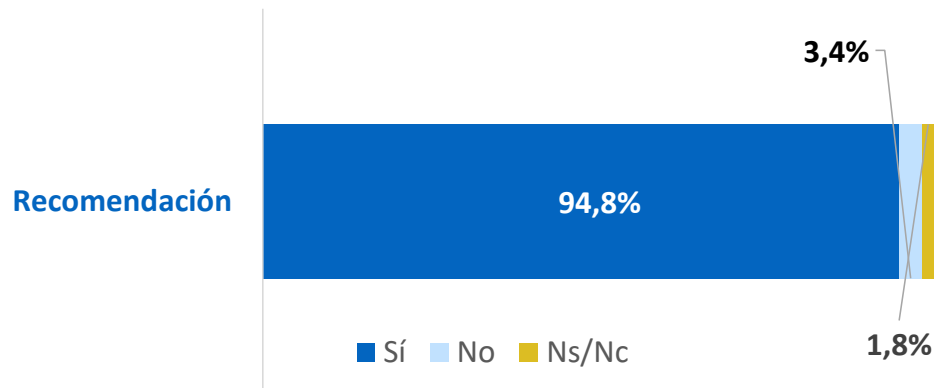
Fidelidad, valoración general.

Fidelidad.

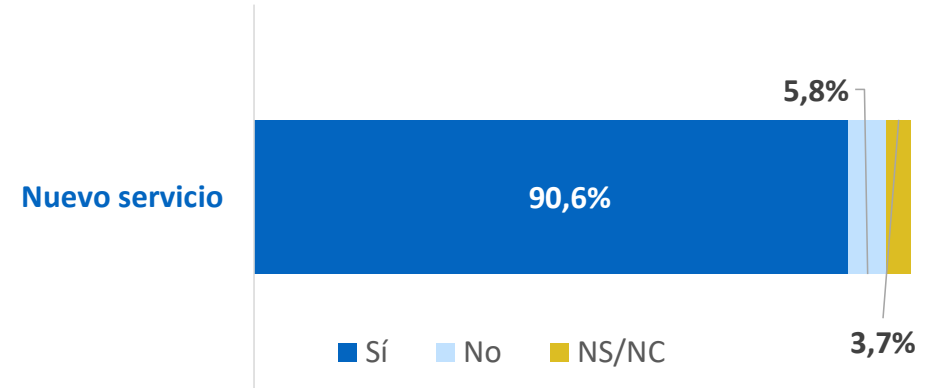
P.14.- ¿Recomendaría usted este programa?

P.13.- ¿Volvería a solicitar estos talleres?

Recomendación a otras personas.



Volvería a solicitarlo.



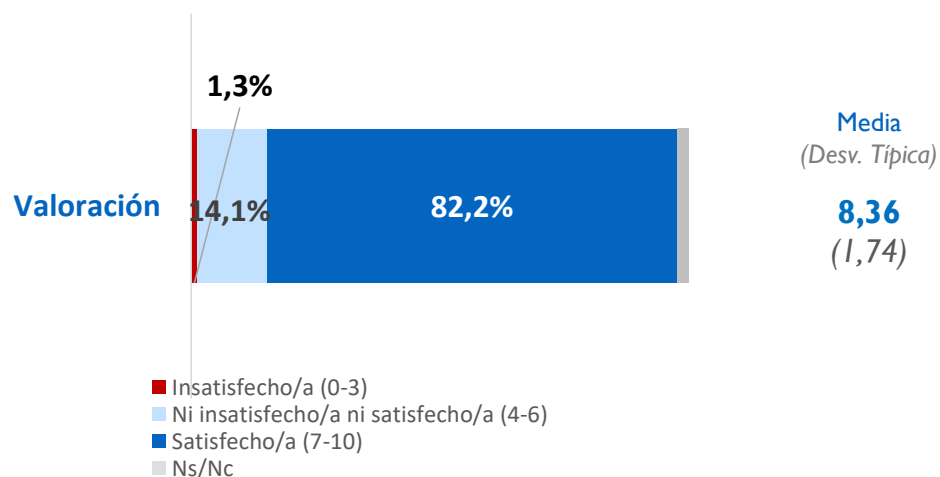
B: 382

Expectativas y valoración global.

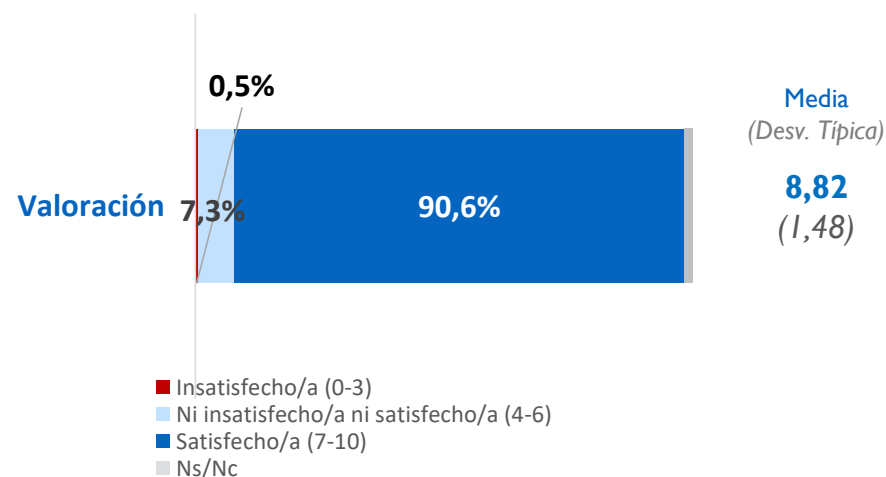
P.11.- Valore su satisfacción respecto al grado en que los talleres han cubierto sus expectativas.

P.12.- Valore su satisfacción global con este servicio.

Cumplimiento expectativas.



Valoración global.



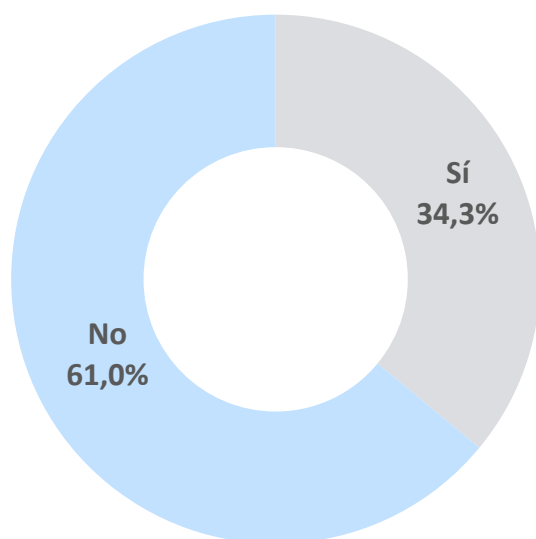
B: 382

Sugerencias.

P. 15.- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre los talleres?

P.15.b- ¿Cuál? (Especifique su sugerencia de mejora).

Sugerencia de mejora.



B: 382

Aspecto sugerido.



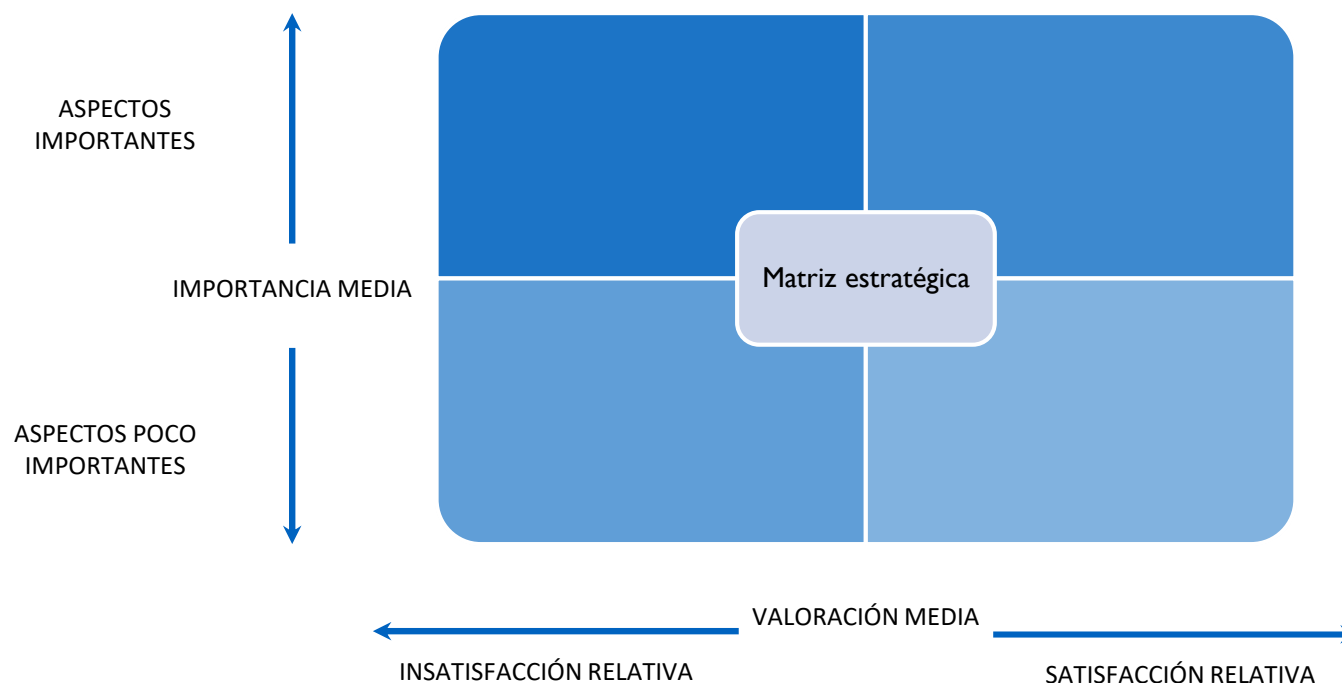
B: 131 personas que
manifiestan sugerencias

Matriz de actuación estratégica.

Matriz de actuación estratégica.

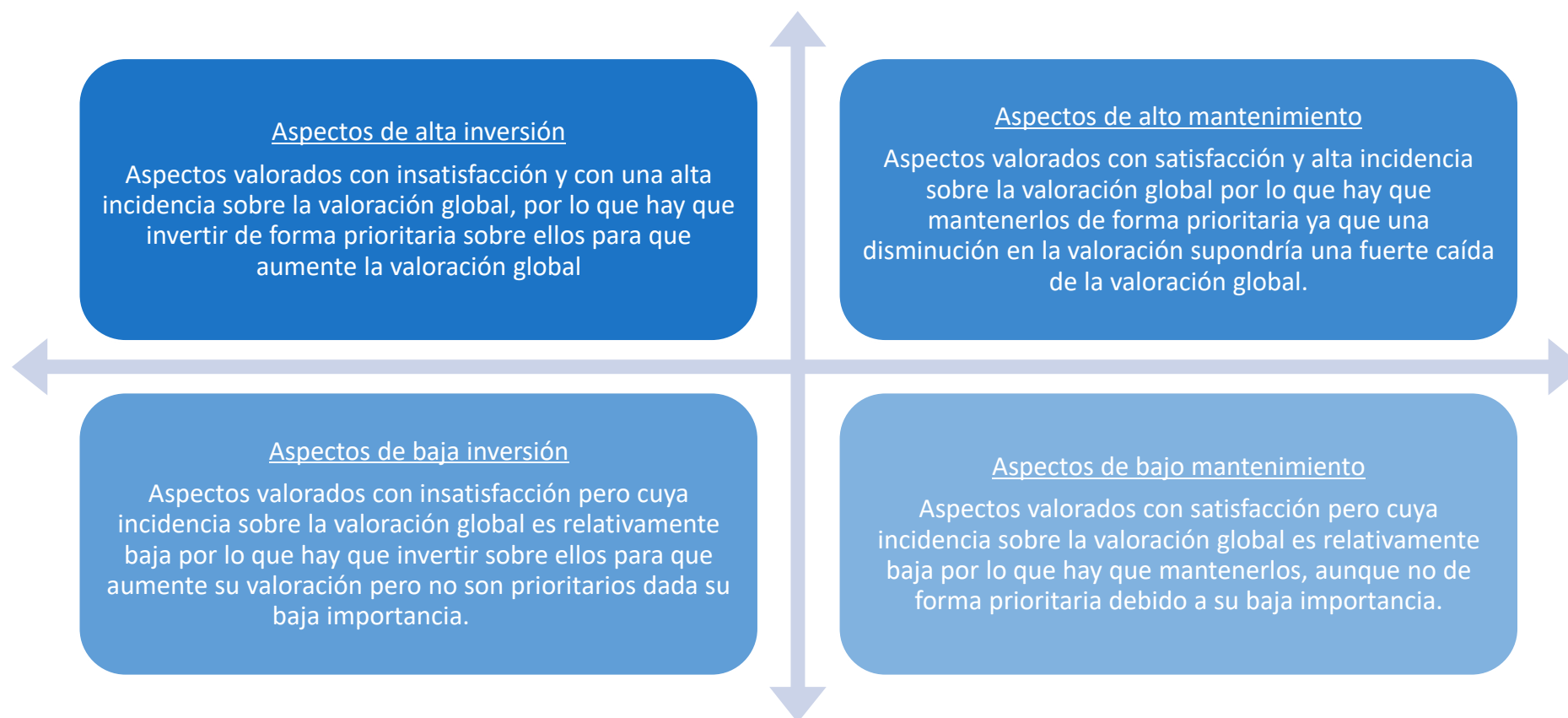
Matriz de actuación (I).

- 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.



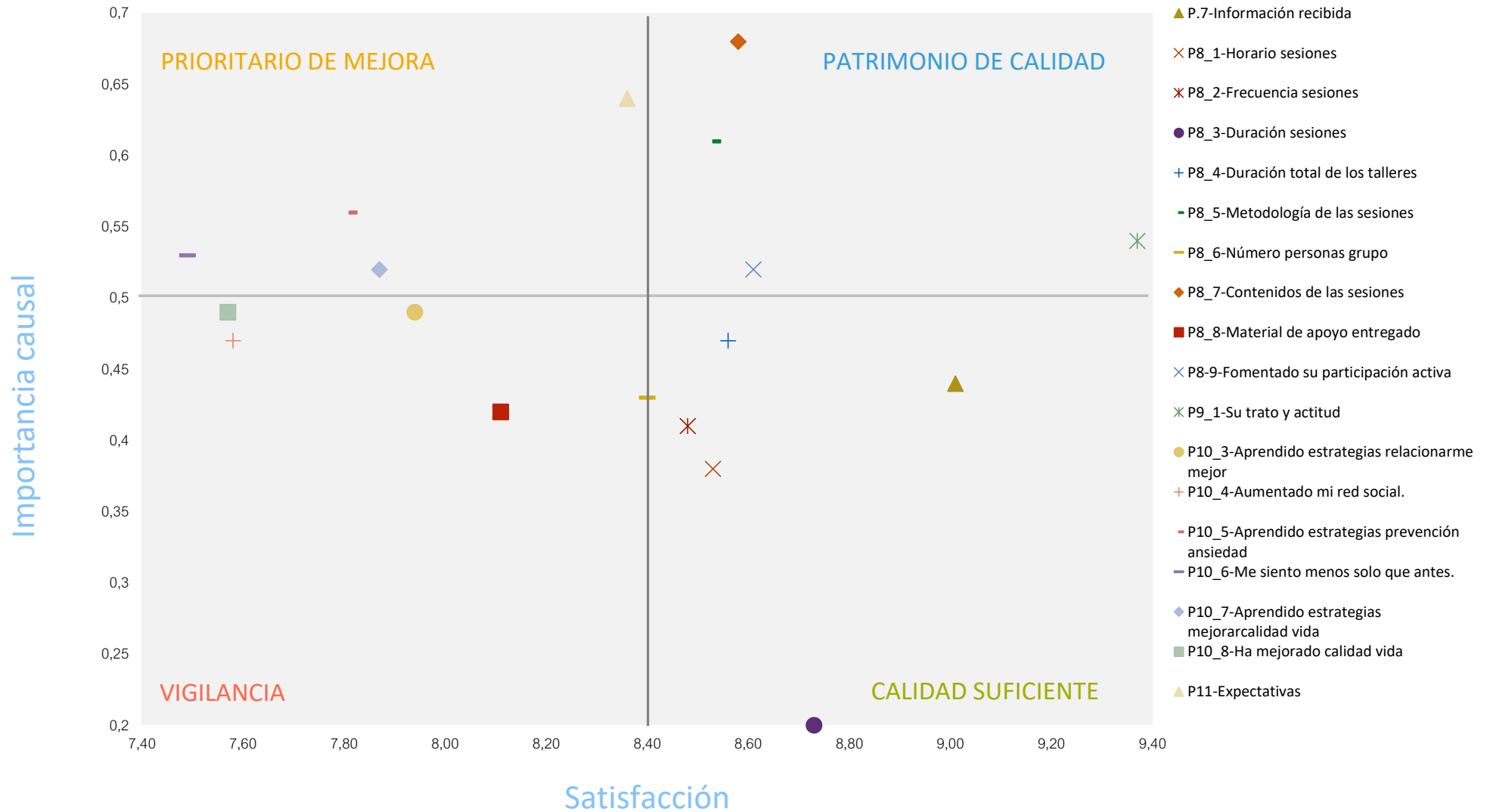
Matriz de actuación (II).

Explicación de los cuadrantes resultantes de la matriz:



Matriz de actuación (III).

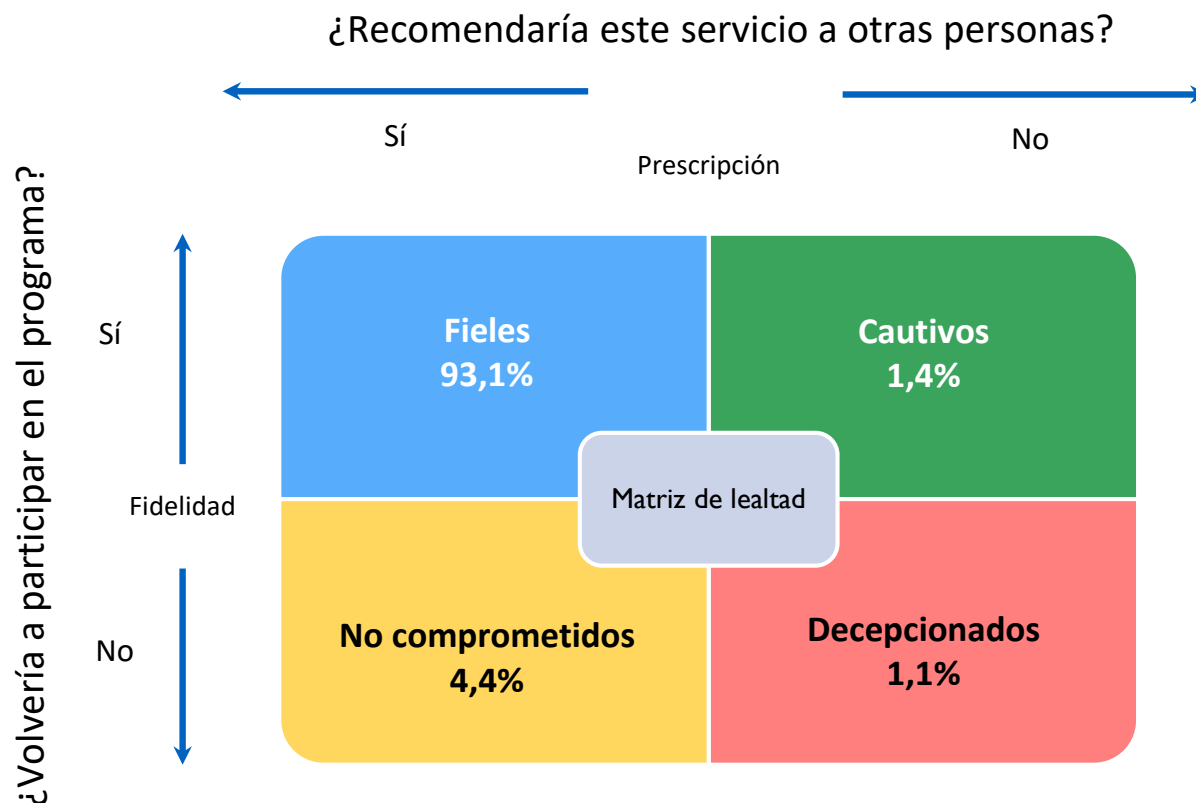
Resultados 2023:



Matriz de lealtad.

Matriz de lealtad.

Lealtad.



Fieles: Recomendarían y volverían a participar en el programa.

Cautivos: Volverían a participar en el programa, pero no se lo recomendarían a otras personas.

No comprometidos: No volverían a participar en el programa, pero lo recomendarían a otras personas.

Decepcionados: No volverían a participar en el programa y tampoco se lo recomendarían a otras personas.

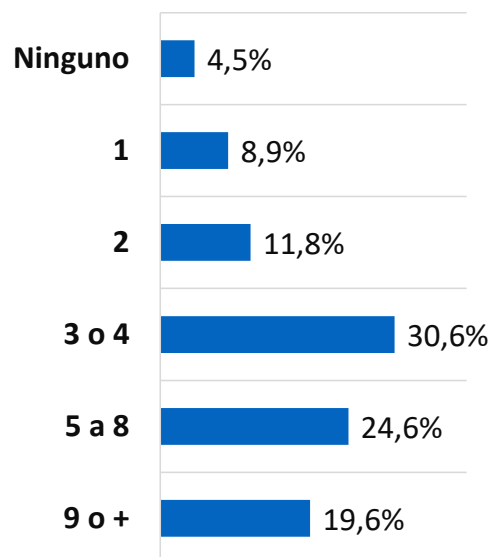
B: 382 (Excluidos Ns/Nc)

Datos de clasificación.

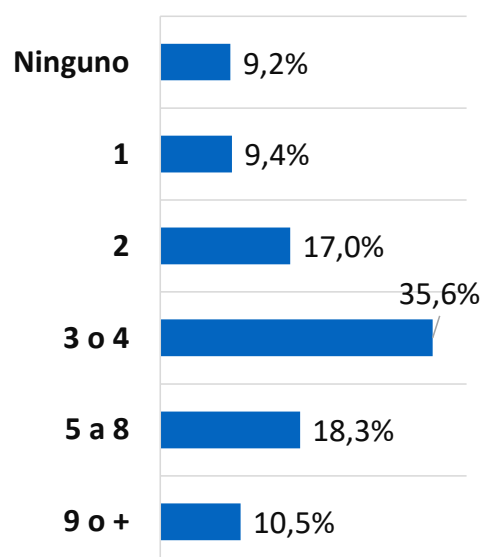
Clasificación sociodemográfica, de salud y de estilo de vida de las personas entrevistadas.

Relaciones con familiares.

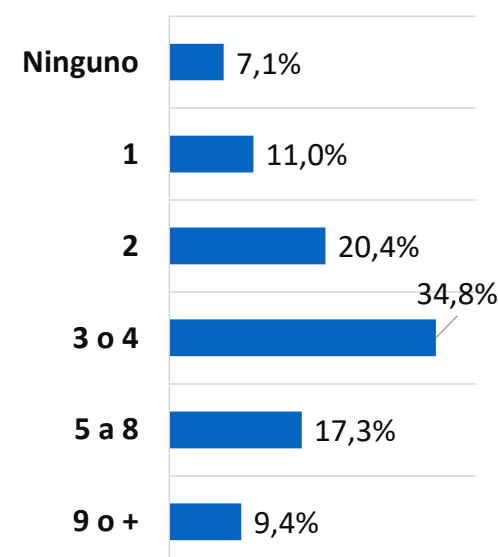
P.16.a.- ¿Con cuántos parientes se encuentra o tiene noticias de ellos al menos 1 vez al mes?



P.16.b.- ¿Con cuántos parientes se siente lo suficientemente cómodo como para conversar sobre sus asuntos personales?



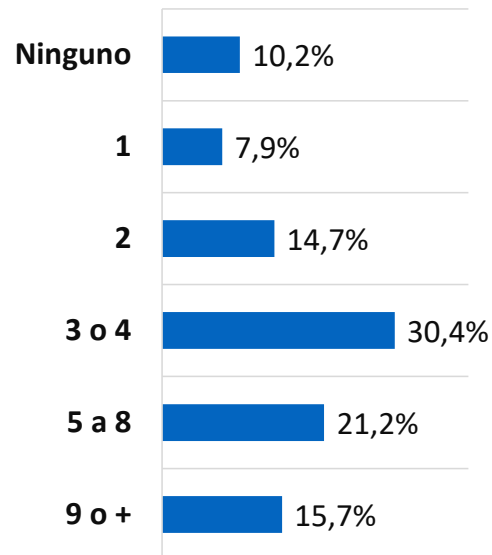
P.16.c.- ¿A cuántos parientes siente lo suficientemente cercanos para llamarles cuando necesita ayuda?



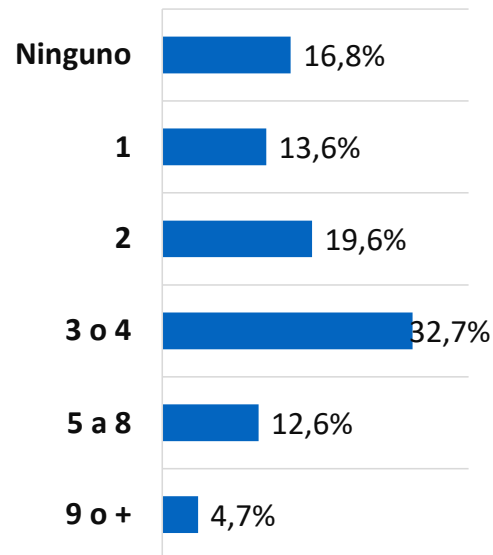
B: 382

Relaciones con amistades.

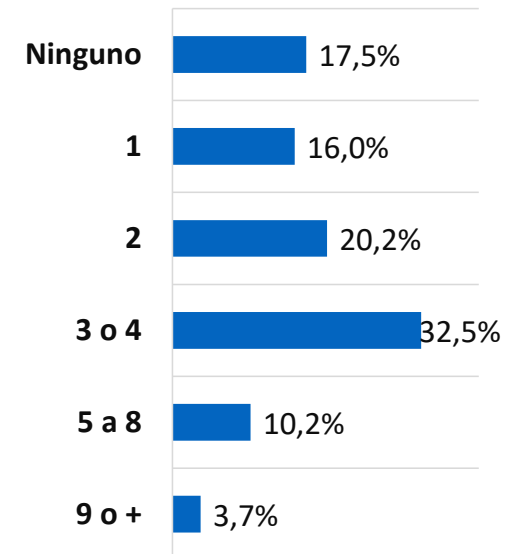
P.17.a.- ¿Con cuántos amigos se encuentra o tiene noticias de ellos al menos 1 vez al mes?



P.17.b.- ¿Con cuántos amigos se siente lo suficientemente cómodo como para conversar sobre sus asuntos personales?



P.17.c.- A cuántos amigos siente lo suficientemente cercanos para llamarles cuando necesita ayuda?

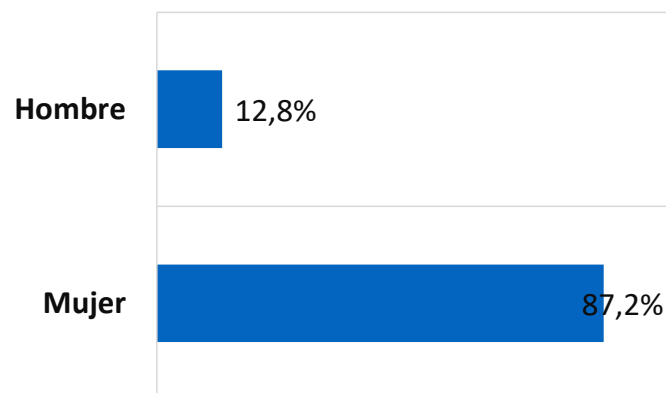


B: 382

Personas usuarias (I).

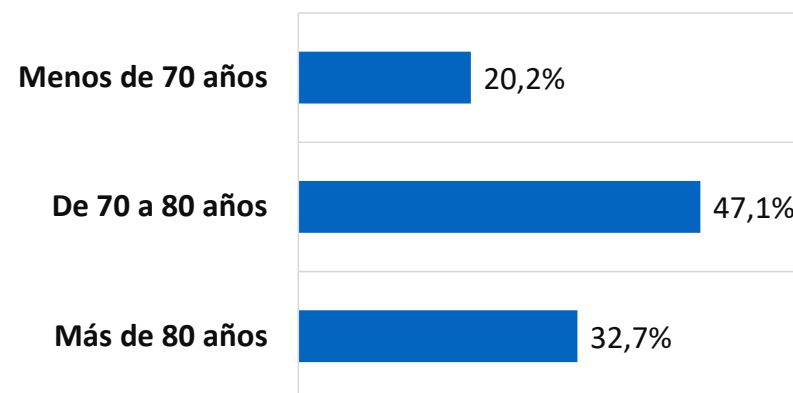
Sexo

B: 382



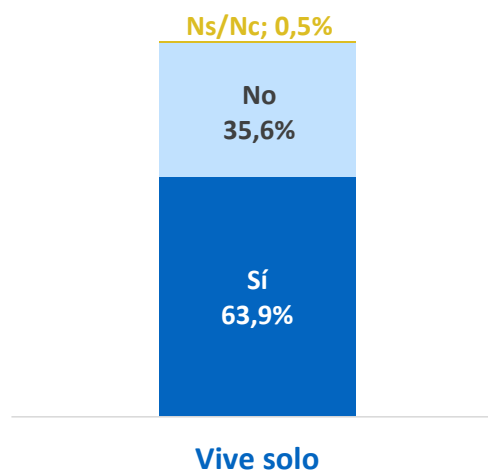
C.1.- Edad de las personas usuarias.

B: 382

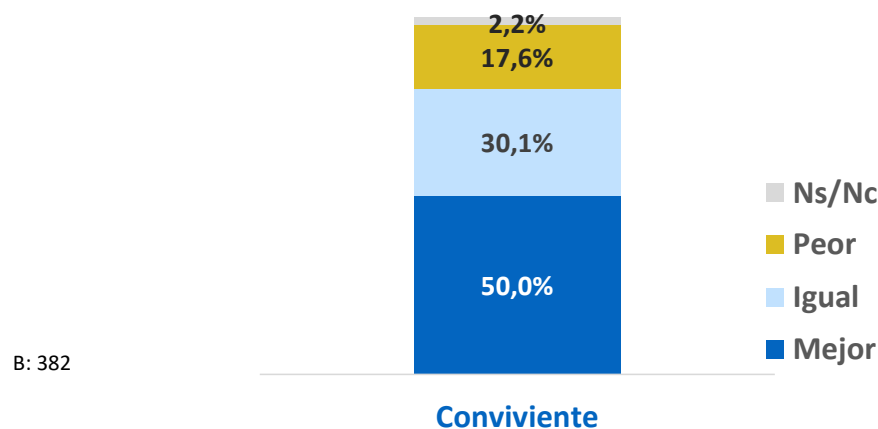


Personas usuarias (2).

C.2.- ¿Vive solo/a?



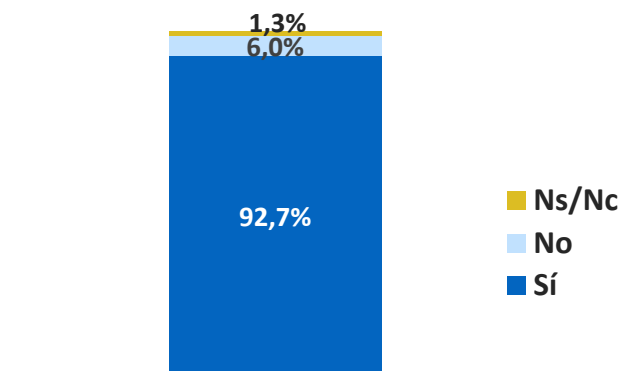
C.3.- ¿La persona con la que convive se encuentra mejor, igual o peor que usted?



B: 382

Personas usuarias (II).

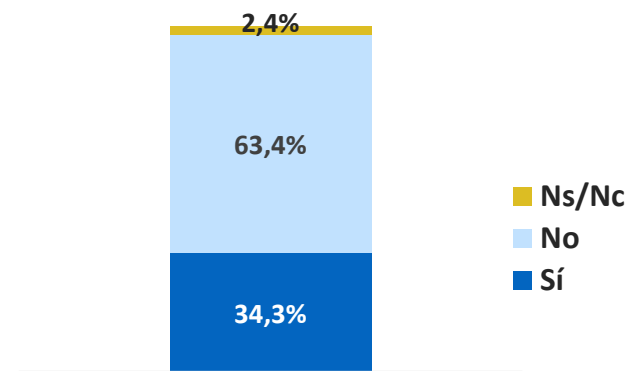
C.4.- ¿Tiene usted a quien acudir si necesita ayuda?



B: 382

Recursos

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

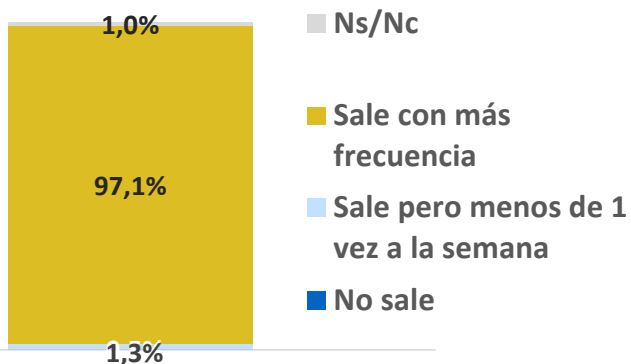


B: 382

Se siente solo/a

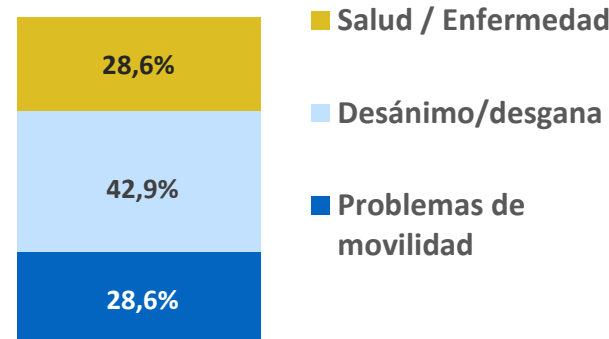
C.6.- ¿Con qué frecuencia sale usted de su domicilio?

C.6.a.- Motivo por el que no sale



B: 382

Frecuencia con la sale de casa



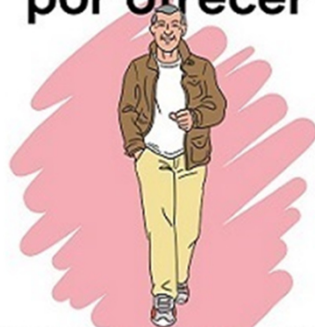
B: 7

Motivo por el que no sale



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

