

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

Estudio de satisfacción de usuarios del Programa de Ejercicio  
al Aire Libre

Diciembre 2017

# Índice

0 - Ficha Técnica	3
1 - Notoriedad	5
2 - Impacto en la calidad de vida del usuario	7
3 - Estructura organizativa del programa	9
4 - Sugerencias y reclamaciones	12
5 - Experiencia del usuario	15
6 - Jornada en el parque del Retiro	20
7 - Jornada Intergeneracional	22
8 - Jornada Interdistrital	24
9 - Datos de clasificación	26

# 0. Ficha técnica

## 0.1. Ficha técnica

### Universo

Beneficiarios del Programa de Ejercicio al Aire Libre incluidos en la base de datos facilitada por la Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales y que disponían de número de teléfono (655 registros).

### Tamaño y error muestral

251 entrevistas lo que supone la obtención de un error muestral del  $\pm 4,96\%$  (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 usuarios.

### Técnica de recogida de la información

Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI.

### Fechas de recogida de la información

Del 12 al 15 de diciembre de 2017

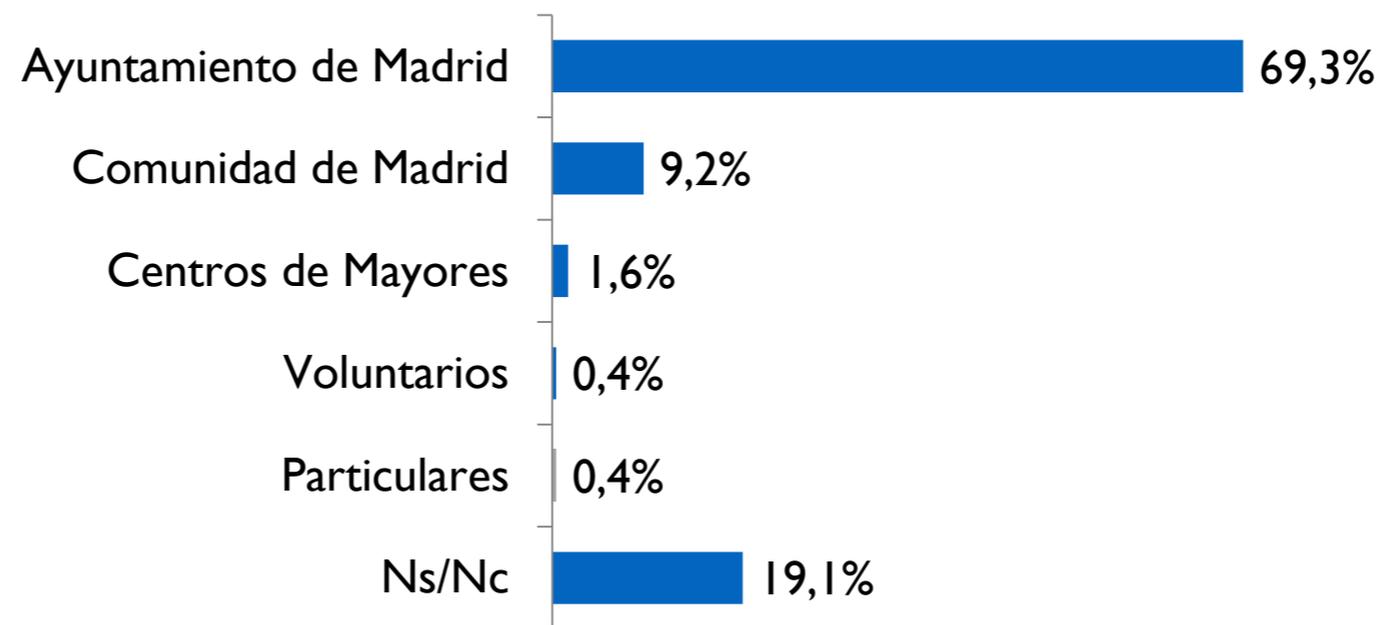
### Trabajo realizado por:

SIGMA DOS Análisis e Investigación - [www.sigmados.com](http://www.sigmados.com)

# I. Notoriedad

# Gestión del Programa de Ejercicio al Aire Libre

¿Quién cree usted que gestiona este programa?

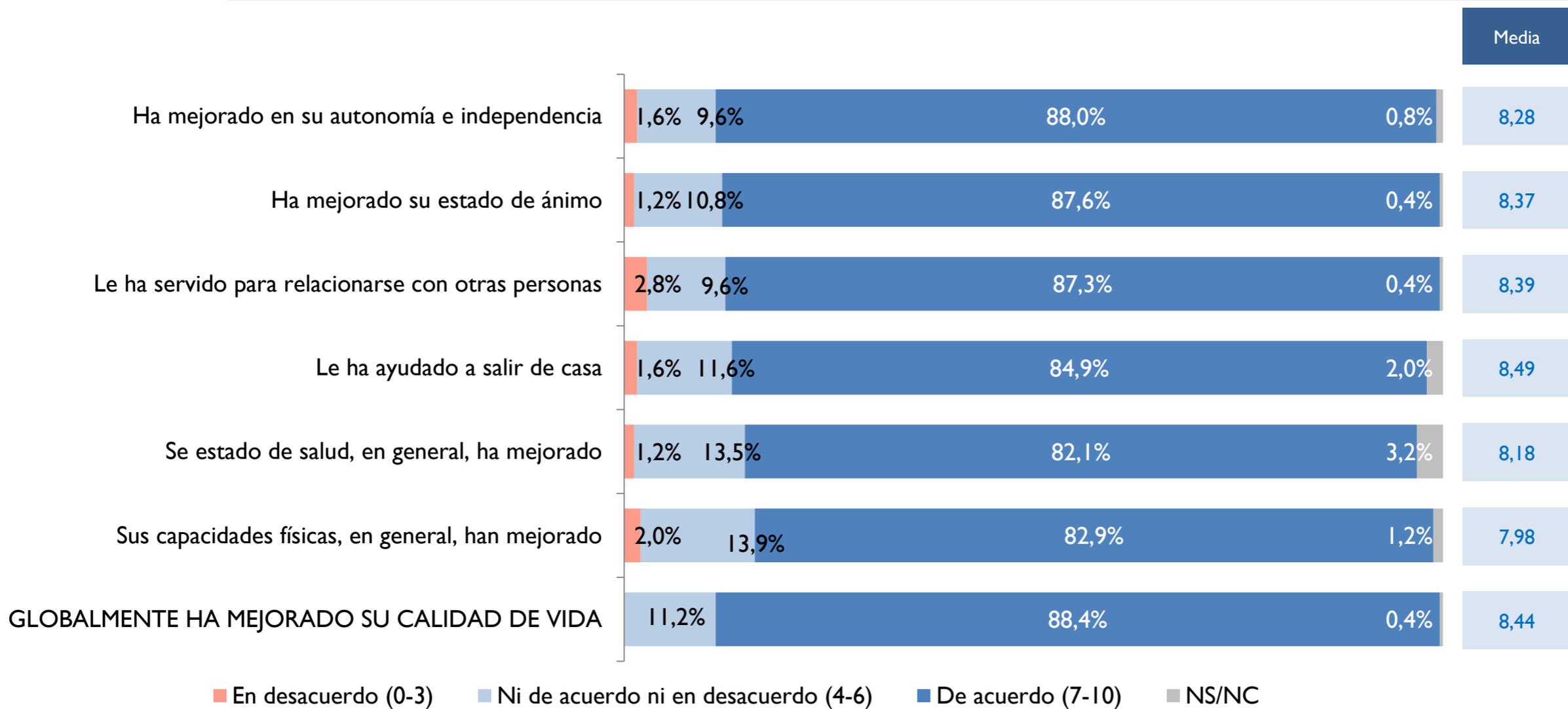


Base 2017 = 251

## 2. Impacto en la calidad de vida del usuario

# Influencia del Programa de Ejercicio al Aire Libre en la vida cotidiana de los usuarios

A continuación le voy a leer una serie de frases sobre la influencia que ha tenido en su vida cotidiana recibir el Programa de Ejercicio al Aire Libre

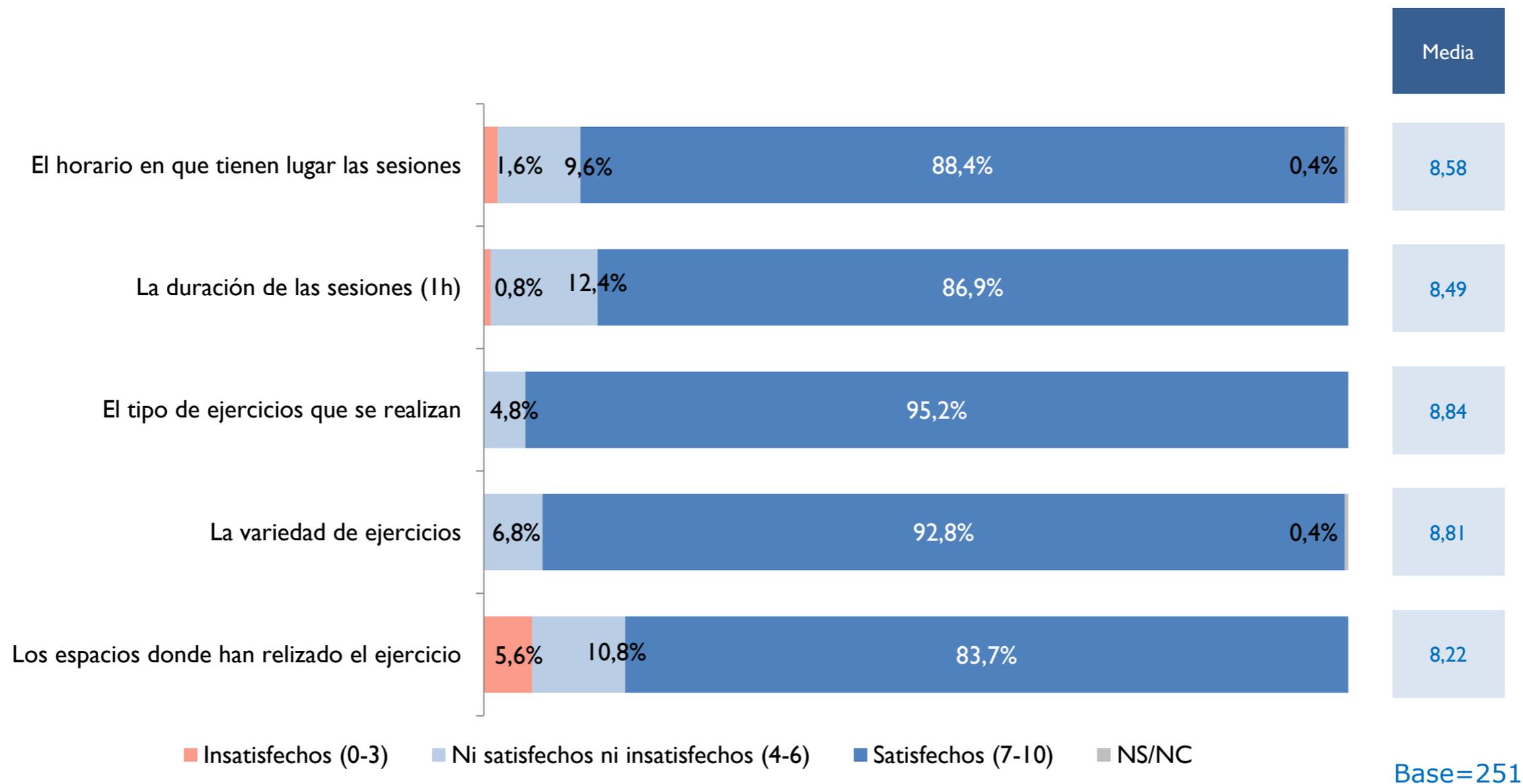


Base = 251

# 3. Estructura organizativa del programa

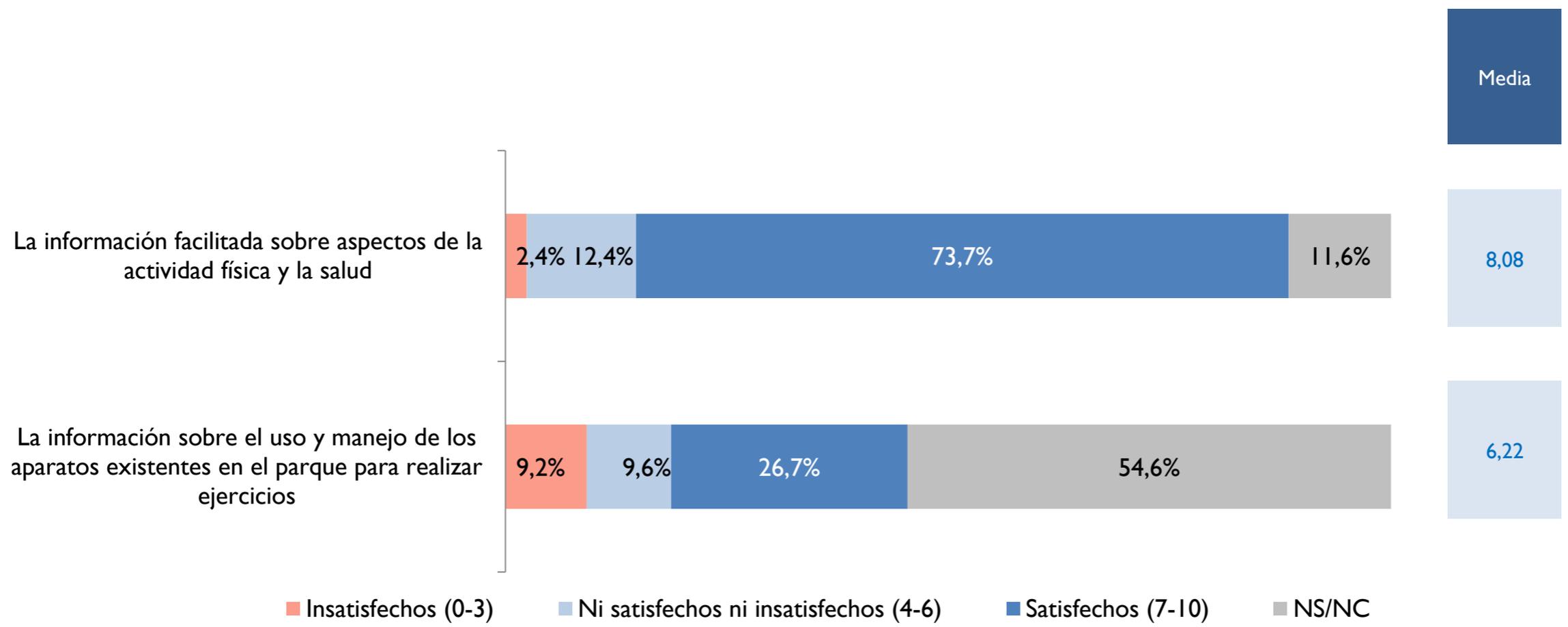
# Estructura organizativa

Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la estructura organizativa del programa Ejercicio al Aire Libre



# Estructura organizativa

¿Qué opinión le merece la información sobre aspectos de la actividad física y la salud que le facilitan durante el desarrollo de las sesiones?

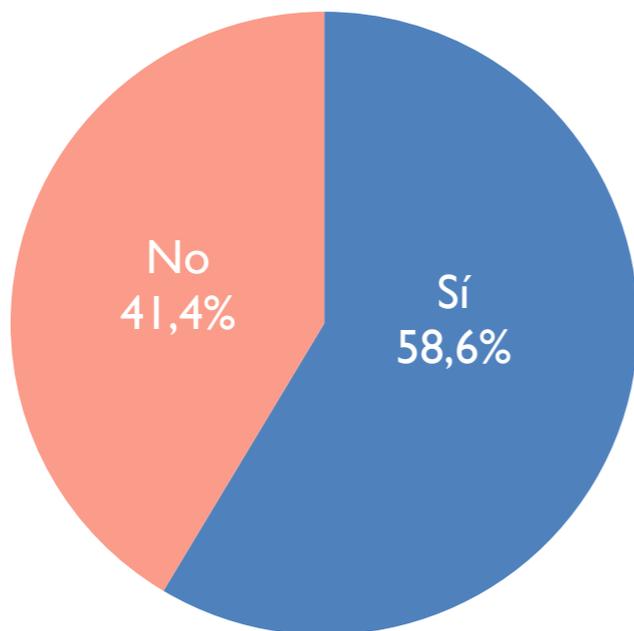


Base=251

## 4. Sugerencias y reclamaciones

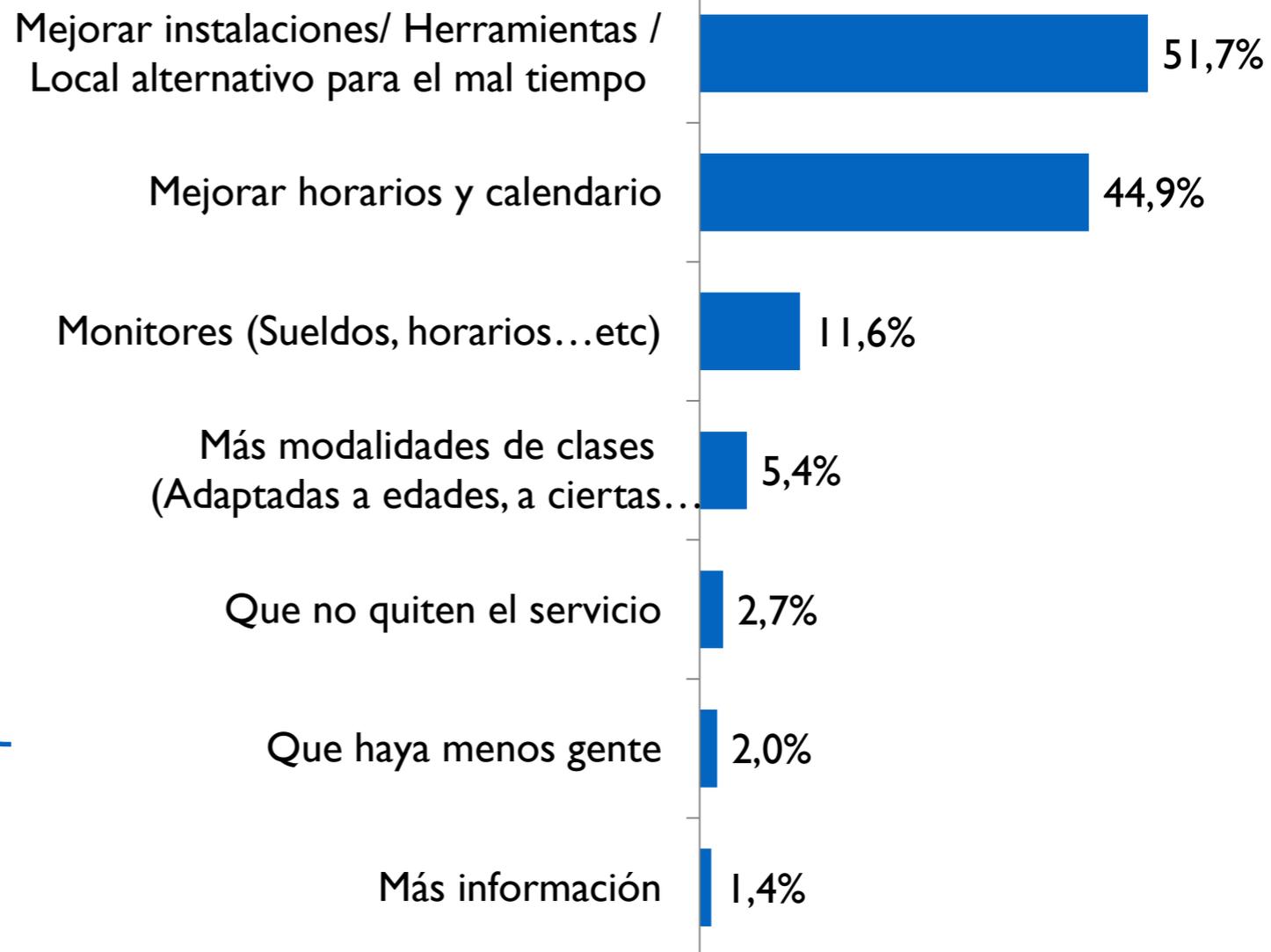
# Sugerencias de mejora

¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre el programa Ejercicio al aire libre?



Base 2017 = 251

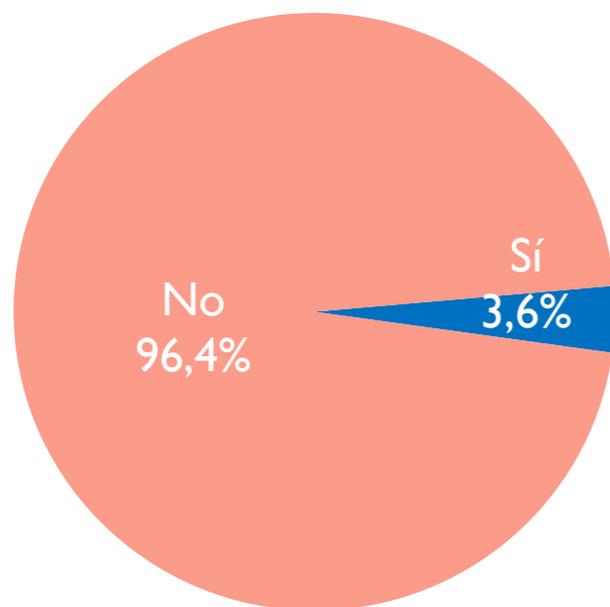
¿Cuál?



Base 2017 = 147

# Quejas / Incidencias

¿Ha interpuesto alguna queja o incidencia durante el transcurso del programa?



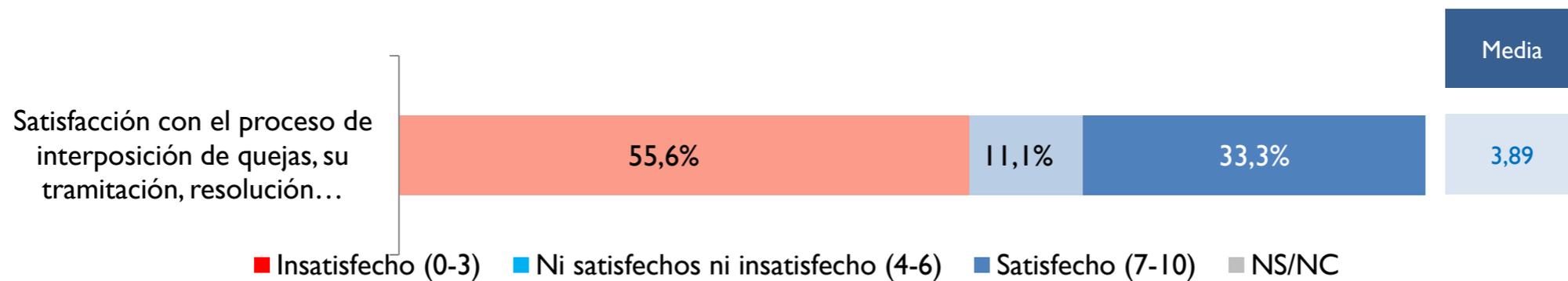
Base 2017 = 251

¿Cuál?



Base 2017 = 9

Grado de satisfacción con el proceso de interposición de quejas, su tramitación, resolución...

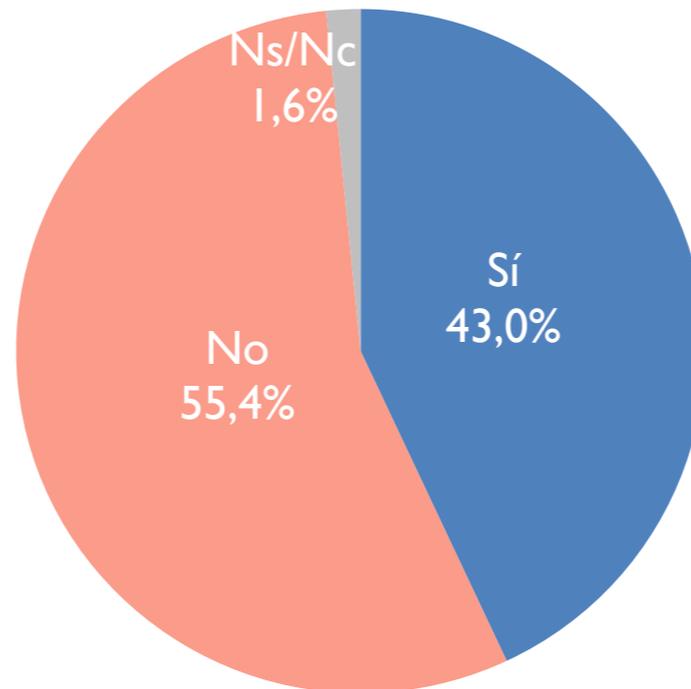


Base 2017 = 9

# 5. Experiencia del usuario

# Experiencia

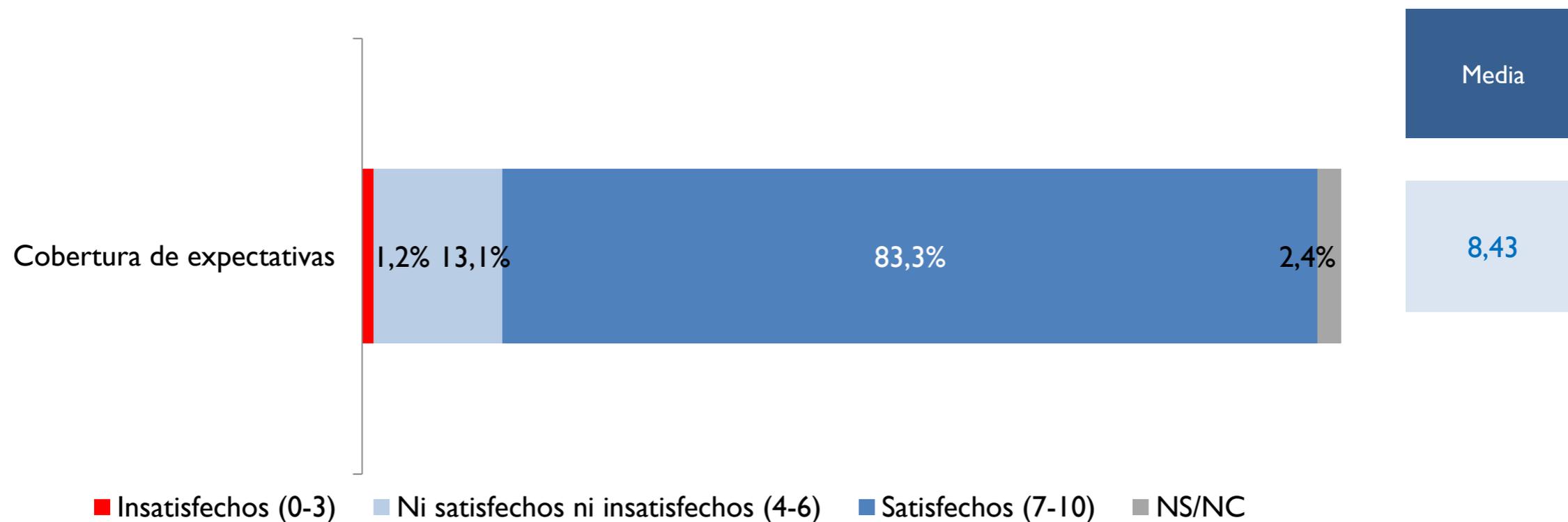
¿Ha pensado en realizar ejercicio con sus compañeros de grupo sin la dirección del monitor?



Base 2017 = 251

# Expectativas

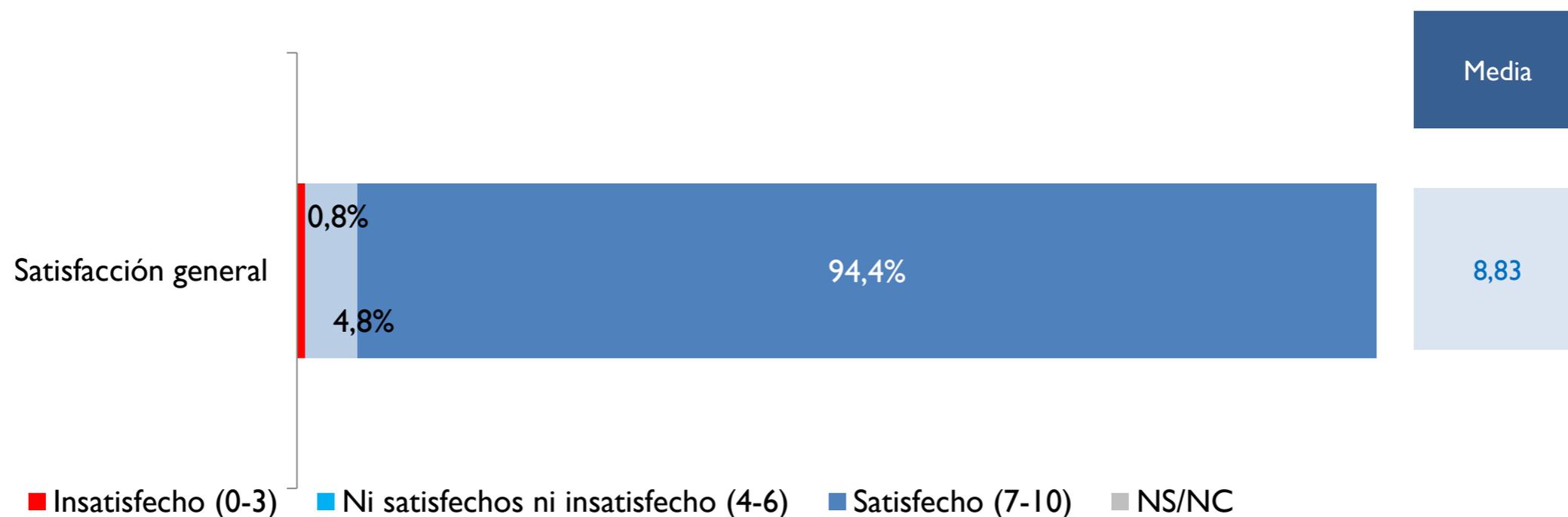
Valore la satisfacción respecto a lo que usted esperaba encontrar al inscribirse en el programa y lo que ha encontrado en él



Base 2017 = 251

# Satisfacción general

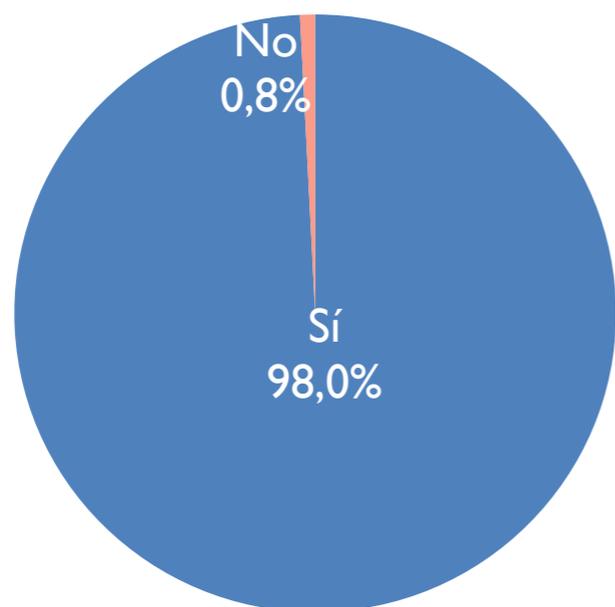
En general y teniendo en cuenta toda su experiencia como participante en el programa Ejercicio al Aire Libre, ¿cuál es su satisfacción general?



Base 2017=251

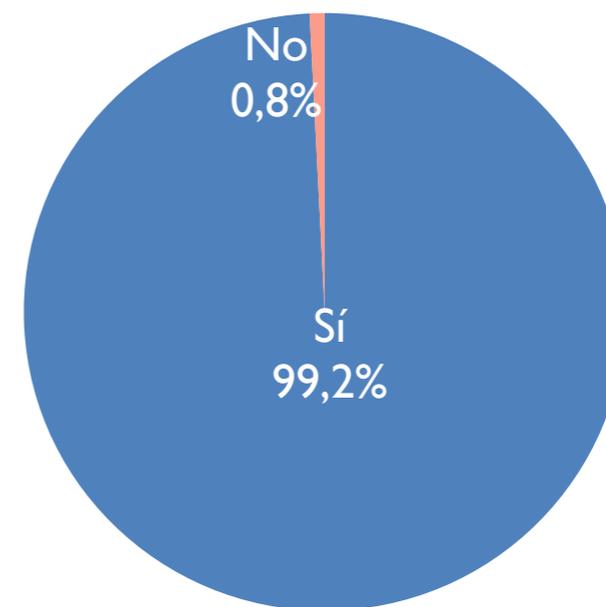
## Participación futura y grado de recomendación

¿Volvería a solicitar la participación en el programa?



Base 2017 = 251

¿Recomendaría usted este programa?

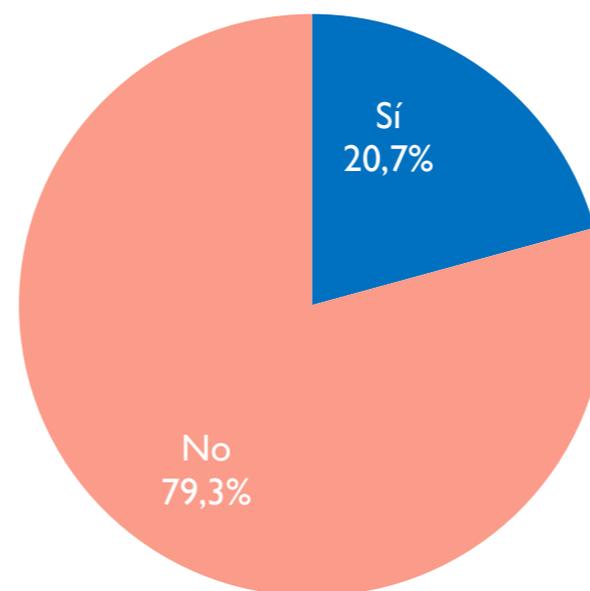


Base 2017 = 251

## 6. Jornada en el Parque del Retiro

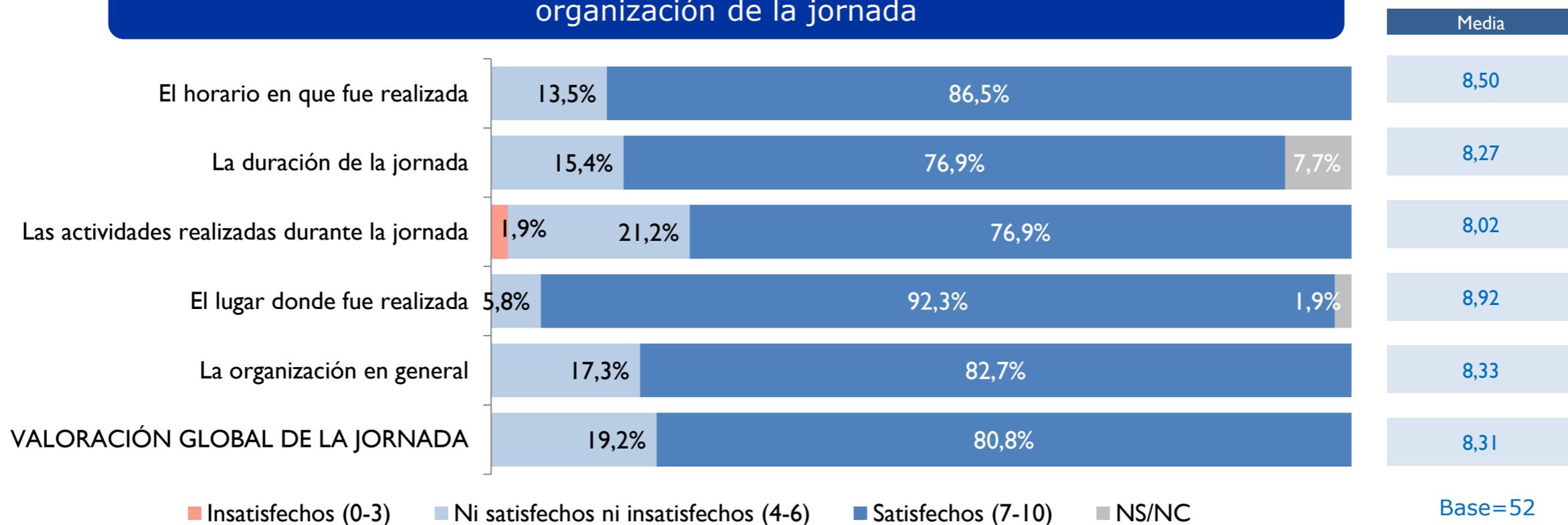
# Jornada en el Parque del Retiro

¿Acudió a la jornada de Ejercicio al Aire Libre en el Parque del Retiro el pasado 16 de junio?



Base = 251

Indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la organización de la jornada

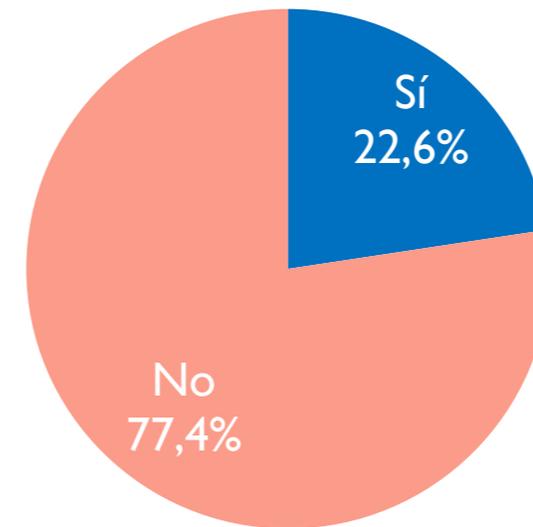


■ Insatisfechos (0-3) ■ Ni satisfechos ni insatisfechos (4-6) ■ Satisfechos (7-10) ■ NS/NC

# 7. Jornada intergeneracional

# Jornada intergeneracional

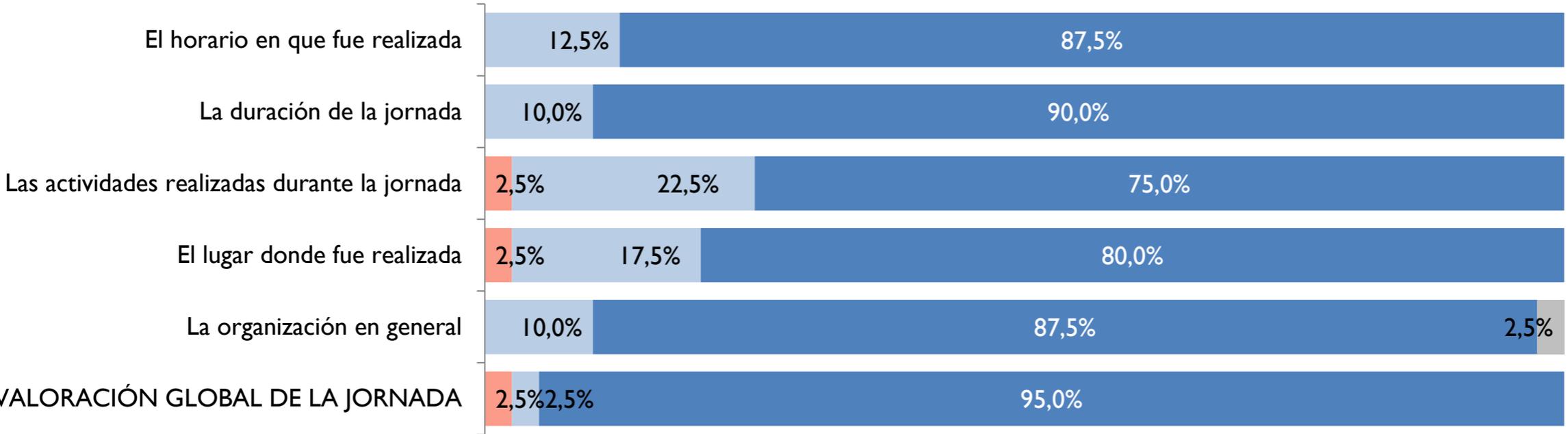
¿Acudió a algún **encuentro intergeneracional** organizado por el Programa de Ejercicio al Aire Libre?



Base 2017 = 177

Indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la organización de la **jornada intergeneracional**

Media
8,48
8,50
8,00
8,00
8,59
8,60



■ Insatisfechos (0-3) ■ Ni satisfechos ni insatisfechos (4-6) ■ Satisfechos (7-10) ■ NS/NC

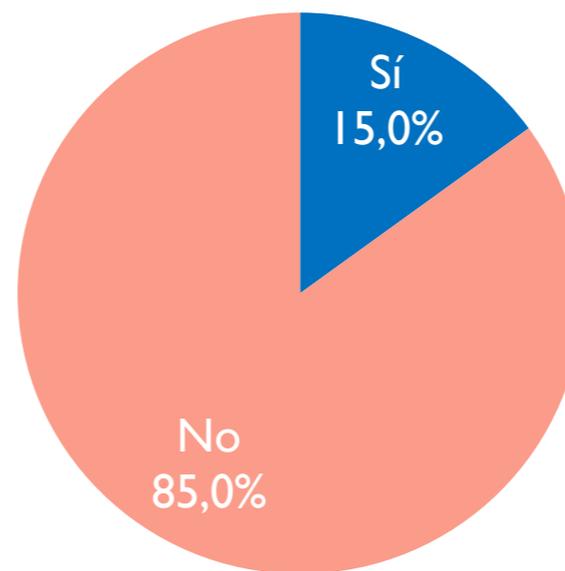
Base=40



## 8. Jornada interdistrital

# Jornadas interdistritales

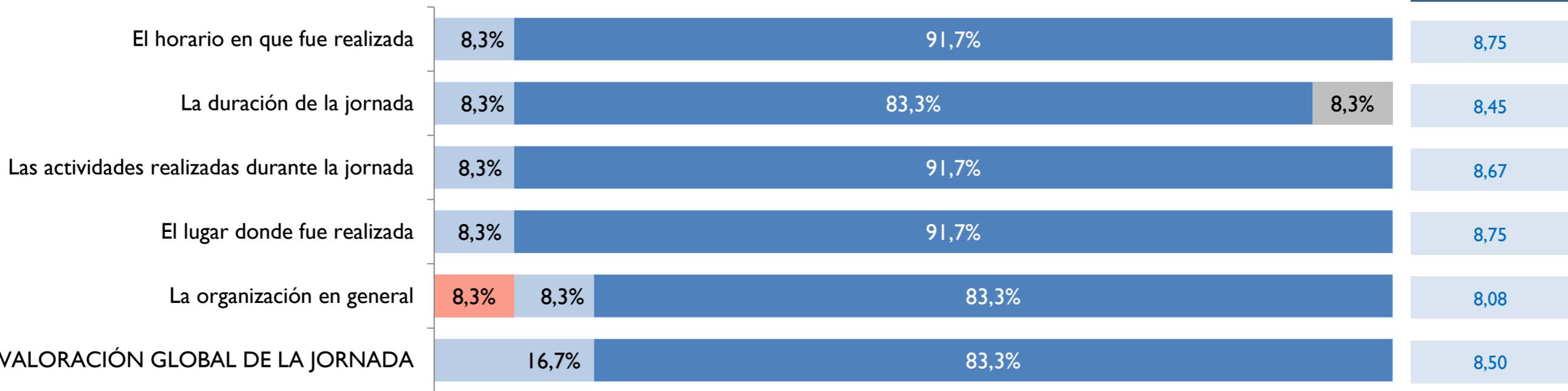
¿Acudió a algún **encuentro interdistrital** organizado por el Programa de Ejercicio al Aire Libre?



Base 2017 = 80

Indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la organización de la **jornada interdistrital**

Media



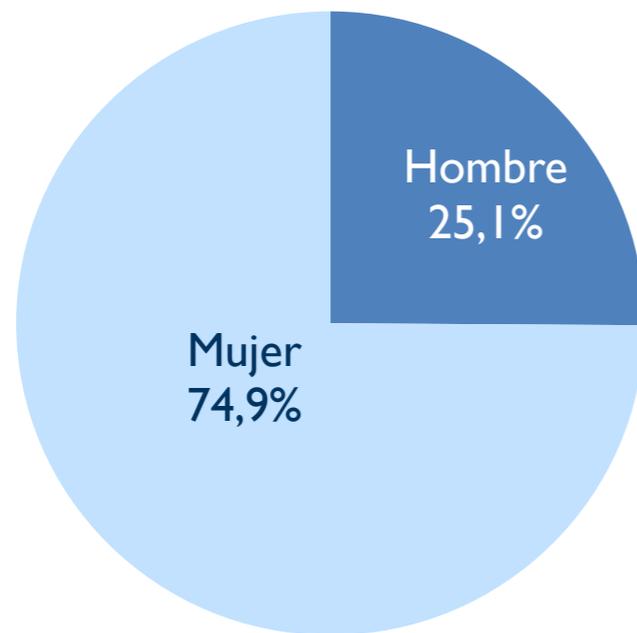
■ Insatisfechos (0-3) ■ Ni satisfechos ni insatisfechos (4-6) ■ Satisfechos (7-10) ■ NS/NC

Base=12

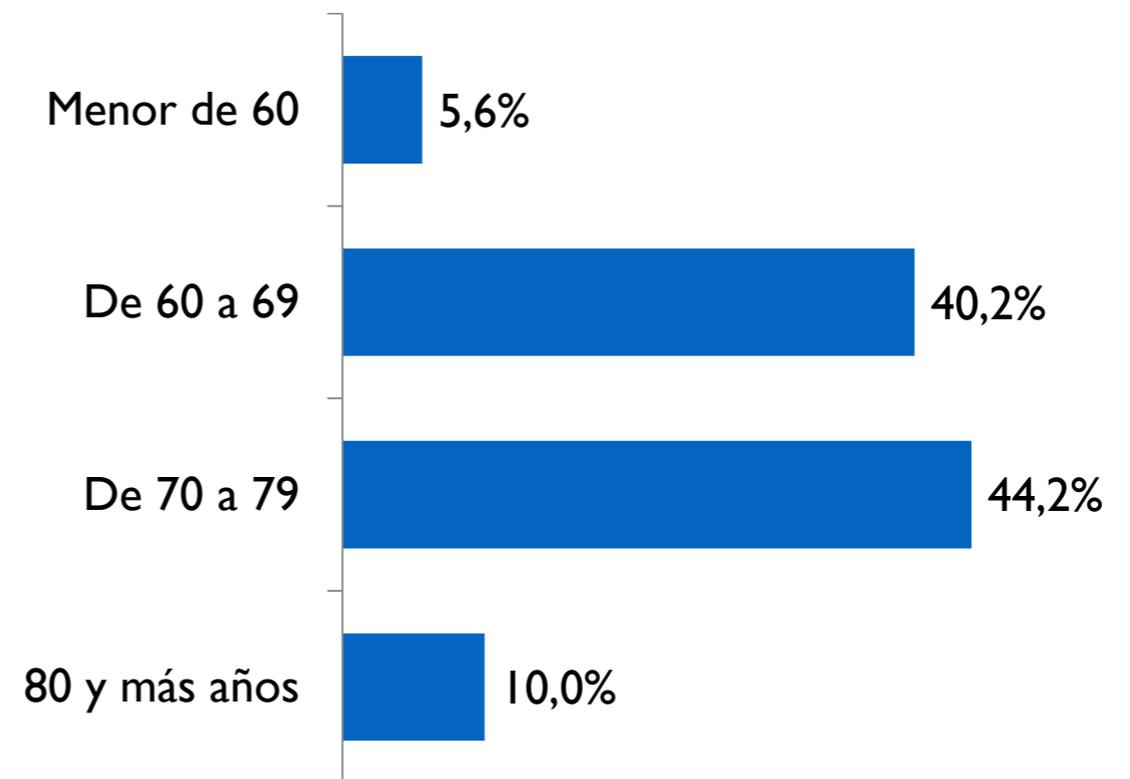
## 9. Datos de clasificación

## Datos de clasificación

### C.1 Género del titular del programa



### C.6 Edad del titular del programa



Base 2017 = 251

