

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

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 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 comprometo 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 de Mayores (CMM)?

Sí	1 → PASAR A P.2
No	2 → FINALIZAR

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

Todos o casi todos los días de la semana	1
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 → FINALIZAR

P.3.- Usted, como socio de un Centro Municipal de Mayores, dispone de la tarjeta madridmayor.es. ¿Sabe que dicha tarjeta ofrece descuentos en diferentes servicios y establecimientos asociados?

Sí	1
No	2
Ns/Nc	9

SÓLO SÍ CÓDIGO 1 EN P.2 (SÍ CONOCEN LAS DESCUENTOS)

P.3.a.- ¿Usa la tarjeta para obtener dichos descuentos?

LEER RESPUESTAS. RESPUESTA SIMPLE.

Sí, la usa de forma habitual	1
Sí, la ha usado en alguna ocasión	2
No la ha usado nunca para obtener beneficios sociales	3
Ns/Nc	9

A TODOS

P.4.- ¿Desde hace cuánto tiempo acude al CMM?

Menos de 1 año	1
Entre 1 y 2 años	2
Más de 2 años	3
Ns/Nc	9

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

P.5.- ¿A través de quién o dónde conoció el servicio de los Centros Municipales de Mayores?

RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE (ROTAR CÓDIGOS PRECODIFICADOS)

Por carta enviada desde el Ayuntamiento	1
Centros de Servicios Sociales	2
Familiares, amigos, vecinos o conocidos	3
Por iniciativa propia (preguntó directamente en el centro)	4
Centro de salud (a través de personal sanitario)	5
Prensa y publicidad	6
Web municipal (madrid.es, madridmayor.es...)	7
Otros (especificar).....	8
Ns/Nc	99

P.6.- A continuación voy a leerle una serie de razones que pueden motivar a las personas mayores a hacerse socias de los centros. Por favor, dígame cuáles de ellas se dieron en su caso.

LEER RESPUESTAS. RESPUESTA MÚLTIPLE. (ROTAR CÓDIGOS PRECODIFICADOS)

	Sí	No	Ns/Nc
Relacionarme con otras personas	1	2	3
Evitar la soledad y mejorar el estado anímico	1	2	3
Mejorar su estado de salud física (<i>Realizar alguna actividad física</i>)	1	2	3
Realizar alguna actividad sociocultural, artística, recreativa o de ocio	1	2	3
Adquirir y ampliar conocimientos o habilidades (<i>aprender cosas nuevas e intercambiar experiencias</i>)	1	2	3
Buscar alternativas de ocio para ocupar mi tiempo libre	1	2	3
Participar en actividades dirigidas a la comunidad (<i>voluntariado</i>)	1	2	3
Utilizar los servicios disponibles en el centro (<i>comedor, peluquería, podología, cafetería, biblioteca...</i>)	1	2	3
Otros (especificar)	1	2	3

P.7.- 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 incorporación al centro?

	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.8.- ¿Qué empresa, entidad o administración cree usted que es el titular de los Centros Municipales de Mayores?

RESPUESTA ESPONTÁNEA. RESPUESTA ÚNICA

Ayuntamiento de Madrid	1
Comunidad de Madrid	2
Otra entidad u organismo: ¿Cuál?.....	3
Ns/Nc	9

P.9.- A continuación le voy a leer una serie de objetivos. Por favor, dígame en qué medida cree usted que los Centros Municipales de Mayores, en general, los cumplen. Por favor, utilice una escala de valoración de 0 a 10, donde “0” significa *Incumple totalmente* y “10” *Cumple totalmente*

	Incumple totalmente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Cumple totalmente	Ns/ Nc
Promover las relaciones sociales de las personas mayores en los barrios donde residen	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Servir de cauce para hacer llegar a la Administración Municipal los problemas y necesidades de los socios	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Promover todo tipo de actividades socioculturales, artísticas, etc.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Potenciar la condición de los socios como miembros útiles y activos de la sociedad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Estimular acciones solidarias con personas más jóvenes	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Favorecer la autonomía y desarrollo personal de los socios	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

BLOQUE 2: Indicadores de impacto de calidad de vida del usuario

P.10- A continuación le voy a leer una serie de frases sobre la influencia que ha tenido en su vida cotidiana acudir a un Centro Municipal de Mayores. Por favor, indíqueme su grado de acuerdo/desacuerdo con cada una de ellas. Para valorar, utilice una escala de 0 a 10 donde 0 es “Totalmente en desacuerdo” y 10, “Totalmente de acuerdo”.

Desde que acude a un Centro Municipal de Mayores...

	Totalmente en desacuerdo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Totalmente de acuerdo	Ns/ Nc
Ha mejorado en su autonomía e independencia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Ha mejorado su estado de ánimo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Se siente usted más acompañado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Se siente usted más tranquilo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

Se siente usted más seguro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Se encuentra usted más satisfecho con su vida desde que acude al CMM	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Le ha servido para relacionarse con otras personas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Su estado de salud, en general, ha mejorado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Ha supuesto un beneficio para su familia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

BLOQUE 3: Uso y valoración de los servicios y actividades ofertadas en los CMM

P.11- De los siguientes servicios ofertados en los CMM, ¿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 cafetería	1	2	3
2. El servicio de comedor	1	2	3
3. Gimnasio	1	2	3
4. Salas polivalentes o de múltiples usos	1	2	3
5. El servicio de biblioteca/sala lectura	1	2	3
6. El servicio de peluquería	1	2	3
7. El servicio de podología	1	2	3
8. Fisioterapia preventiva	1	2	3

FILTRAR RESPUESTAS EN FUNCIÓN DE SU USO (P.11a.1 SÓLO SÍ CÓDIGOS 2 O 3 EN P.11.1; P.11a.2 SÓLO SÍ CÓDIGOS 2 O 3 EN P.11.2, Y SUCESIVAMENTE)

P.11.a.- Por favor, indique su grado de satisfacción con los servicios que utiliza en su CMM. 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 cafetería	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2. El servicio de comedor	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3. Gimnasio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4. Salas polivalentes o de múltiples usos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5. El servicio de biblioteca/sala lectura	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6. El servicio de peluquería	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7. El servicio de podología	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8. Fisioterapia preventiva	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

SÓLO SÍ CÓDIGOS 2 O 3 EN P.11.2 (USO DEL SERVICIO DE COMEDOR)

P.11.b.- 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	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 SÍ CÓDIGOS 2 O 3 EN P.11.6 (USO DEL SERVICIO DE PELUQUERÍA)

P.11.c.- Valore, por favor, la relación calidad-precio del servicio de peluquería.

	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 SÍ CÓDIGOS 2 O 3 EN P.11.7 (USO DEL SERVICIO DE PODOLOGÍA)

P.11.d.- Valore, por favor, la relación calidad-precio del servicio de podología

	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.12.- De las siguientes actividades ofertadas en los CMM, ¿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
1. Talleres Manuales (cerámica, encuadernación, marquetería,..)	1	2	3
2. Talleres Artísticos (teatro, pintura,)	1	2	3
3. Talleres Culturales (tertulia literaria, historia,....)	1	2	3
4. Actividades de Mantenimiento físico (pilates, gimnasia mantenimiento, taichi,....)	1	2	3
5. Actividades Formativas (aulas informática, idiomas,....)	1	2	3
6. Actividades lúdicas en general (baile, dominó, etc.)	1	2	3
7. Viajes y excursiones	1	2	3
8. Actividades informativas , como por ejemplo coloquios, conferencias y charlas	1	2	3

FILTRAR RESPUESTAS EN FUNCIÓN DE SU USO (P.12a.1 SÓLO SÍ CÓDIGOS 2 O 3 EN P.12.1; P.12a.2 SÓLO SÍ CÓDIGOS 2 O 3 EN P.12.2, Y SUCESIVAMENTE)

P.12.a.- Por favor, indique su grado de satisfacción con las actividades que ha realizado o realiza en su CMM. 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
1. Talleres Manuales (cerámica, encuadernación, marquetería,..)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2. Talleres Artísticos (teatro, pintura,)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3. Talleres Culturales (tertulia literaria, historia,....)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4. Actividades de Mantenimiento físico (pilates, gimnasia mantenimiento, taichi,....)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5. Actividades Formativas (aulas informática, idiomas,....)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6. Actividades lúdicas en general (baile, dominó, etc.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7. Viajes y excursiones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8. Actividades informativas , como por ejemplo coloquios, conferencias y charlas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

A TODOS

P.13.- ¿Acude o ha acudido a las aulas informáticas de los CMM?

Sí	1
No	2
NS/NC	9

SÓLO SÍ CÓDIGO 1 EN P.13

P.13.a.- ¿Puede decirme qué le motivó a acudir?

	Si	No	Ns/Nc
Aprender las herramientas habituales de Office (Word, Excel, etc.)	1	2	3
Navegar por Internet	1	2	3
Utilizar el correo electrónico	1	2	3
Aprender a hacer gestiones (banco, médico, compras, restaurantes etc.)	1	2	3
Entablar relaciones sociales (Facebook, Twiter, Twenti, Instagram...)	1	2	3
Otros (especificar).....	1	2	3

P.13.b.- Por favor, valore su satisfacción con las aulas informáticas.

	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

A TODOS

P.14.- A continuación voy a leerle una serie de afirmaciones para que, por favor, me diga si está o no de acuerdo con ellas. LEER RESPUESTAS

	SÍ	No	Ns/Nc
A la hora de realizar actividades, prefiero hacerlo con personas afines a mis gustos y capacidades, independientemente de su edad	1	2	3
Considero que a los CMM deben acudir sólo personas mayores	1	2	3
Me gustaría que a los CMM acudieran personas de todas las edades, no sólo mayores	1	2	3

BLOQUE 4: Estructura organizativa del servicio

P.15.- Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la estructura organizativa de su CMM. 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 organización y funcionamiento del centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2. El horario del CMM	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3. La distancia entre su domicilio y el CMM que le corresponde	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4. Orden y limpieza del centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

5. El equipamiento y confortabilidad de las instalaciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6. El mantenimiento de las instalaciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7. La protección y seguridad que el centro le ofrece	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8. La accesibilidad al centro desde el exterior	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9. La accesibilidad y movilidad en el interior del centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10. La identificación y señalización interior del centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
11. La identificación y señalización exterior del centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.16.- ¿Qué satisfacción le merece el modelo de organización de los CMM de Madrid en 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.17.- Por favor, valore el trato y actitud de los profesionales que intervienen en los CMM, 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 5: Experiencia de los entrevistados

P.18.- En una escala de 0 a 10 donde 0 significa Muy Insatisfecho y 10 Muy Satisfecho, por favor, valore su satisfacción respecto a la cobertura de expectativas que motivaron la inscripción como socio en el Centro Municipal de Mayores.

P.18.- Utilizando la misma escala, por favor, valore como se encuentra de satisfecho con la mejora en su calidad de vida desde que acude al centro.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
P.17- Cobertura de expectativas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P.18- Mejora en la calidad de vida	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P.19.- ¿Cree usted que el acudir a un CMM le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?

Sí	1
No	2
NS/NC	9

P.20.- En su caso, ¿el acudir a un CMM ha evitado su ingreso en una residencia?

Sí	1
No	2
NS/NC	9

BLOQUE 6: Valoración general del servicio

P.21.- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora?

- Sí.....1
- No.....2

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.21 (SÍ TIENE SUGERENCIAS DE MEJORA)

P.21a.- ¿Cuál?

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

A TODOS

P.22.- ¿Ha interpuesto alguna queja o incidencia en alguna ocasión?

- Sí.....1
- No.....2

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.22 (SÍ TIENE QUEJAS O INCIDENCIAS)

P.22a.- Por favor, indíqueme el contenido de dichas quejas.

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

Relacionada con el desarrollo de una actividad o taller	1
Relacionada con el proceso de solicitud y adjudicación de plaza	2
Relacionada con los servicios de comedor o cafetería	3
Relacionada con los servicios de peluquería o podología	4
Otras: ¿Cuáles? _____	5

P.22b.- ¿Le han contestado?

- Sí.....1
- No.....2

P.22c.- Por favor, valore su grado de satisfacción con el proceso de interposición de quejas, su tramitación, resolución,... 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
Satisfacción con la resolución de las quejas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

A TODOS

P.23.- En general y teniendo en cuenta toda su experiencia como usuario del CMM, ¿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.24.- ¿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.25.- ¿Recomendaría usted el Centro Municipal de Mayores?

LEER RESPUESTAS.

Sí	1
No	2
Ns/Nc (no leer)	9

BLOQUE 7: DATOS DE CLASIFICACIÓN

“Por último, le voy a hacer una serie de preguntas de clasificación que están relacionadas con su calidad de vida y son relevantes para los Servicios Sociales municipales”

C.1. ¿Puede decirme su edad?

ENTREVISTADOR: Especificar años cumplidos.

.....años

No contesta.....9

C.2.- Género del titular del servicio

Hombre	1
Mujer	2

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!