



Juntos, todo por descubrir  
con las personas mayores



Juntos, todo por descubrir  
con las personas mayores



Juntos, todo por descubrir  
con las personas mayores



Juntos, todo por descubrir  
con las personas mayores



## Servicio de Fisioterapia Preventiva del Ayuntamiento de Madrid

Estudio de Satisfacción de las personas usuarias del Servicio de  
Fisioterapia Preventiva  
Ayuntamiento de Madrid

Resultados globales  
Diciembre 2022

# Índice.

0. Ficha técnica .....	3
1. Notoriedad .....	4
2. Indicadores de impacto .....	9
3. Organización y prestación .....	19
4. Equipo de profesionales .....	26
5. Relación calidad-precio .....	28
6. Valoración global del servicio .....	30
7. Matriz de actuación estratégica .....	37
8. Matriz de lealtad .....	41
9. Datos de clasificación .....	43

# Ficha Técnica.

**UNIVERSO:**

Personas usuarias del Servicio de Fisioterapia Preventiva incluidas en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores y con número de teléfono.

---

**TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL:** 647 entrevistas, lo que supone la obtención de un error muestral del +/- 2,5% (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.

---

**TÉCNICA:** Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI.

---

**FECHAS DE CAMPO:** Del 7 al 14 de noviembre de 2022

---

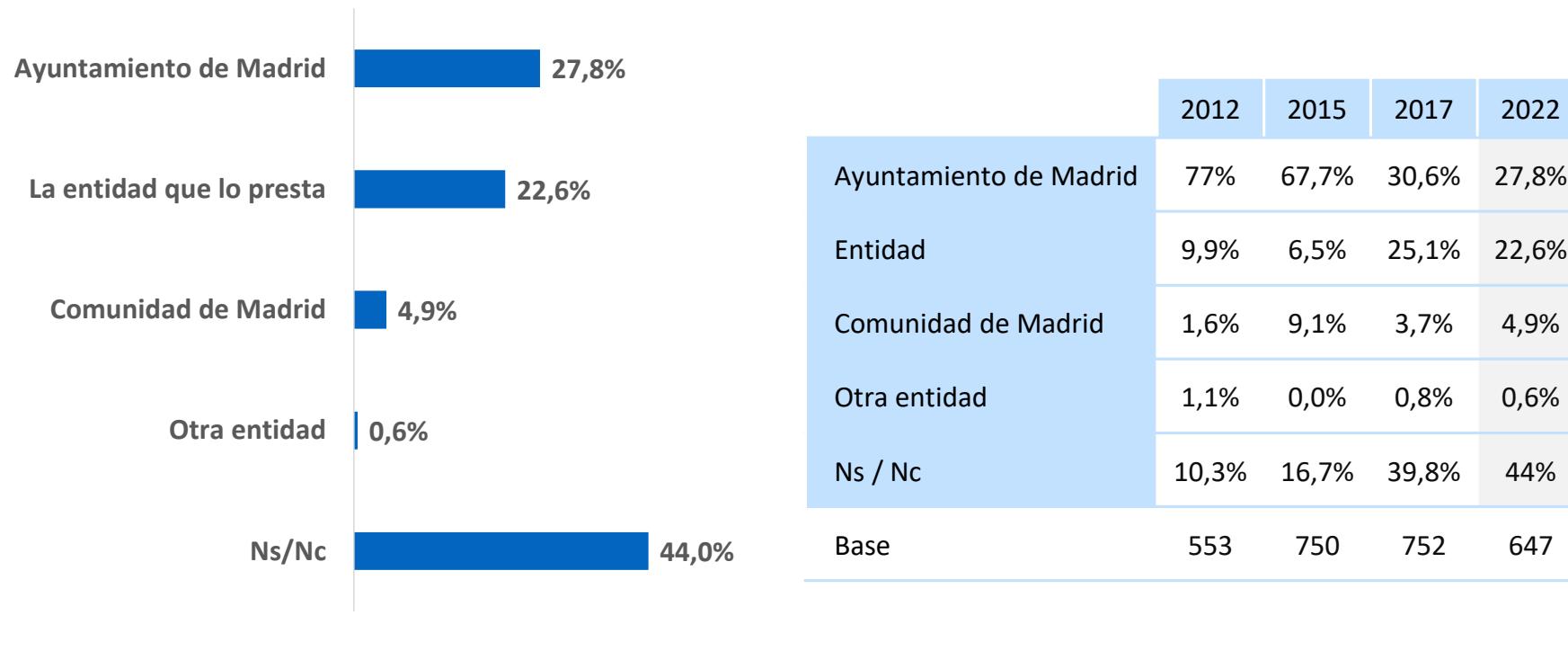
**AUTORÍA DEL INFORME:** Merkastar  
<https://merkastar.com/>  
[merkastar@merkastar.es](mailto:merkastar@merkastar.es)

# Notoriedad.

Conocimiento del servicio e iniciativa en su  
solicitud.

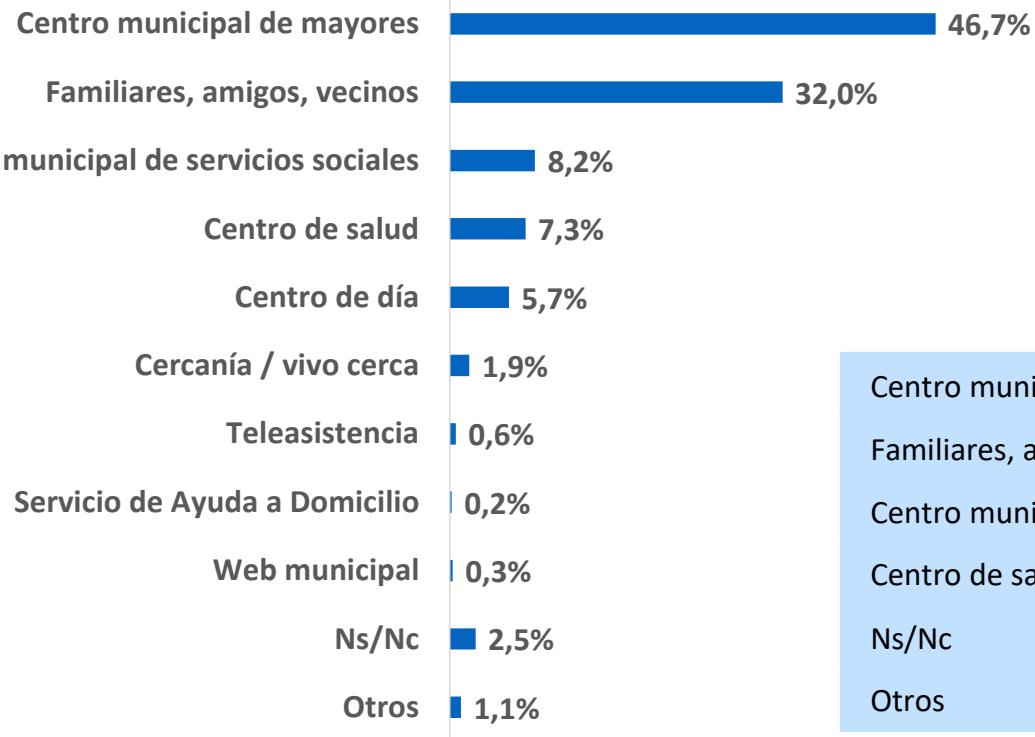
# Entidad.

P.4- ¿Qué empresa, entidad o administración cree usted que es el titular del Servicio de Fisioterapia Preventiva?



# Difusión.

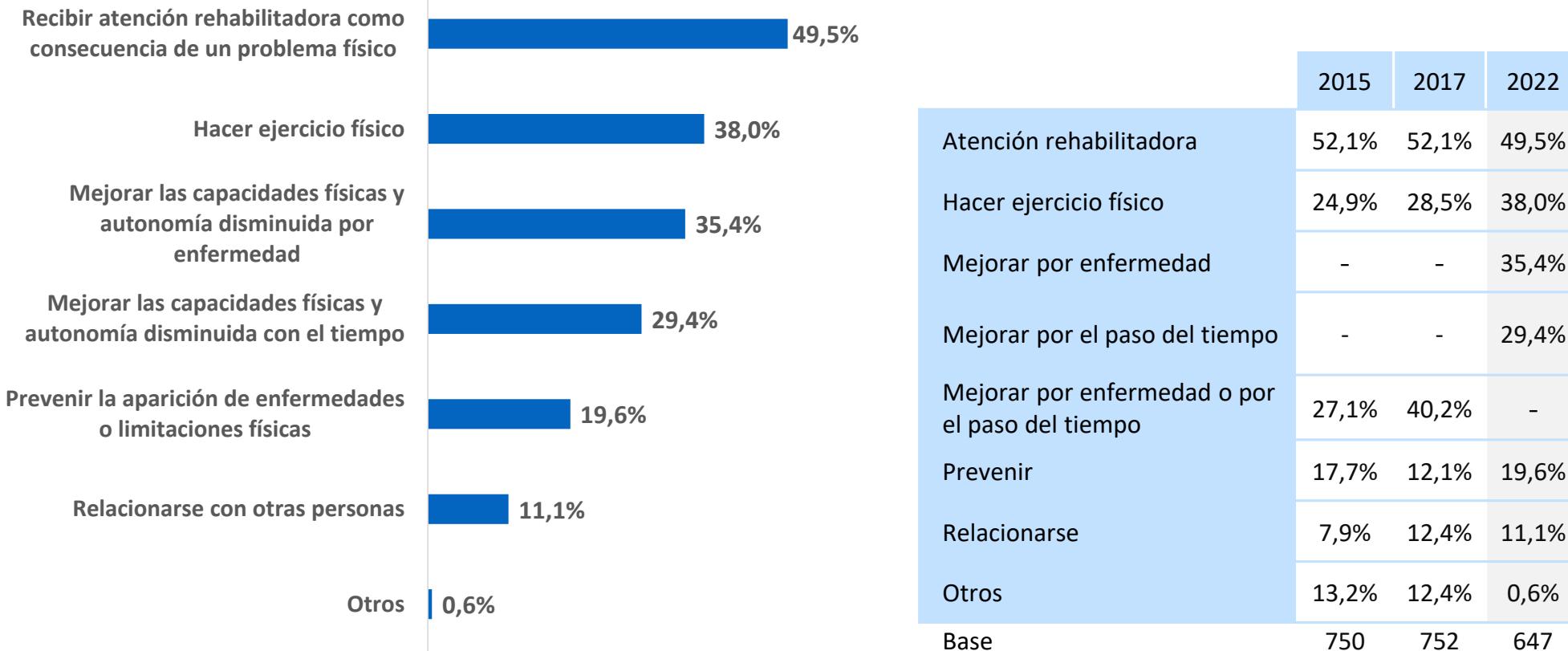
## P.1- ¿Cómo conoció el servicio de Fisioterapia Preventiva?



	2012	2015	2017	2022
Centro municipal de mayores	15,9	17,9	36,4%	46,7%
Familiares, amigos, vecinos...	27,7	28,1	41,6%	32,0%
Centro municipal de servicios sociales	24,6	20,4	7%	8,2%
Centro de salud	25,3	27,9	10,1%	7,3%
Ns/Nc	2,5	1,2	2,8%	2,5%
Otros	11	9,3	5,6%	9,8%
Base	553	750	752	647

# Motivos de solicitud (I).

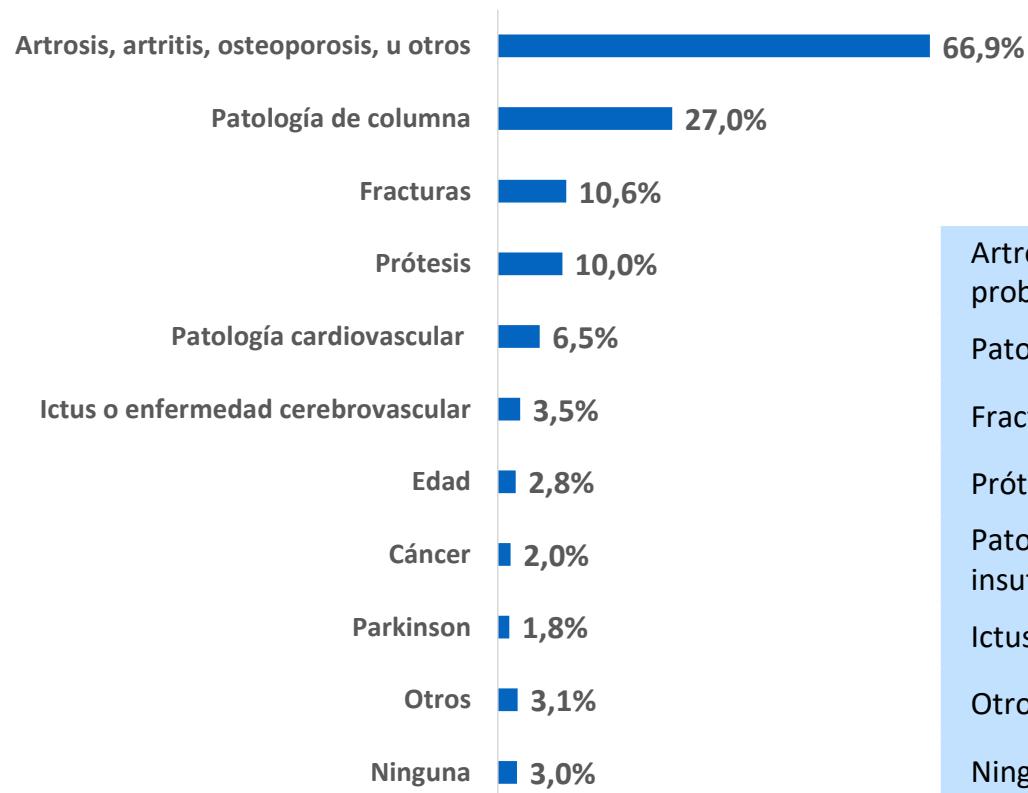
P.5- ¿Cuáles fueron los motivos que le llevaron a solicitar el servicio?



B: 647

# Motivos de solicitud (II).

P.6- ¿Qué enfermedad, o secuelas de la misma, fue la causa que motivó que solicitara el servicio?



B: 508 personas con capacidad física o  
autonomía disminuida

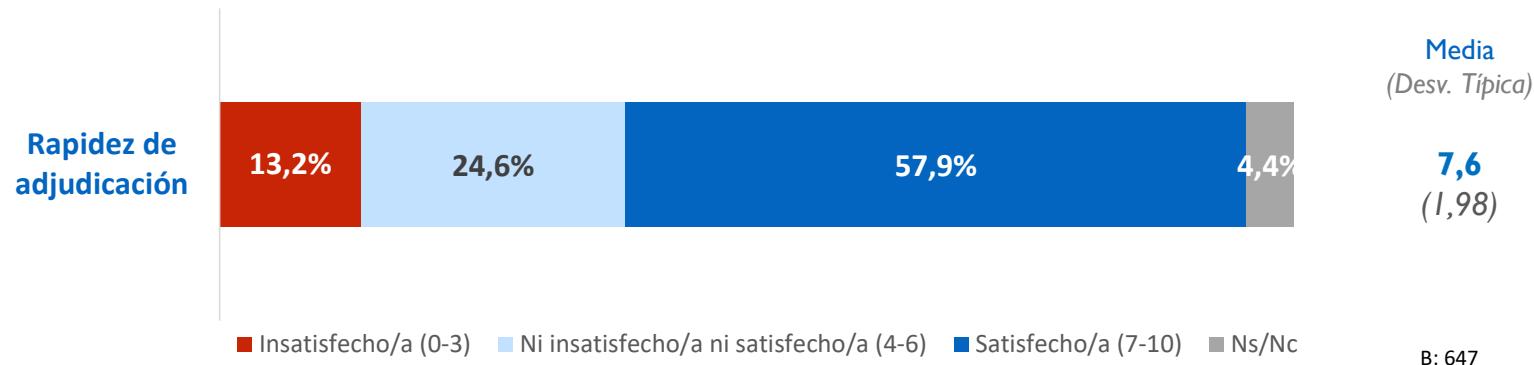
	2015	2017	2022
Artrosis, artritis, osteoporosis, u otros problemas musculoesqueléticos	52,1%	74,3%	66,9%
Patología de columna	27,1%	22,3%	27,0%
Fracturas	24,9%	6,5%	10,6%
Prótesis	17,7%	9%	10,0%
Patología cardiovascular (infarto, insuficiencia cardiaca, ...)	7,9%	6,5%	6,5%
Ictus o enfermedad cerebrovascular	12,8%	3,9%	3,5%
Otros	1,2%	16,4%	9,7%
Ninguna	-	-	3,0%
Base	747	752	508

# Indicadores de impacto.

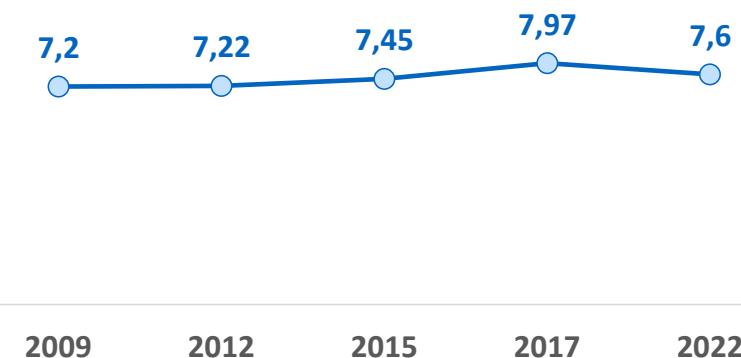
Satisfacción de las personas usuarias con determinados indicadores considerados de gran impacto en su calidad de vida y en la de su familia.

# Rapidez de adjudicación.

P.3.- ¿Cómo se encuentra de satisfecho/a con la rapidez del proceso desde que solicitó el servicio hasta que le notificaron su adjudicación?



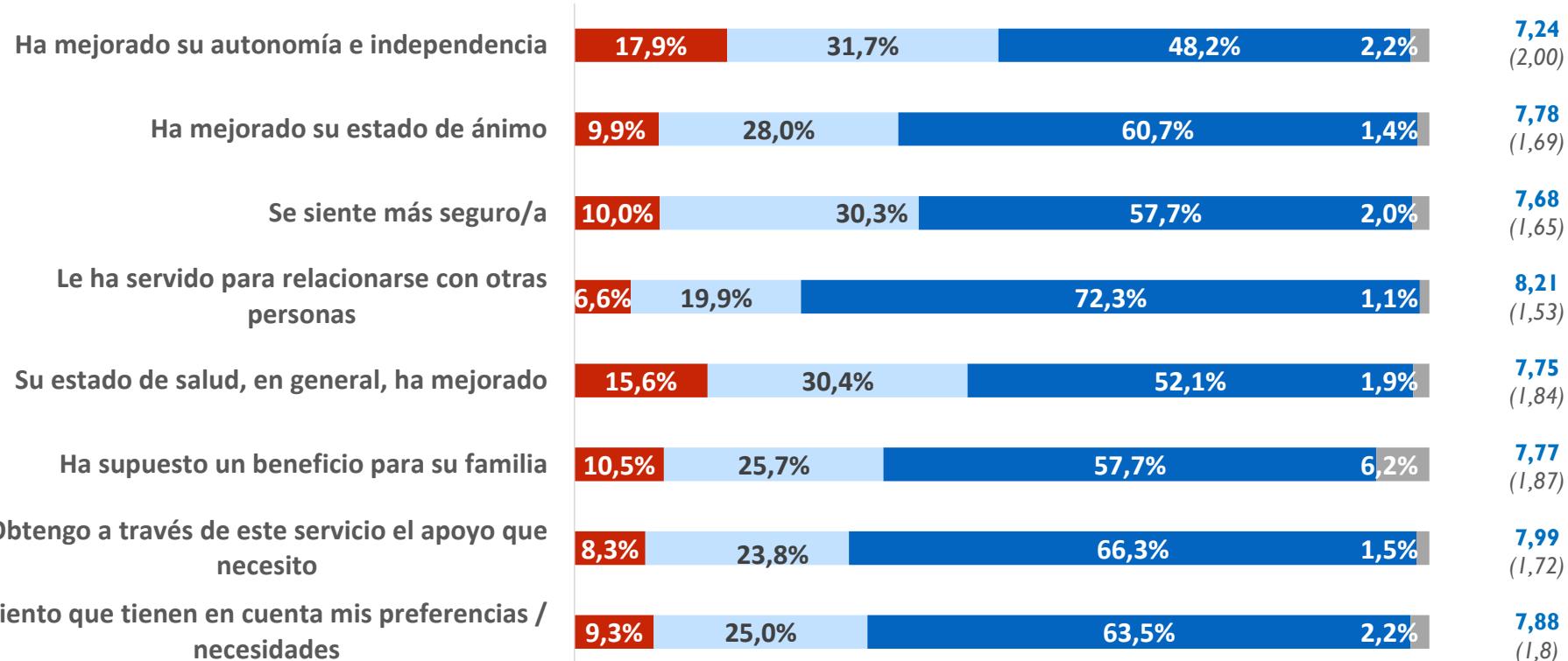
	2009	2012	2015	2017	2022
Media	7,2	7,22	7,45	7,97	7,6
% de valoraciones 7-10	-	74%	70%	74,2%	57,9%
Base	-	553	750	752	647



# Influencia en personas usuarias (I).

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

Media  
(Desv. Típica)



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

B: 647

# Influencia en personas usuarias (II).

P.10.1 a 10.8 - Evolución (% satisfechos/as de 7 a 10).

	2012	2015	2017	2022
10.1- Ha mejorado su autonomía e independencia	73,7%	68,1%	65,8%	48,2%
10.2- Ha mejorado su estado de ánimo	81%	87,7%	72,3%	60,7%
10.3- Se siente más seguro/a	82,1%	80,9%	73,9%	57,7%
10.4- Le ha servido para relacionarse con otras personas	86,6%	95,7%	85,5%	72,3%
10.5- Su estado de salud, en general, ha mejorado	77%	80,7%	62,6%	52,1%
10.6- Ha supuesto un beneficio para su familia	88,5%	79,1%	64,8%	57,7%
10.7- Obtengo a través de este servicio el apoyo que necesito	83,1%	78,3%	76,9%	66,3%
10.8- Siento que tienen en cuenta mis preferencias / necesidades	-	-	-	63,5%

# Influencia en personas usuarias (III).

## P.10.1 a 10.8 - Evolución (valores medios).

	2012	2015	2017	2022
10.1- Ha mejorado su autonomía e independencia	7,23	7,31	7,42	7,24
10.2- Ha mejorado su estado de ánimo	7,46	8,20	7,64	7,78
10.3- Se siente más seguro/a	7,6	7,91	7,84	7,68
10.4- Le ha servido para relacionarse con otras personas	7,81	8,81	8,48	8,21
10.5- Su estado de salud, en general, ha mejorado	7,46	7,74	7,11	7,75
10.6- Ha supuesto un beneficio para su familia	7,78	8,22	7,61	7,77
10.7- Obtengo a través de este servicio el apoyo que necesito	8,02	7,86	7,99	7,99
10.8- Siento que tienen en cuenta mis preferencias / necesidades	-	-	-	7,88

# Influencia en personas usuarias (IV).

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

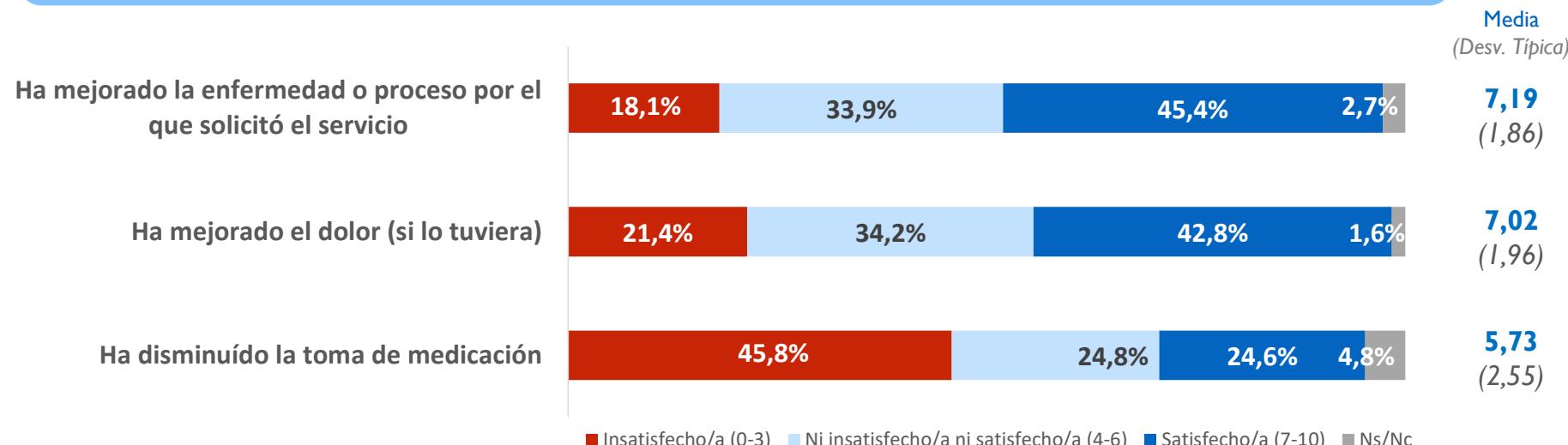


	2012	2015	2017	2022
Media	7,57	8,02	7,94	8,01
% de valoraciones 7-10	82,5%	85,7%	77%	66,5%
Base	553	750	752	647

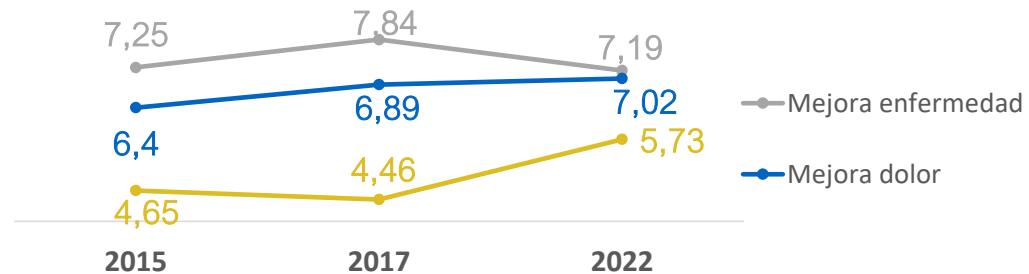


# Cumplimiento de objetivos.

## P.7.1 a P.7.3- Cumplimiento de los objetivos del servicio.

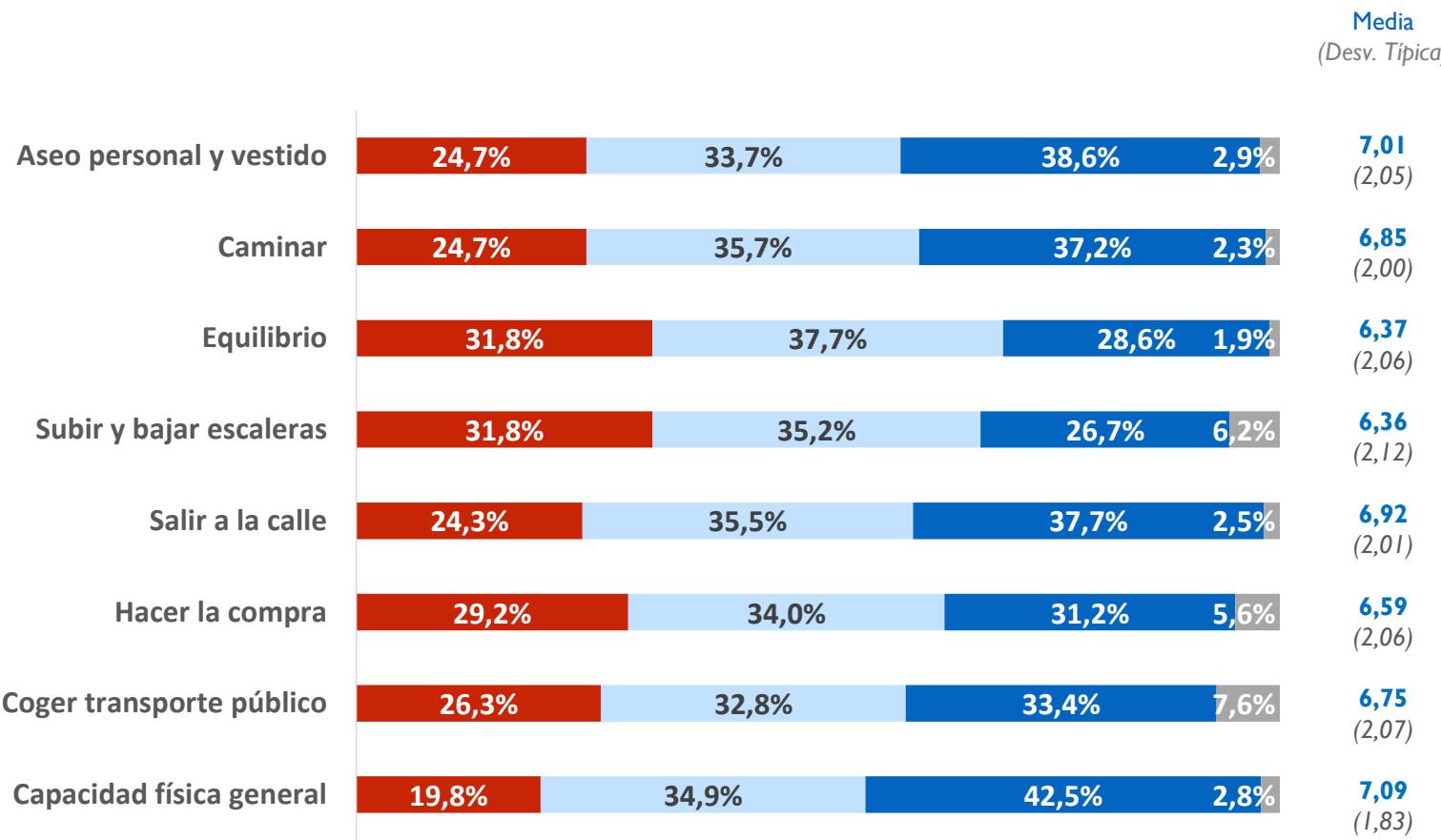


	2012	2015	2017	2022
7.1. Mejora enfermedad	7,31	7,25	7,84	7,19
7.2 Mejora dolor	-	6,40	6,89	7,02
7.3. Disminuye medicación	-	4,65	4,46	5,73
Base	553	750	752	647



# Mejora en ABVD (I).

P.9.1 a P.9.8- Mejora percibida en la realización de actividades de la vida diaria.



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

B: 647

# Mejora en ABVD (II).

P.9.1 a 9.8 - Evolución (% satisfechos/as de 7 a 10).

	2012	2015	2017	2022
9.1- Aseo personal y vestido	-	66,3%	66,9%	38,6%
9.2- Caminar	62,7%	63,5%	65%	37,2%
9.3- Equilibrio	-	58,3%	56,6%	28,6%
9.4- Subir y bajar escaleras	57,4%	59,5%	45,6%	26,7%
9.5- Salir a la calle	62,9%	62,5%	67%	37,7%
9.6- Hacer la compra	56%	53,7%	52,8%	31,2%
9.7- Coger transporte público	56,8%	52,3%	54,4%	33,4%
9.8- Mejora de capacidad física en general	-	-	68,2%	42,5%

# Mejora en ABVD (III).

P.9.1 a 9.8 - Evolución (valores medios).

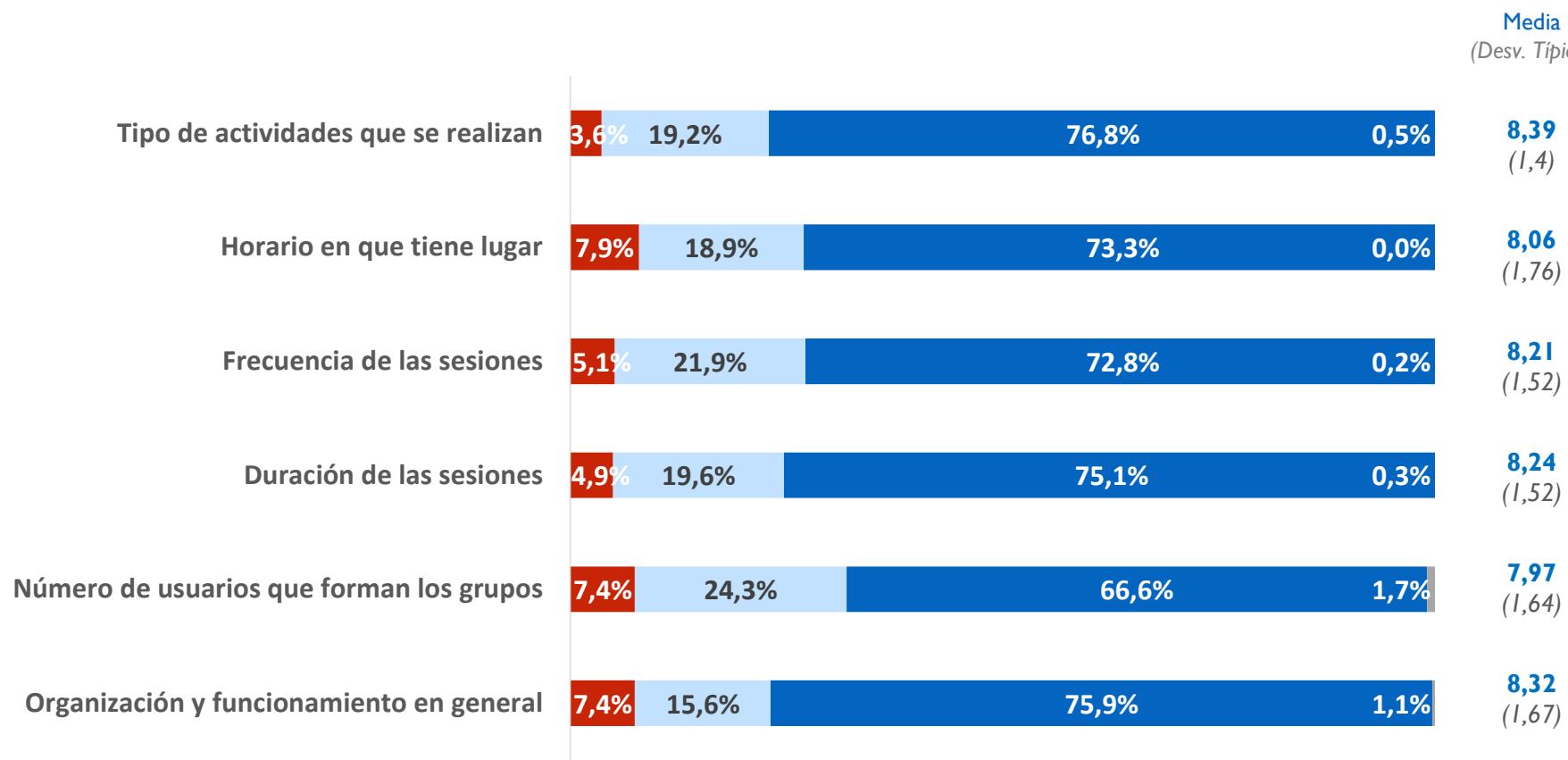
	2012	2015	2017	2022
9.1- Aseo personal y vestido	-	7,28	8,06	7,01
9.2- Caminar	6,79	7,28	7,66	6,85
9.3- Equilibrio	-	6,96	7,02	6,37
9.4- Subir y bajar escaleras	6,58	6,94	6,42	6,36
9.5- Salir a la calle	6,75	7,26	7,76	6,92
9.6- Hacer la compra	6,41	6,78	7,08	6,59
9.7- Coger transporte público	6,64	6,82	7,22	6,75
9.8- Mejora de capacidad física en general	-	-	7,47	7,09

# Organización y prestación.

Satisfacción de las personas usuarias con una serie de indicadores que miden el modo en que se organiza y presta el Servicio de Fisioterapia Preventiva.

# Prestación del servicio (I).

P.11.1 a P.11.6– Satisfacción con aspectos referentes a la estructura organizativa del servicio de Fisioterapia Preventiva.



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

B: 647

# Prestación del servicio(II).

P.11.1 a P.11.6 - Evolución (% satisfechos/as de 7 a 10).

	2012	2015	2017	2022
11.1- Tipo de actividades que se realizan	87,1%	91,2%	86,2%	76,8%
11.2- Horario en que tiene lugar	87%	91,7%	87,1%	73,3%
11.3- Frecuencia de las sesiones	84,3%	83,7%	86%	72,8%
11.4- Duración de las sesiones	85,7%	90,9%	87,8%	75,1%
11.5- Número de usuarios que forman los grupos	85,1%	84,3%	84,2%	66,6%
11.6- Organización y funcionamiento en general	86,8%	90,3%	87%	75,9%

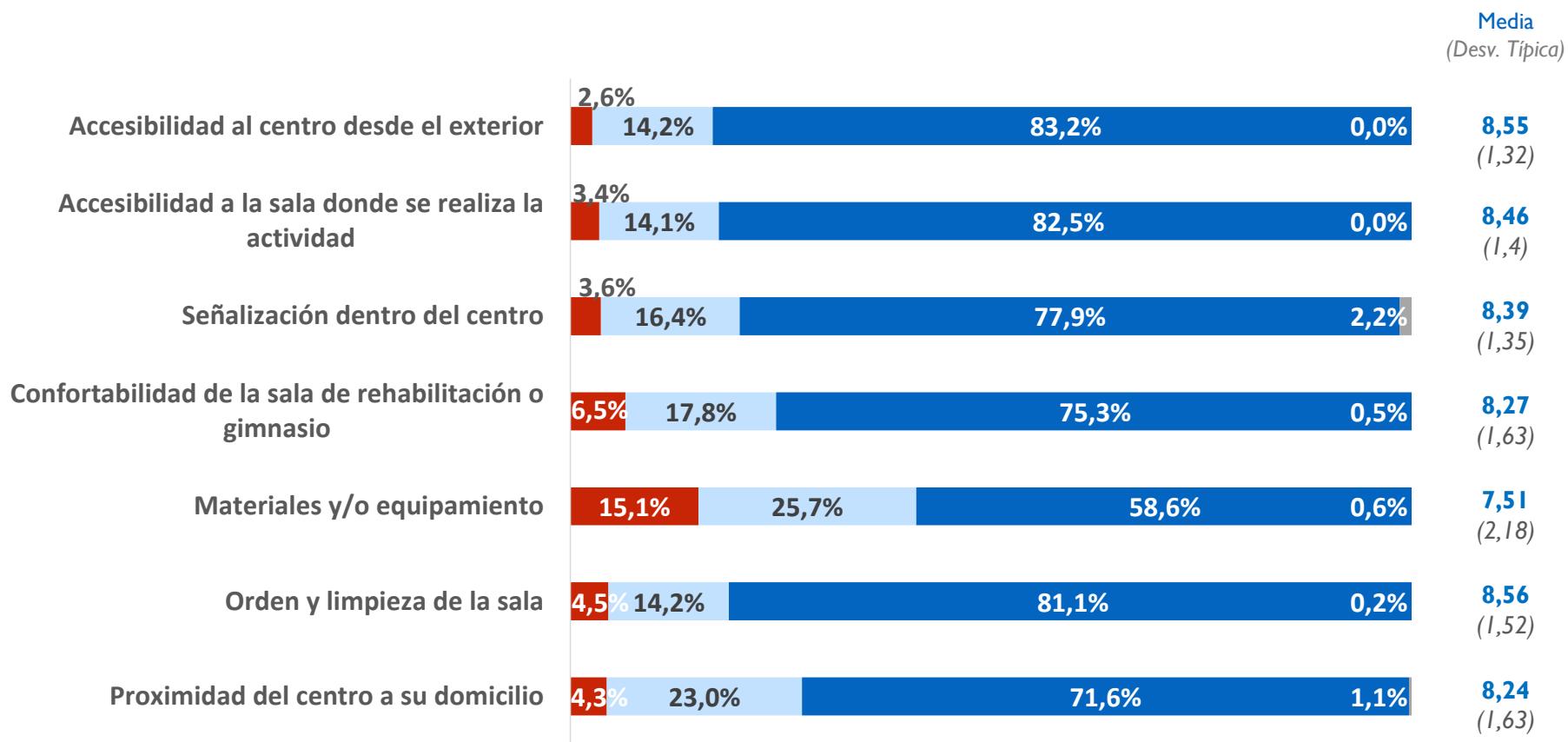
# Prestación del servicio (III).

P.11.1 a P.11.6 - Evolución (valores medios).

	2012	2015	2017	2022
11.1- Tipo de actividades que se realizan	8,01	8,44	8,55	8,39
11.2- Horario en que tiene lugar	7,91	8,43	8,67	8,06
11.3- Frecuencia de las sesiones	7,68	8	8,52	8,21
11.4- Duración de las sesiones	7,71	8,33	8,65	8,24
11.5- Número de usuarios que forman los grupos	7,87	7,95	8,47	7,97
11.6- Organización y funcionamiento en general	7,76	8,34	8,68	8,32

# Equipamiento e instalaciones (I).

P.12.1 a 12.7- Satisfacción con aspectos relacionados con el equipamiento e instalaciones donde recibe el servicio de Fisioterapia Preventiva.



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

B: 647

# Equipamiento e instalaciones (II).

P.12.1 a 12.7- Evolución (% satisfechos/as de 7 a 10).

	2012	2015	2017	2022
12.1- Accesibilidad al centro desde el exterior	-	-	-	83,2%
12.2- Accesibilidad a la sala donde se realiza la actividad	-	-	-	82,5%
12.3- Señalización dentro del centro	-	-	-	77,9%
12.4- Confortabilidad de la sala de rehabilitación o gimnasio	-	-	76,9	75,3%
12.5- Materiales y/o equipamiento	-	-	62,1	58,6%
12.6- Orden y limpieza de la sala	87,5	90,8%	82,7	81,1%
12.7- Proximidad del centro a su domicilio	80,1	90,5	86	71,6%

# Equipamiento e instalaciones (III).

## P.12.1 a 12.7 - Evolución (valores medios).

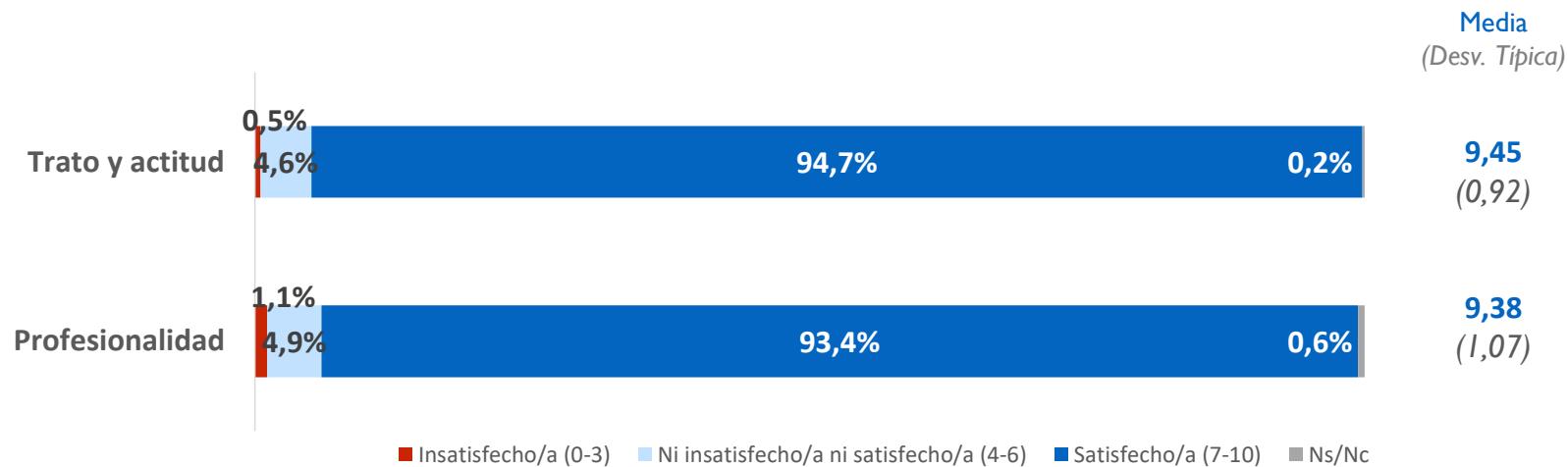
	2012	2015	2017	2022
12.1- Accesibilidad al centro desde el exterior	-	-	-	8,55
12.2- Accesibilidad a la sala donde se realiza la actividad	-	-	-	8,46
12.3- Señalización dentro del centro	-	-	-	8,39
12.4- Confortabilidad de la sala de rehabilitación o gimnasio	-	-	7,89	8,27
12.5- Materiales y/o equipamiento	-	-	7,22	7,51
12.6- Orden y limpieza de la sala	7,84	8,44	8,3	8,56
12.7- Proximidad del centro a su domicilio	7,79	8,41	8,56	8,24

# Equipo de profesionales.

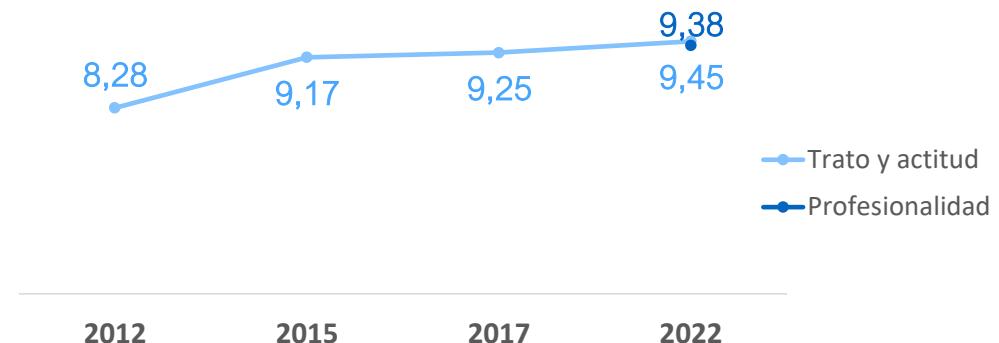
Satisfacción de las personas usuarias con el equipo de profesionales que presta el servicio.

# Profesionales.

P.13.1 a P.13.2– Satisfacción con aspectos relativos a los/as fisioterapeutas que prestan el servicio.



	2012	2015	2017	2022
13.1. Trato y actitud: % 7-10	93,5%	98,1%	94,5%	94,7%
13.1. Trato y actitud: Media	8,28	9,17	9,25	9,45



# Relación calidad - precio.

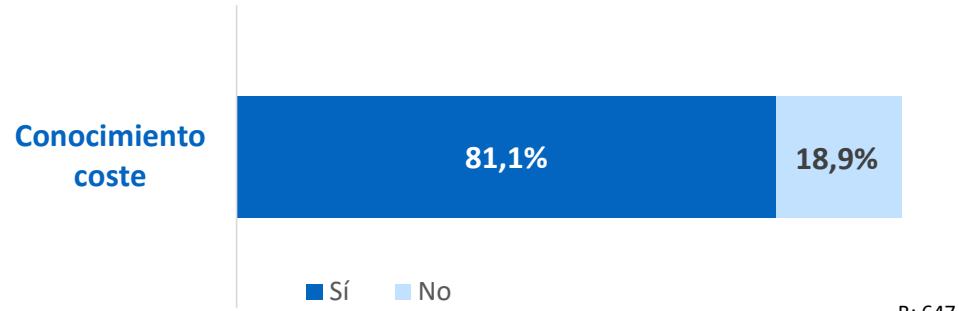
Conocimiento y percepción del coste del servicio.

# Relación calidad – precio.

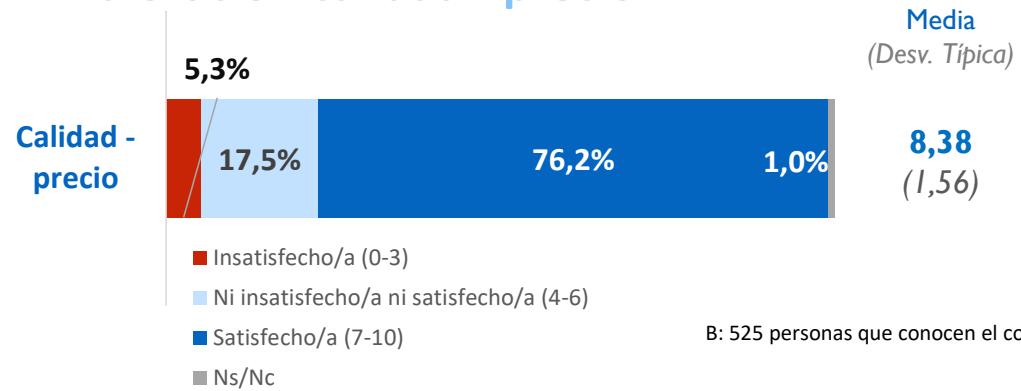
P.14- ¿Conoce usted el coste del servicio?

P.15- Por favor, valore la relación calidad – precio del servicio recibido.

## Conocimiento del coste.



## Valoración calidad - precio.



	2012	2015	2017	2022
% de personas que conocen el coste	87,5%	93,6%	87%	81,1%
Media	7,64	7,83	8,09	8,38
% de valoraciones 7-10	77,7%	78,2%	78,7%	76,2%

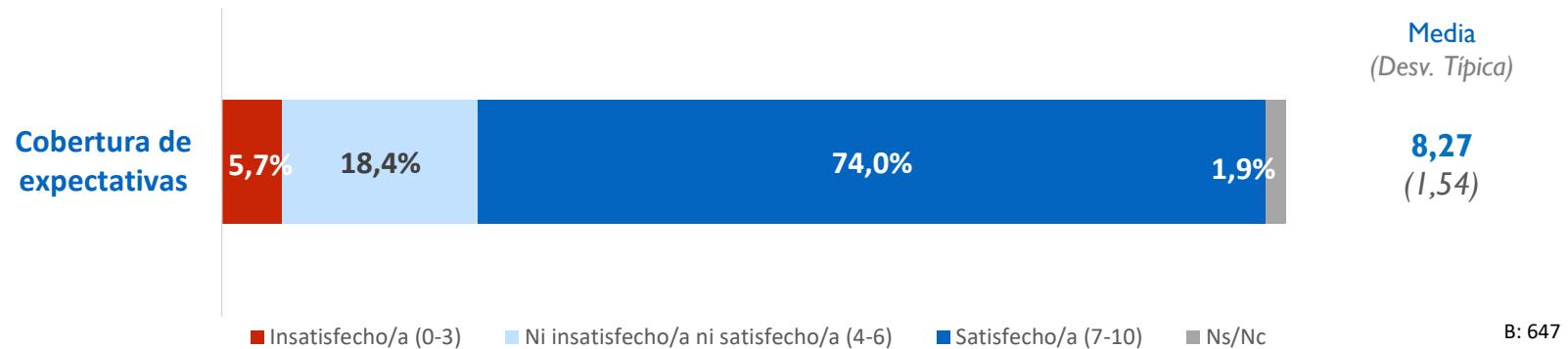


# Valoración global del servicio.

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

# Evolución y expectativas.

P.16- Respecto a lo que usted esperaba del servicio, valore la cobertura de sus expectativas.

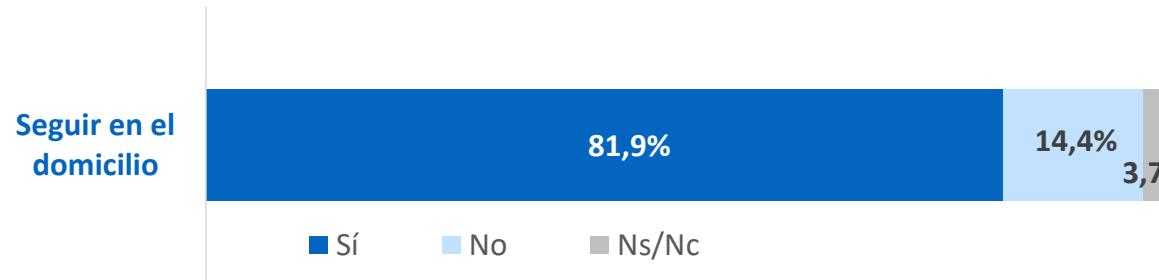


	2012	2015	2017	2022
Media	7,89	8,05	8,49	8,27
% valoraciones 7-10	87,5%	82,4%	83%	74%
Base	553	750	752	647



# Continuidad en el domicilio.

P.18- ¿Cree usted que recibir el servicio le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?



	2012	2015	2017	2022
% seguir en el domicilio	81,9%	85,7%	79%	81,9%
Base	553	750	752	647

# Fidelidad.

P.20- ¿Recomendaría usted este servicio?

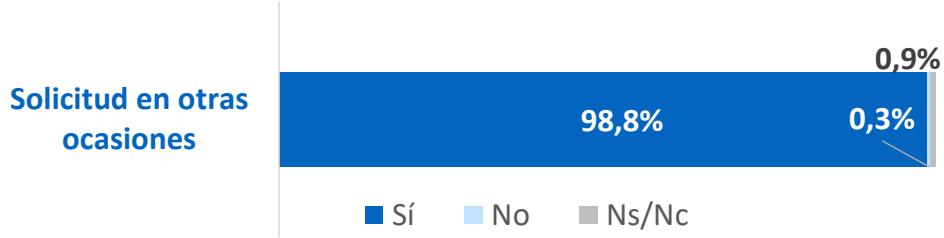
P.19- ¿Volvería a solicitar el servicio si fuera posible?

## Recomendación a otras personas.



B: 647

## Solicitud del servicio en otras ocasiones.

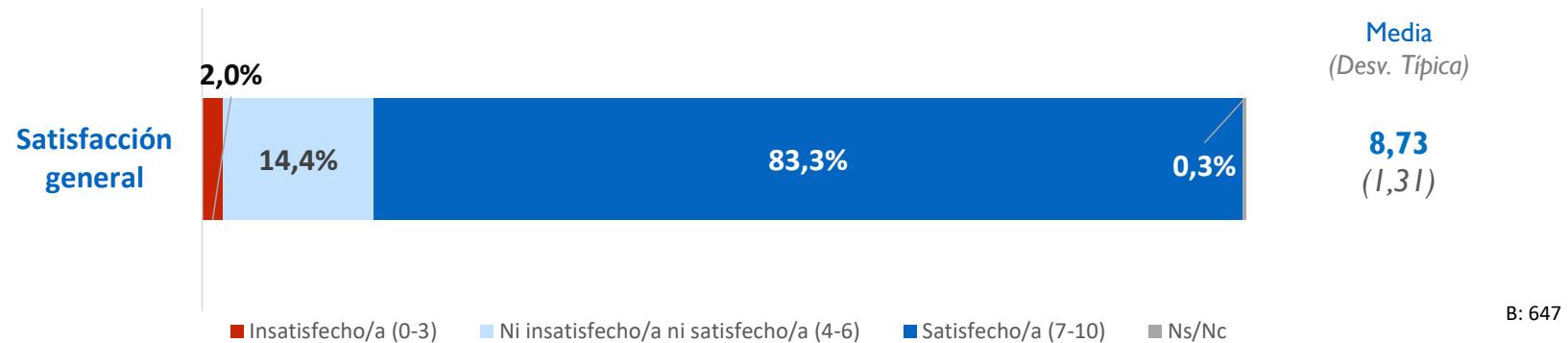


B: 647

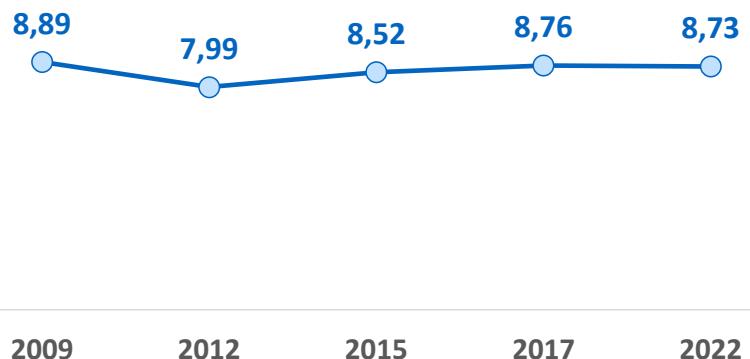
	2012	2015	2017	2022
% recomendación	99,1%	97,3%	97,6%	99,5%
% solicitud en otras ocasiones	99,1%	97,5%	97,6%	98,8%
Base	553	750	752	647

# Valoración global.

P.17- En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia, valore cómo se encuentra de satisfecho de forma global con el servicio.

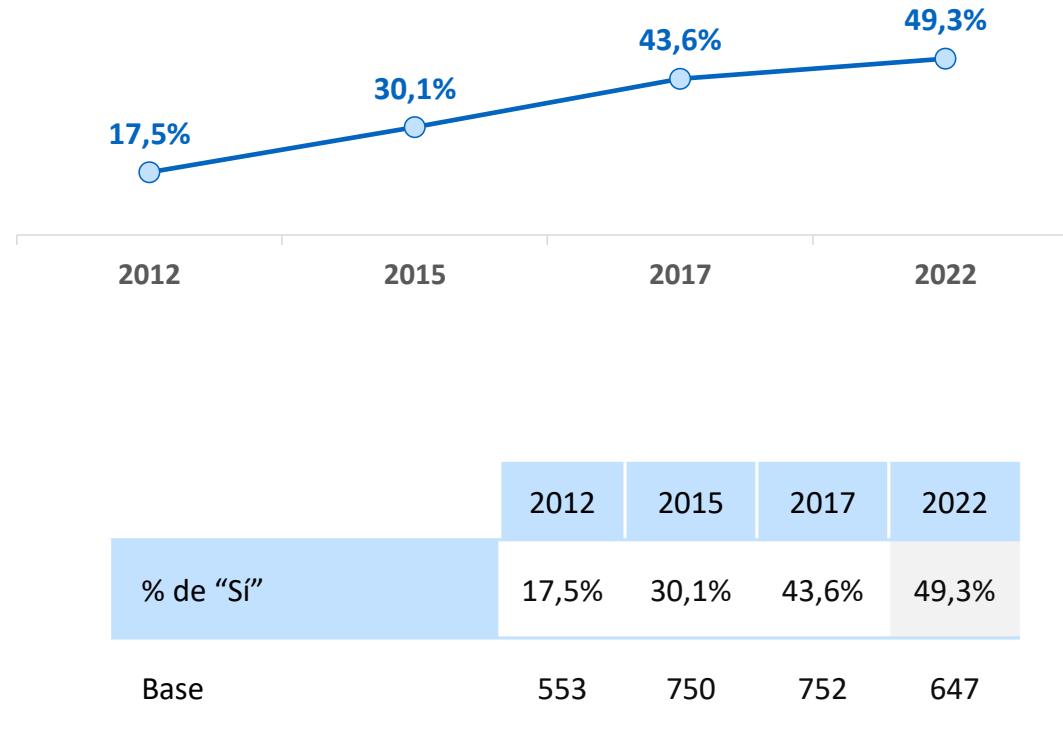


	2009	2012	2015	2017	2022
Media	8,89	7,99	8,52	8,76	8,73
% valoraciones 7-10	-	89,7%	93,6%	89%	83,3%
Base	-	553	750	752	647



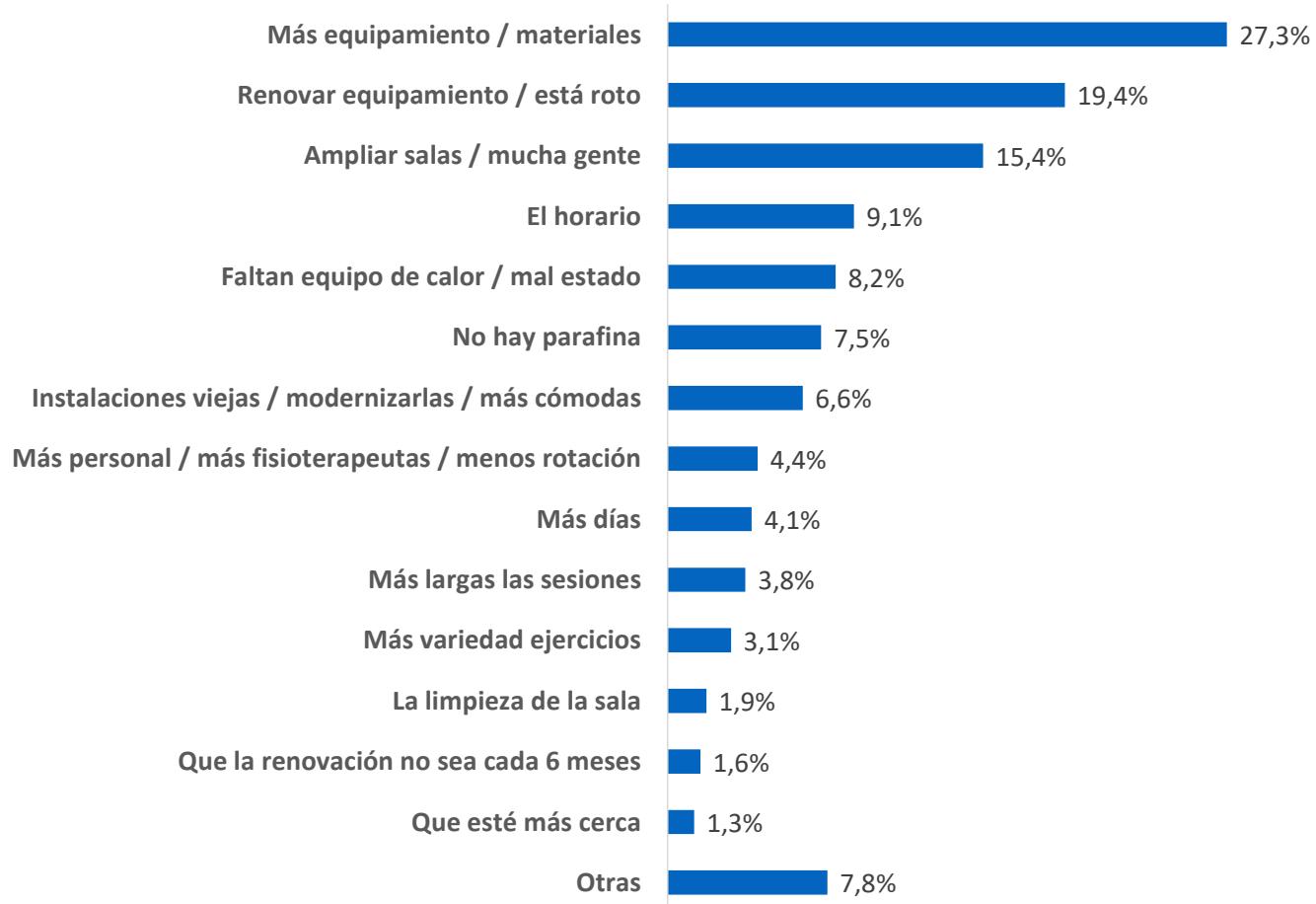
# Sugerencias (I).

P. 21- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre el Servicio de Fisioterapia Preventiva del Ayuntamiento de Madrid? (Evolución)



# Sugerencias (II).

P.22- ¿Cuál? (Especifique su sugerencia de mejora).



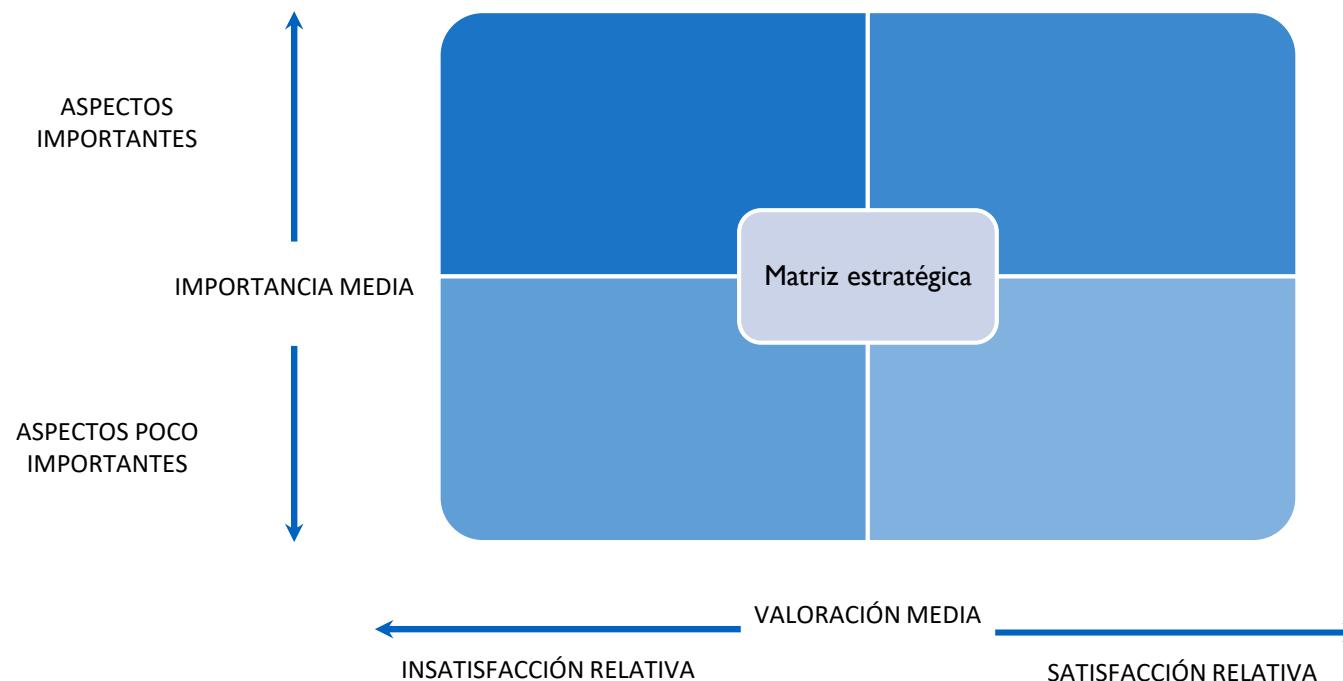
B: 319

# Matriz de actuación estratégica.

Matriz de actuación estratégica.

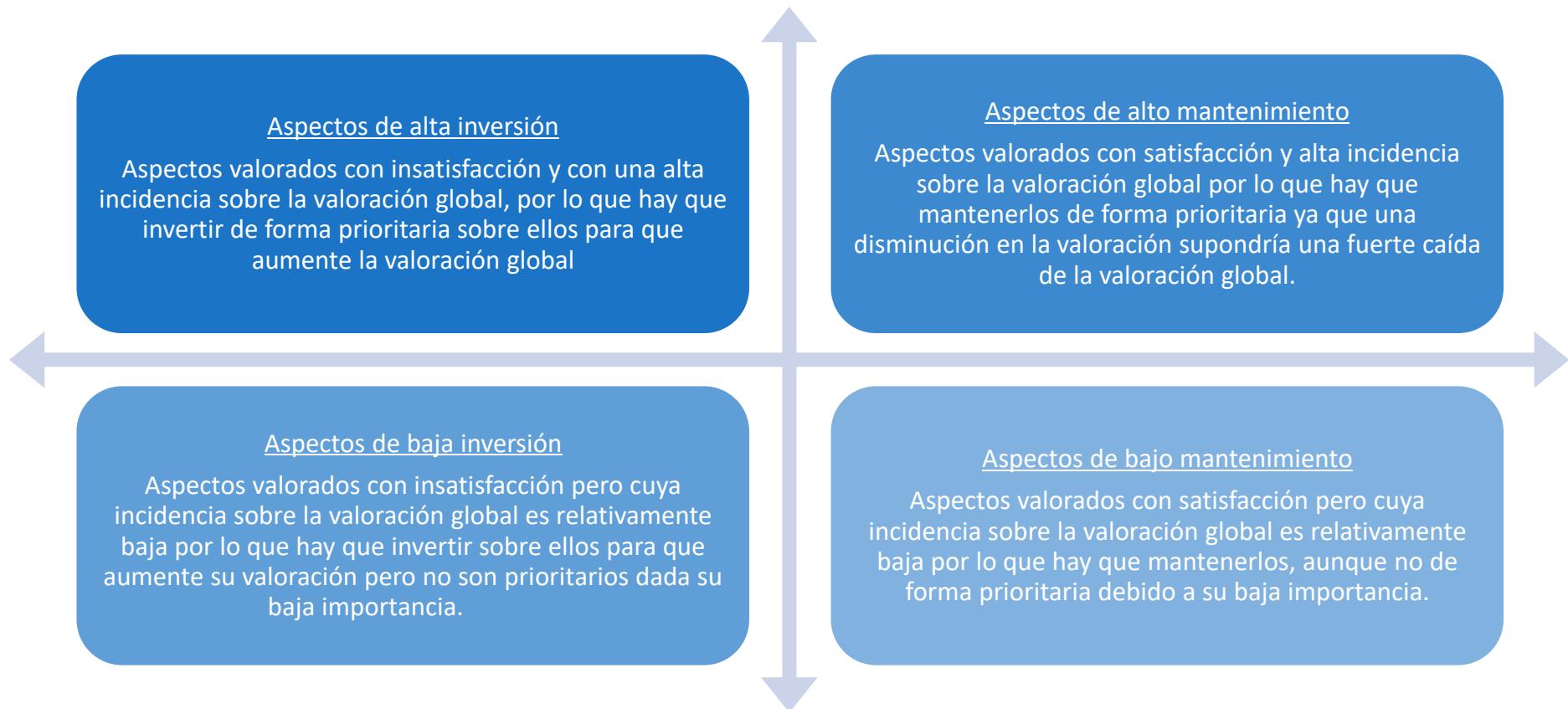
# Matriz de actuación (I).

- 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.



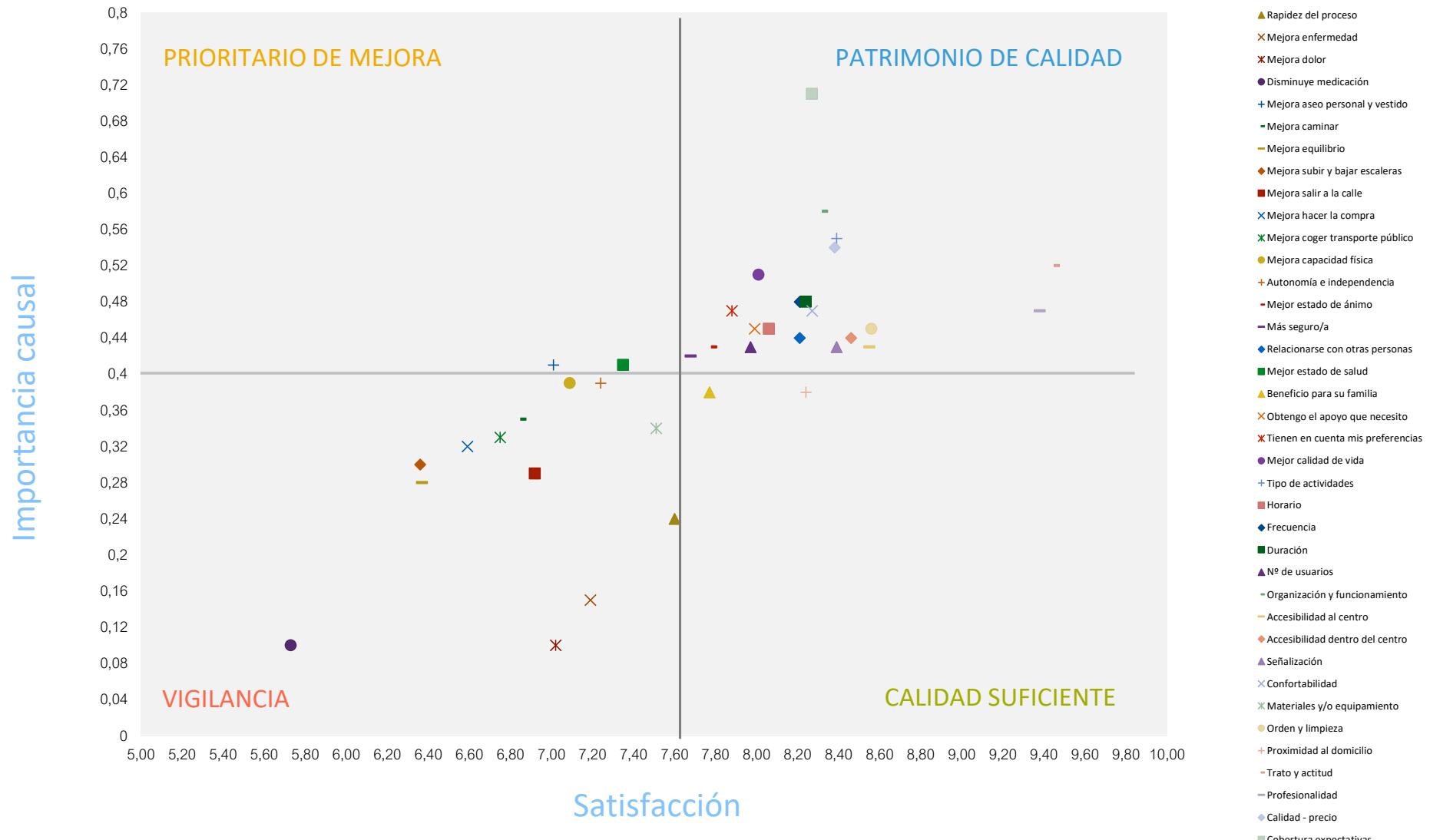
# Matriz de actuación (II).

Explicación de los cuadrantes resultantes de la matriz:



# Matriz de actuación (III).

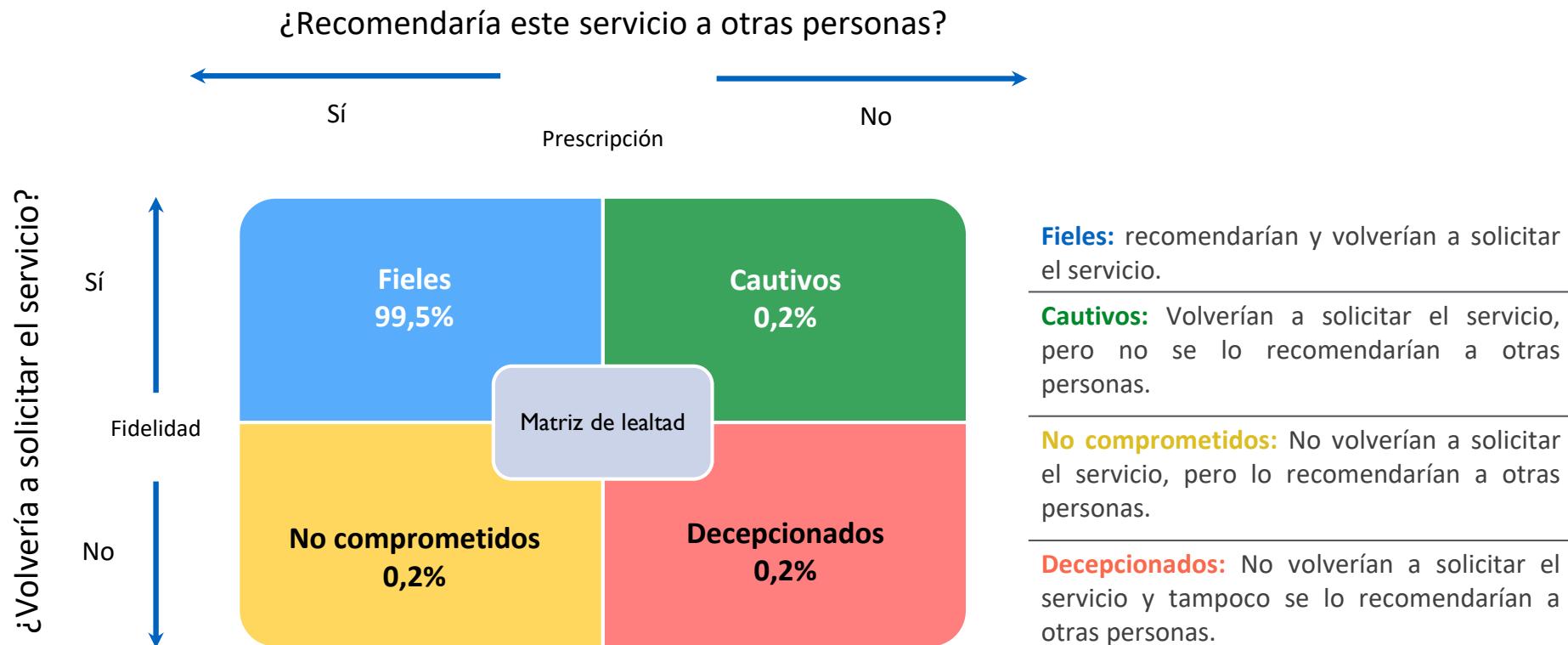
## Resultados 2022:



# Matriz de lealtad.

Matriz de lealtad.

# Lealtad.



B: 641 (Excluidos Ns/Nc)

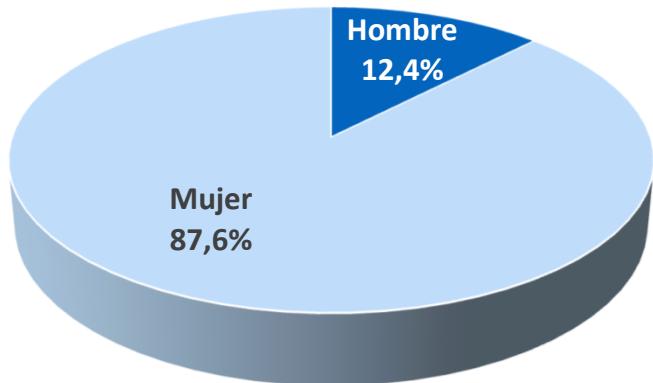
# Datos de clasificación.

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

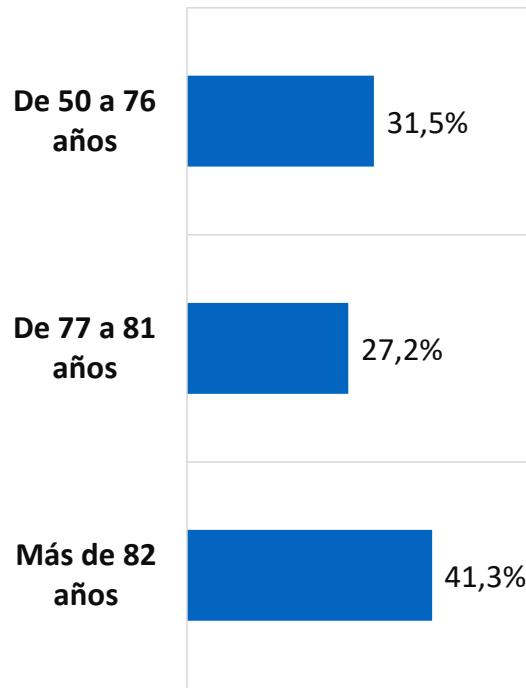
# Sexo y edad.

Datos sociodemográficos de las personas titulares del servicio.

Sexo



Rango de edad

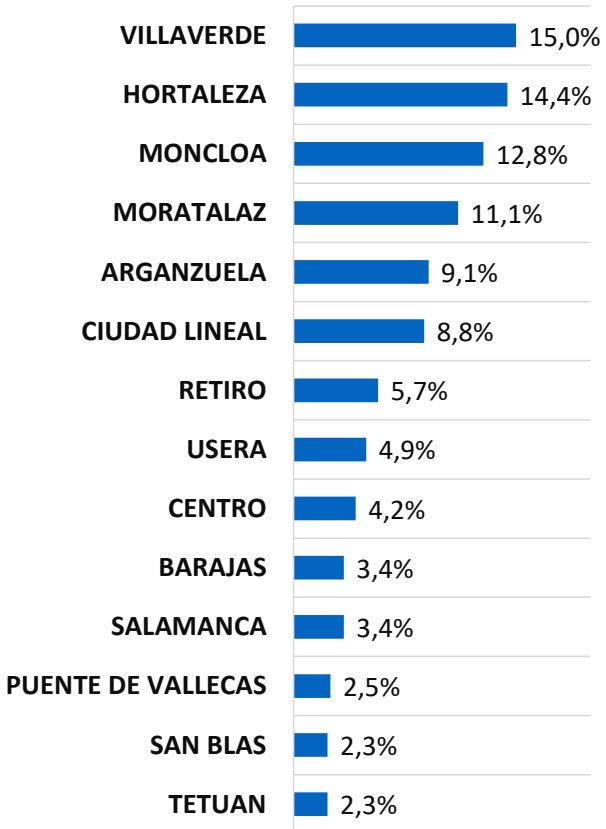


B: 647

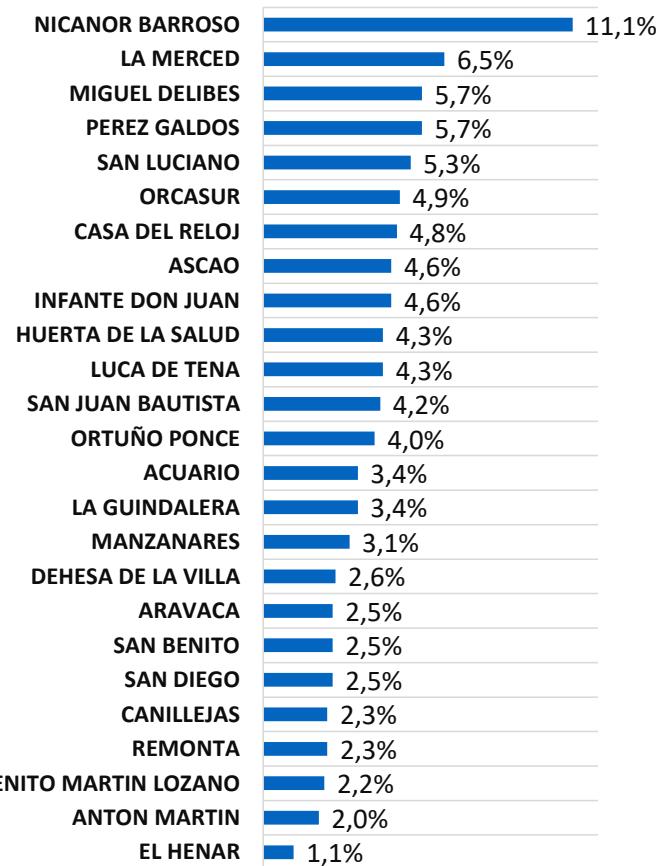
# Distrito y centro.

Distrito de residencia y centro donde se realiza la actividad.

## Distrito



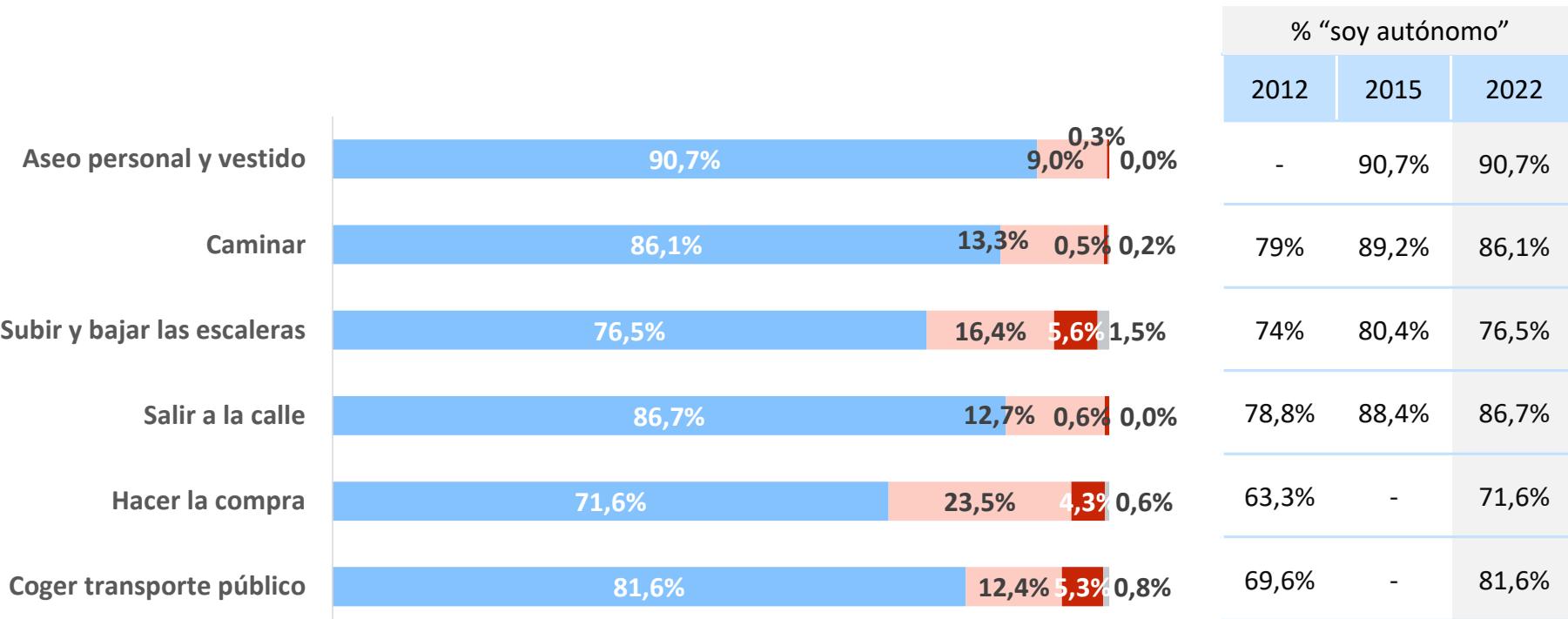
## Centro



B: 647

# Autonomía en AVD.

## P.8.1 a 8.6- Desarrollo de actividades de la vida diaria con autonomía.

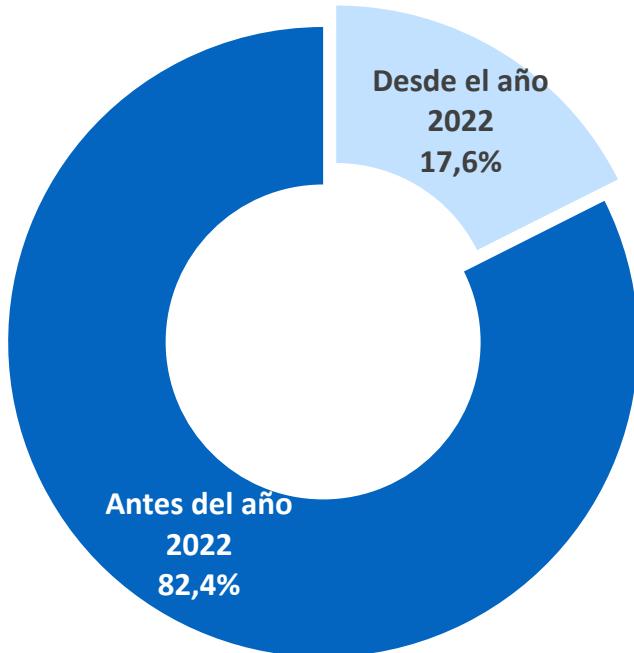


- Soy autónomo para realizar esa actividad
- Preciso ayuda para realizar esa actividad
- No realizo esa actividad ni sólo ni con ayuda
- Ns/Nc

B: 647

# Antigüedad.

## P.2- Antigüedad en el servicio.



B: 647

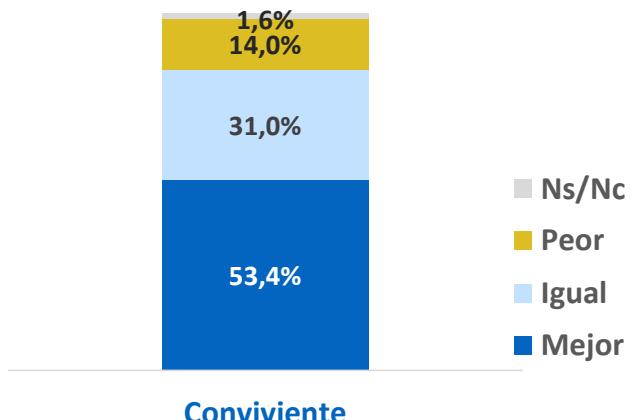
# Personas usuarias o beneficiarias (I).

## C.2- ¿Vive solo/a?



B: 647

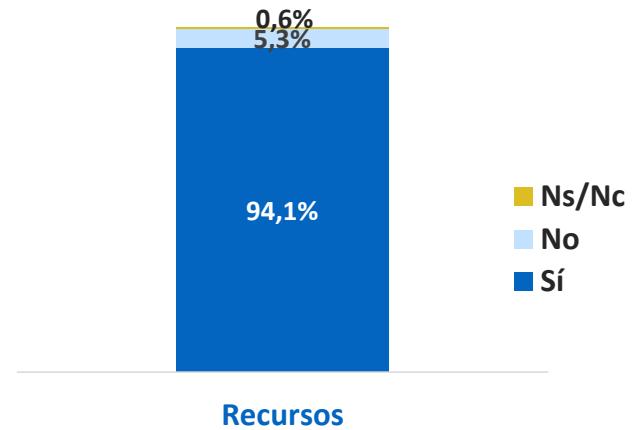
## C.3- ¿La persona con la que convive se encuentra mejor, igual o peor que usted?



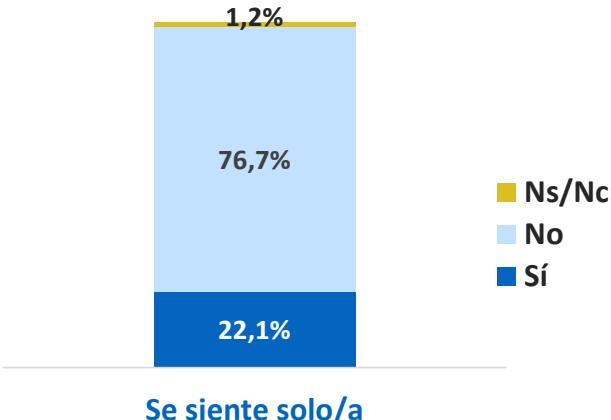
B: 365

# Personas usuarias o beneficiarias (II).

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



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



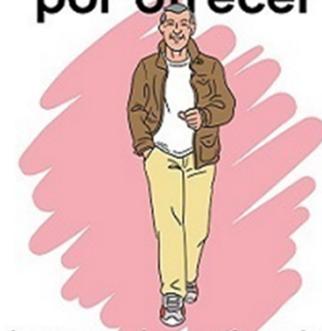
C.6- Debido a su situación, ¿con qué frecuencia sale usted de su domicilio?



B: 647



**Mucho  
por ofrecer**



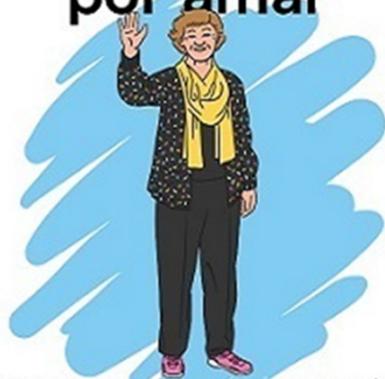
Juntos, todo por descubrir  
con las personas mayores

**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

**MERKA  
STAR** PF