



## ENCUESTA A USUARIOS DE LOS “CENTROS DE MUNICIPALES DE MAYORES” (2017)

### PRESENTACIÓN

Buenas días/tardes. Preguntaba por..... (Incluir contacto facilitado en la base de datos).

Encantada de saludarle. Soy....., llamo en nombre del Ayuntamiento de Madrid.

Estamos realizando un estudio de la satisfacción entre los usuarios de los CENTROS DE MUNICIPALES DE MAYORES, ¿sería tan amable de colaborar contestando a unas breves preguntas? Serán sólo unos minutos.

Sí.....1 → (continuar con la entrevista). Gracias, muy amable, comenzamos.

No.....2 → rebatir objeciones y aclaraciones

#### Objeciones y Aclaraciones:

##### **No tengo tiempo/Estoy ocupado:**

- Sr. X le entiendo perfectamente, no obstante se trata de un breve cuestionario.
- ¿Me indica la hora más apropiada para hablar con usted? (Tomar nota) Muy amable, gracias. Le llamaremos entonces.

##### **¿Me compromete a algo?:**

- No, por supuesto, se trata de un cuestionario breve y confidencial. Sus respuestas serán tratadas de forma global y con fines a mejorar el servicio prestado por el Ayuntamiento de Madrid.

Persiste en no colaborar.....3 → Cierre del registro: despedir y agradecer

### A TODOS

*Le informamos que, en aplicación de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima y siempre de manera global, nunca de forma individualizada.*

**P.1.- ¿Puede decirme si es usted socio de un Centro Municipal para Mayores (CMM)?**

Si	1	→ Pasar a P.2
No	2	→ FIN DEL CUESTIONARIO

**P.2.- En la actualidad y de forma general, ¿con cuánta frecuencia acude al Centro Municipal para Mayores (CMM)?**

RESPUESTA ÚNICA

Todos o casi todos los días de la semana	1	→ FIN DEL CUESTIONARIO
Una o dos veces a la semana	2	
Una o dos veces al mes	3	
Menos de una vez al mes	4	
Nunca acudo al CMM	5	

**P.3. - ¿Desde hace cuánto acude al CMM? RESPUESTA ÚNICA**

Menos de un año	1
Entre 1 y 2 años	2
Más de 2 años	3
Ns/Nc	99

**BLOQUE 1: Inscripción como socio, cumplimiento de objetivos y notoriedad de los CMM**

**P.4. – Utilizando una escala de valoración de 0 a 10, donde “0” significa *Muy insatisfecho* y “10” *Muy Satisfecho*, ¿Puede decirme cómo se encuentra de satisfecho con la información que recibió sobre los programas y servicios en el momento de su incorporación al centro de mayores?**

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
Satisfacción con la información recibida en la incorporación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**P.5. ¿Y cómo se encuentre de satisfecho con la información disponible, que haya necesitado posteriormente al ingreso, sobre el Centro y sus actividades?**

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
Información disponible sobre el Centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Información disponible sobre actividades	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**BLOQUE 2: Uso y valoración de los servicios y actividades ofertadas en los CMM**

**P.6- De los siguientes servicios ofertados en los Centros Municipales de Mayores, ¿puede decirme los que usted ha usado en alguna ocasión o usa de forma habitual? LEER RESPUESTAS. RESPUESTA SIMPLE.**

	Nunca los ha usado	Uso ocasional	Uso habitual
1. El servicio de <b>cafetería</b>	1	2	3
2. El servicio de <b>comedor</b>	1	2	3
3. El servicio de <b>Gimnasio o sala polivalente utilizada para la gimnasia</b>	1	2	3
4. El servicio de <b>biblioteca/sala lectura</b>	1	2	3
5. El servicio de <b>peluquería</b>	1	2	3
6. El servicio de <b>podología</b>	1	2	3
7. <b>Fisioterapia preventiva</b>	1	2	3

**SÓLO A QUIENES UTILIZAN OCASIONALMENTE O HABITUALMENTE CADA SERVICIO SEGÚN P6**

**P.7 Por favor, indique su grado de satisfacción con los servicios que utiliza en el Centro Municipal de Mayores al que usted va. Para ello, utilice una escala donde "0" significa Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho.**

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
1. El servicio de <b>cafetería</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2. El servicio de <b>comedor</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3. El servicio de <b>Gimnasio o sala polivalente utilizada para la gimnasia</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4. El servicio de <b>biblioteca/sala lectura</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5. El servicio de <b>peluquería</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6. El servicio de <b>podología</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7. <b>Fisioterapia preventiva</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**SÓLO A QUIENES UTILIZAN OCASIONALMENTE O HABITUALMENTE EL SERVICIO DE COMEDOR SEGÚN P6**

**P.6.a.- En relación con el servicio concreto de comedor valore, utilizando la misma escala 0 – 10, los siguientes aspectos:**

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
Los menús son adecuados para las necesidades de los usuarios	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Los menús son asequibles en precio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Relación calidad - precio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**SÓLO A QUIENES UTILIZAN OCASIONALMENTE O HABITUALMENTE EL SERVICIO DE PELUQUERÍA SEGÚN P6**

**P.6.b.- Valore, por favor, la relación calidad-precio del servicio de peluquería. Para ello, utilice una escala donde "0" significa Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho.**

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
Relación calidad - precio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**SÓLO A QUIENES UTILIZAN OCASIONALMENTE O HABITUALMENTE EL SERVICIO DE PODOLOGÍA SEGÚN P6**

**P.6.c.-** Valore, por favor, la relación calidad-precio del servicio de podología. Para ello, utilice una escala donde "0" significa Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
Relación calidad - precio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**A TODOS**

**P.8.-** De las siguientes actividades ofertadas en los Centros Municipales de Mayores ¿puede decirme las que usted ha realizado en alguna ocasión o realiza de forma habitual?

LEER RESPUESTAS. RESPUESTA SIMPLE.

	Nunca los ha usado	Uso ocasional	Uso habitual
<b>1. Talleres manuales, artísticos, culturales, mantenimiento físico</b> (cerámica, historia, pintura, gimnasia mantenimiento...)	1	2	3
<b>2. Actividades de Formación en nuevas tecnologías</b> (informática, telefonía, internet...)	1	2	3
<b>3. Actividades lúdicas</b> en general (baile, dominó, etc.)	1	2	3
<b>4. Viajes y excursiones</b>	1	2	3
<b>5. Actividades informativas, como por ejemplo coloquios, conferencias y charlas</b>	1	2	3
<b>6. ACTIVIDADES INTERGENERACIONALES</b>	1	2	3

**SÓLO A QUIENES UTILIZAN OCASIONALMENTE O HABITUALMENTE CADA ACTIVIDAD SEGÚN P8**

**P.9.-** Por favor, indique su grado de satisfacción con las actividades que ha realizado o realiza en el Centro Municipales de Mayores al que usted va. Continúe utilizando una escala donde "0" significa Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
<b>1. Talleres manuales, artísticos, culturales, mantenimiento físico</b> (cerámica, historia, pintura, gimnasia mantenimiento...)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
<b>2. Actividades de Formación en nuevas tecnologías</b> (informática, telefonía, internet...)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
<b>3. Actividades lúdicas</b> en general (baile, dominó, etc.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
<b>4. Viajes y excursiones</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
<b>5. Actividades informativas, como por ejemplo coloquios, conferencias y charlas</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
<b>6. ACTIVIDADES INTERGENERACIONALES</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**A TODOS**

**P.10.-** ¿Acude o ha acudido a las aulas informáticas de los Centros Municipales de Mayores?

Sí	1
No	2
NS/NC	9

**SÓLO SÍ CÓDIGO 1 EN P.10**

**P.10.a.- Por favor, valore su satisfacción con las aulas informáticas.** Continúe utilizando una escala donde “0” significa Muy insatisfecho y “10” Muy satisfecho.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
Aulas informáticas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**BLOQUE 3: Estructura organizativa del servicio**

**P.11- Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la estructura organizativa de su Centro Municipal de Mayores.** Para ello, utilice una escala donde “0” significa Muy insatisfecho y “10” Muy satisfecho.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/ Nc
1. La <b>organización y funcionamiento</b> del centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2. El <b>horario</b> del CMM	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3. La <b>distancia</b> entre su domicilio y el CMM que le corresponde	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4. <b>Orden y limpieza</b> del centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5. El <b>equipamiento y confortabilidad</b> de las instalaciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6. El <b>mantenimiento</b> de las instalaciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7. La <b>protección y seguridad</b> que el centro le ofrece	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8. La <b>accesibilidad al centro</b> desde el exterior	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9. La <b>accesibilidad y movilidad en el interior</b> del centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10. La <b>identificación y señalización interior</b> del centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
11. La <b>identificación y señalización exterior</b> del centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
12. Y LA SATISFACCIÓN GLOBAL CON LA ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN DEL CENTRO	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**P.12.- ¿Qué satisfacción le merece el modelo de organización de los Centros Municipales de Mayores de Madrid en el que hay una Junta Directiva formada por personas mayores y un coordinador de Centros de Mayores como funcionario municipal?** Para ello, utilice una escala donde “0” significa Muy insatisfecho y “10”, Muy satisfecho.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/ Nc
El modelo de organización de los CMM	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**P.13.- Por favor, valore el trato y actitud de los profesionales que intervienen en los Centros Municipales de Mayores,** utilizando una escala donde “0” significa Muy insatisfecho y “10” Muy satisfecho.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/ Nc
--	------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----------------	--------

Trato y actitud de los profesionales del CMM	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----

#### BLOQUE 4: Experiencia de los entrevistados

**P.14.- Valore su satisfacción respecto a lo que usted esperaba encontrar al inscribirse como socio de los centros municipales de mayores y lo que ha encontrado en ellos, en una escala de 0 a 10 donde 0 significa Muy Insatisfecho y 10 Muy Satisfecho**

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
Cobertura de expectativas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**P.15.- En general y teniendo en cuenta toda su experiencia como usuario del Centro Municipal de Mayores al que acude ¿cuál es su grado de satisfacción general?**

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
Valoración general del servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**P.16.- ¿Volvería a solicitar ser socio de un Centro Municipal de Mayores si fuese posible?**

LEER RESPUESTAS.

Sí	1
No	2
Ns/Nc (no leer)	9

**P.17.- ¿Recomendaría usted el Centro Municipal de Mayores a otras personas?**

LEER RESPUESTAS.

Sí	1
No	2
Ns/Nc (no leer)	9

#### BLOQUE 5: Sugerencias

**P.18- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora?**

Sí.....1

No.....2

**SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.18 (SÍ TIENE SUGERENCIAS DE MEJORA)**

**P.18a.- ¿Cuál?**

RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE. Anotar literalmente lo que indique el entrevistado

---



**BLOQUE 6: DATOS DE CLASIFICACIÓN**

**C.1. Edad del Usuario (grabar la incluida en la base de datos)**

.....años  
No contesta.....9

**C.2. Género del titular del servicio (grabar la incluida en la base de datos)**

Hombre	1
Mujer	2

***MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN. LE RECUERDO QUE SI QUIERE HACER ALGUNA SUGERENCIA O RECLAMACIÓN RESPECTO AL SERVICIO QUE UTILIZAN PUEDE HACERLO LLAMANDO AL TELÉFONO 010.***