

**Mucho
por contar**



Juntos, todo por descubrir
con las personas mayores

**Mucho
por enseñar**



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

Servicio de Centros Municipales de Mayores del Ayuntamiento de Madrid

Estudio de Satisfacción de las personas socias de los
Centros Municipales de Mayores

Ayuntamiento de Madrid



Resultados globales

Diciembre 2025



Índice.

0. Ficha técnica.....	3
1. Antigüedad.....	4
2. Organización y prestación.....	7
3. Equipo de profesionales.....	28
4. Indicadores de impacto.....	31
5. Valoración global del servicio.....	34
6. Actividades de voluntariado.....	42
7. Matriz de actuación estratégica.....	46
8. Matriz de lealtad.....	50
9. Datos de clasificación.....	52





Ficha Técnica.

UNIVERSO:	Personas socias de los 93 Centros Municipales de Mayores (CMM) incluidas en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad no Deseada con número de teléfono.
TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL:	1168 entrevistas, lo que supone la obtención de un error muestral del +/- 2,78% (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 29 de noviembre de 2025.
AUTORÍA DEL INFORME:	More than research https://moretr.com/



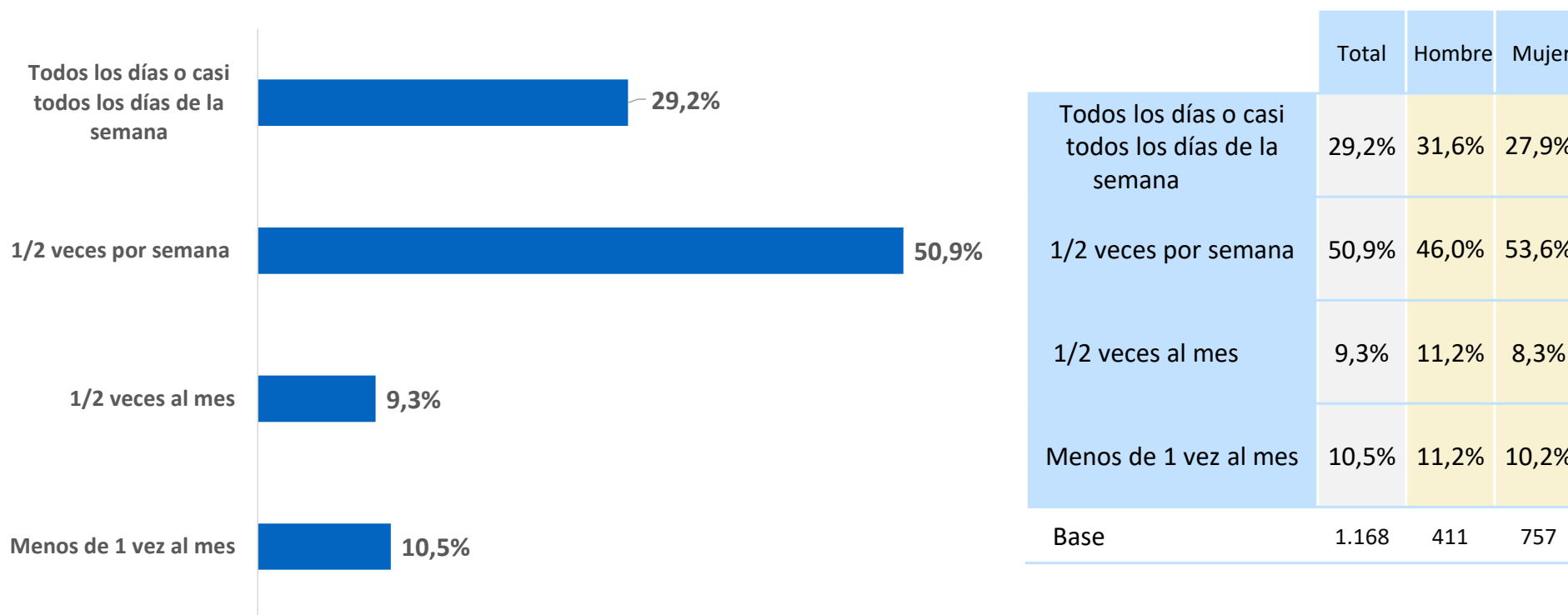


Antigüedad.

Antigüedad de socios y socias.

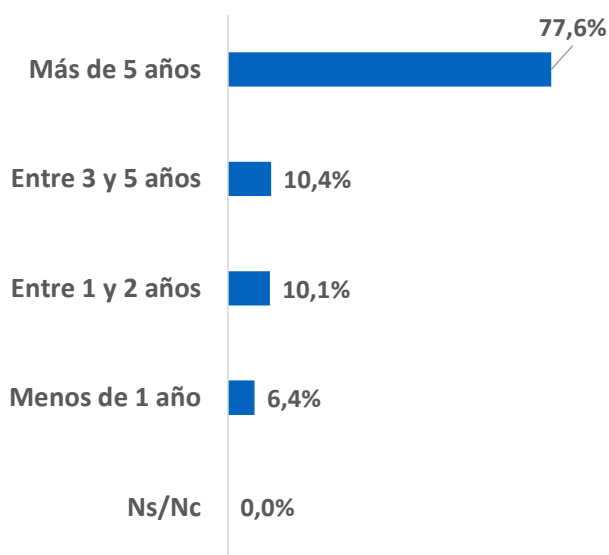
Frecuencia acude al centro.

P.1 – ¿Con qué frecuencia acude al CMM?.



Antigüedad de socios y socias.

P.2- ¿Desde qué año acude al Centro Municipal de Mayores?



Promedio año de inicio

2015,3

B: 1.168

	2019	2021	2022	2023	2024	2025	2025 Hombre	2025 Mujer
Más de 5 años		12,3%	69,4%	54,7%	67,8%	77,6%	81%	75,7%
Entre 3 y 5 años	19,0% (*)	25,1%	19,4%	31,6%	18,1%	10,4%	7,8%	11,8%
Entre 1 y 2 años	21,5%	38,9%	7%	9%	10,1%	10,1%	9,0%	10,7%
Menos de 1 año	59,2%	23,3%	4,5%	4,6%	4,0%	6,4%	5,8%	6,7%
Ns/Nc	-	0,8%	0,1%	0,1%	-	-	0,0%	0,0%
Base	1.200	1.200	1.200	2.037	802	1.168	411	757

(*): > 2 años



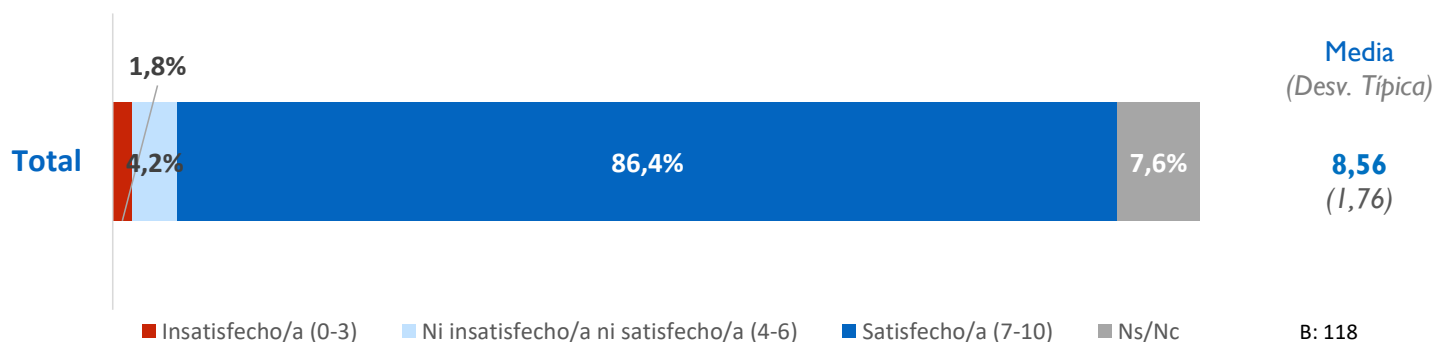
Organización y prestación.

Satisfacción de las personas socias con una serie de indicadores que miden el modo en que se organiza y presta el servicio en los CMM.

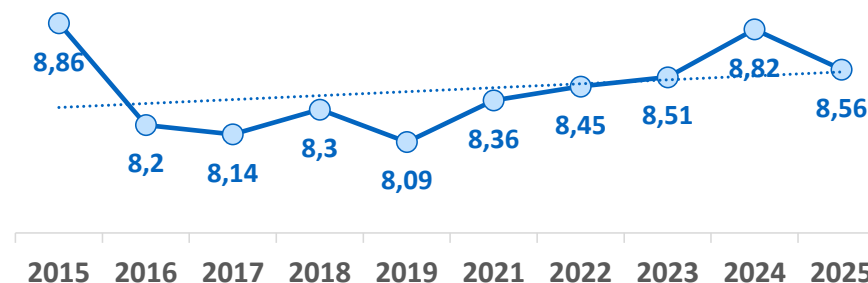


Información I.

P.3- ¿Puede decirme cómo se encuentra de satisfecho/a con la información que recibió sobre los programas y servicios en el momento de su incorporación al CMM?

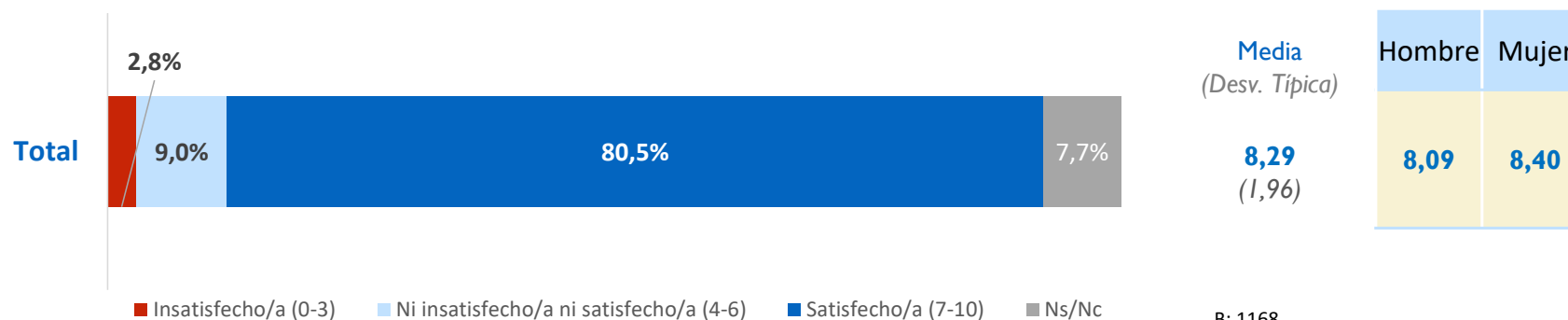


	2021	2022	2023	2024	2025	2025 Hombre	2025 Mujer
Media	8,36	8,45	8,51	8,82	8,56	8,69	8,50
% valoraciones 7-10	81,1%	83,8%	87,3%	90,5%	86,4%	89,2%	85,2%
Base (socios/as nuevos/as)	525	525	182	74	118	37	81



Información II.

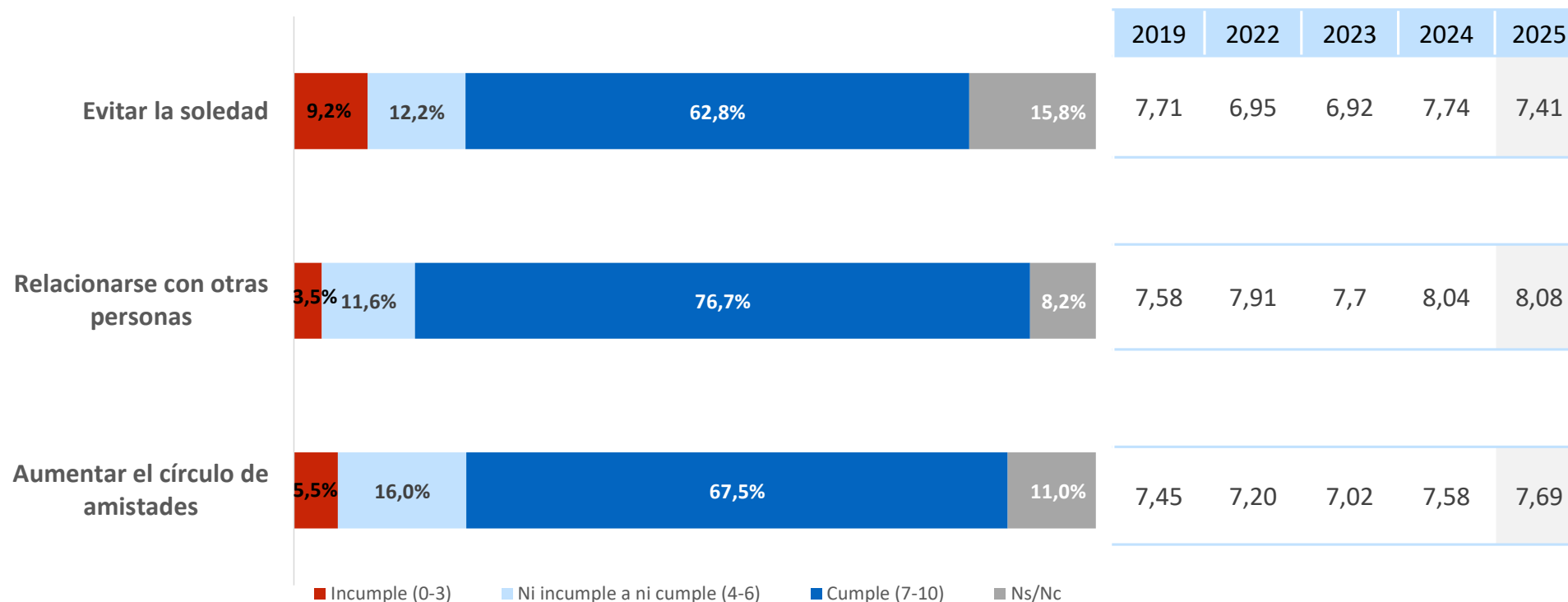
P.3b- ¿Puede decirme cómo se encuentra de satisfecho con la información que recibe en el CMM sobre actividades, talleres, nuevas ofertas, etc?



Cumplimiento objetivos I.

P.3.1 a 3.3 – En qué medida el acudir al Centro Municipal de Mayores ha servido para cumplir una serie de objetivos.

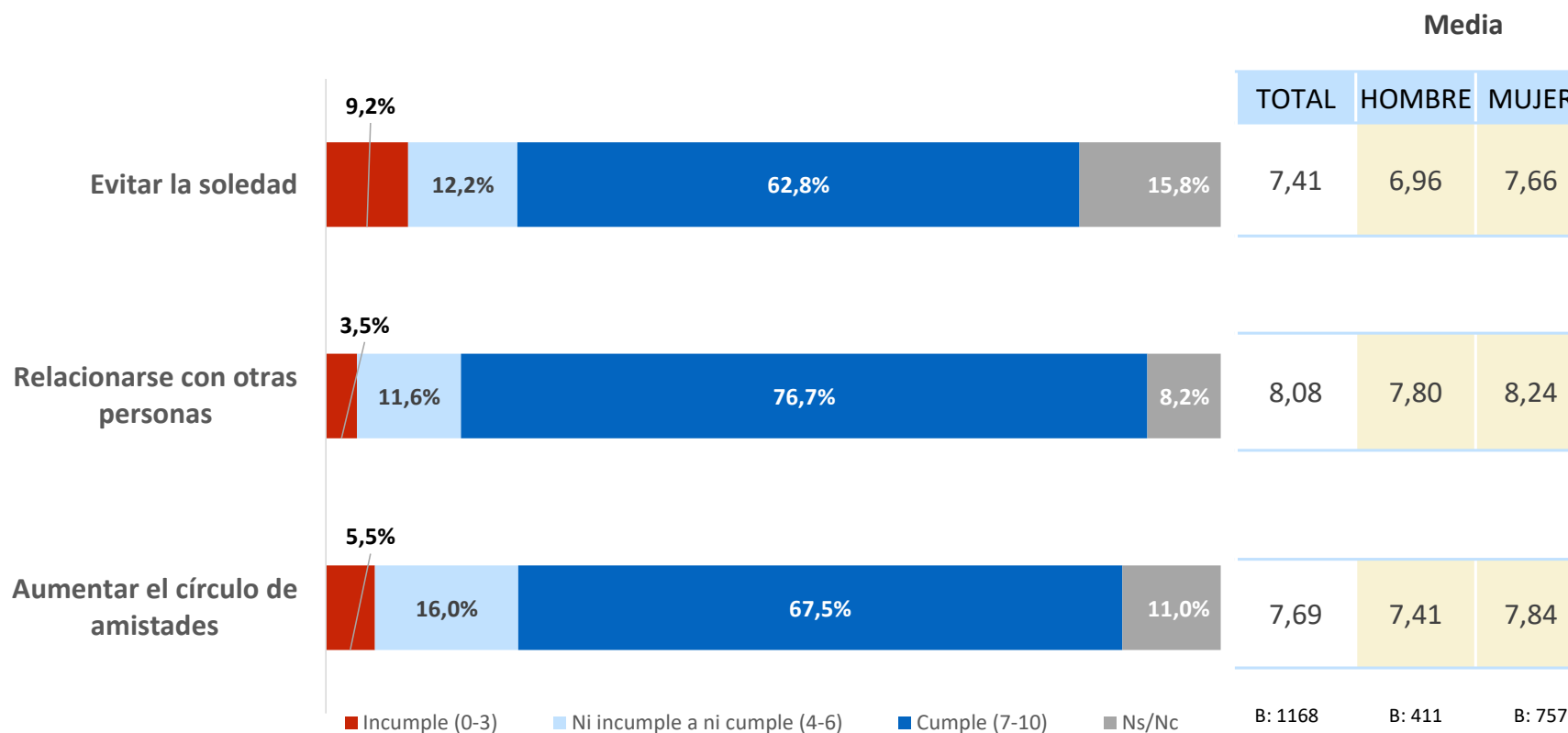
Media



B: 1168

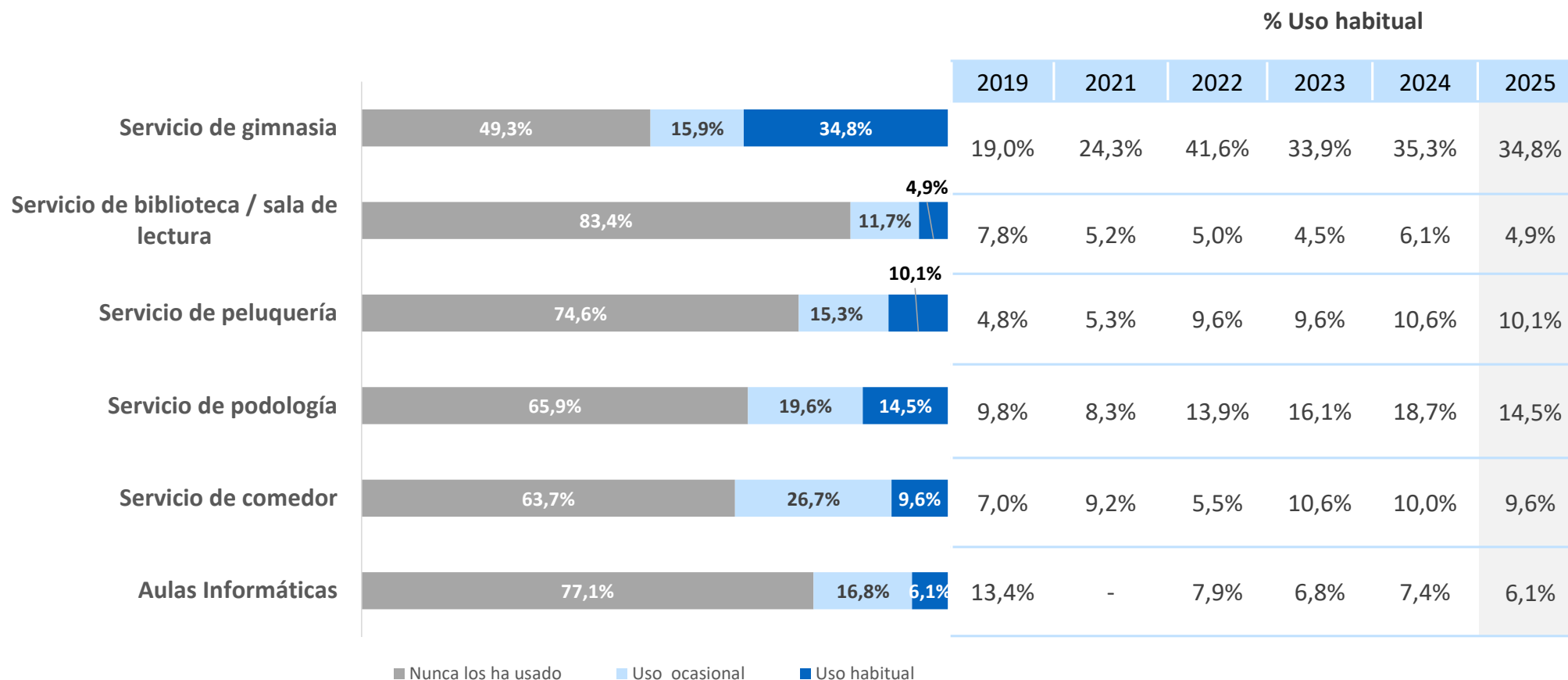
Cumplimiento objetivos II.

P.3.1 a 3.3 – En qué medida el acudir al Centro Municipal de Mayores ha servido para cumplir una serie de objetivos.



Servicios ofertados I.

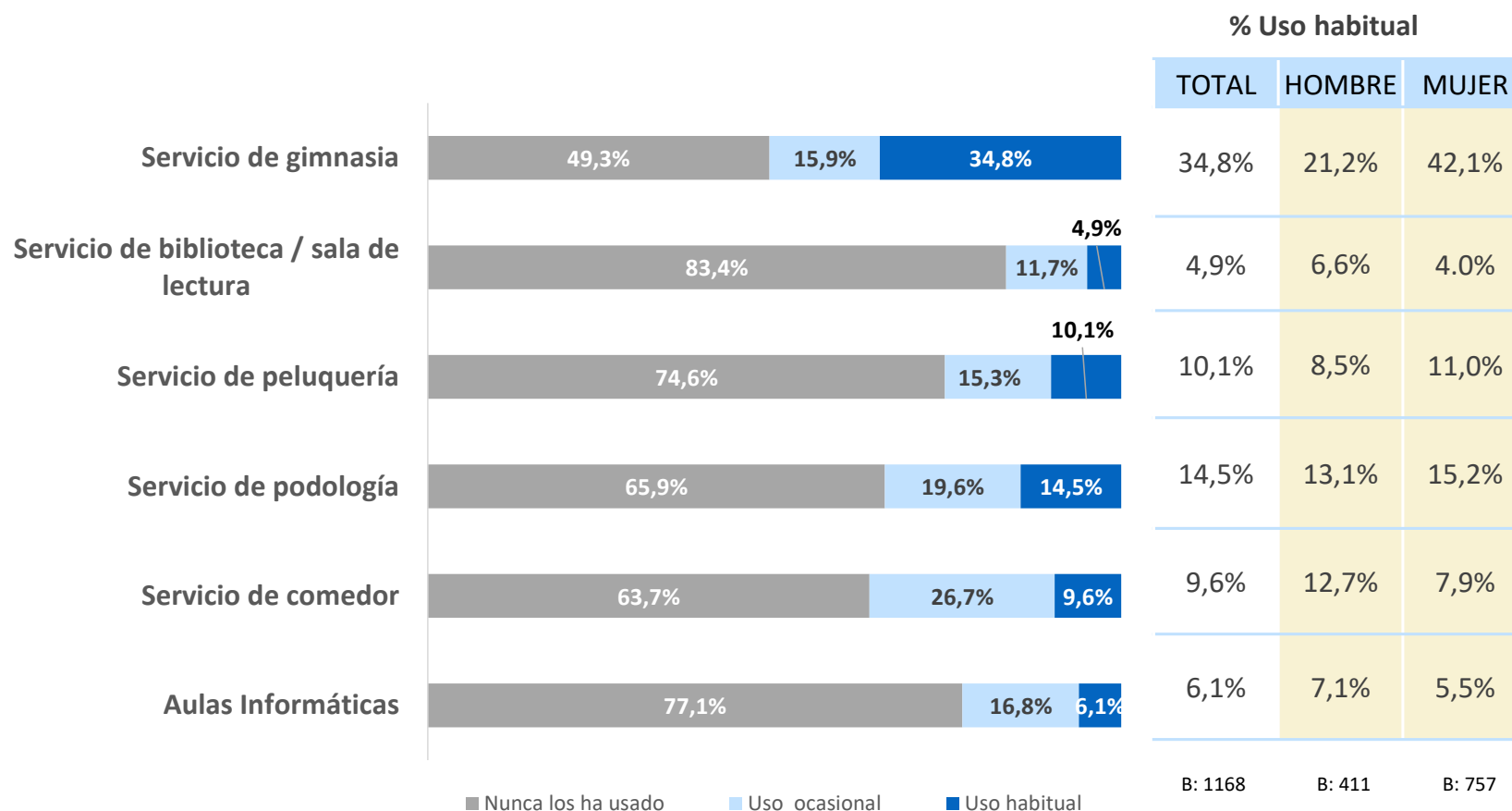
P.4.1 a 4.6 – Uso de los servicios ofertados en los CMM.



B: 1168

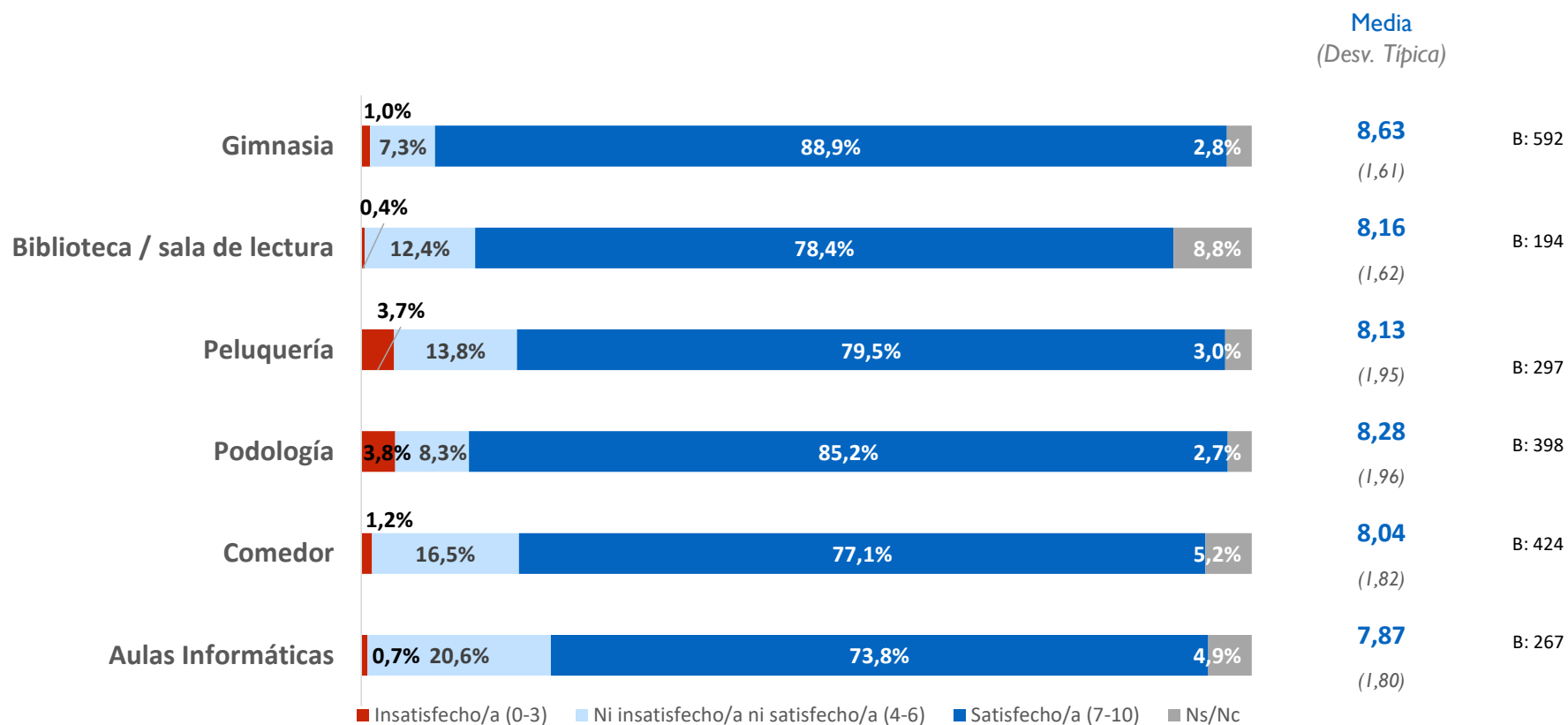
Servicios ofertados II.

P.4.1 a 4.6 – Uso de los servicios ofertados en los CMM.



Servicios ofertados III.

P.5.1 a 5.6 – Satisfacción con los servicios utilizados en los CMM.



B: 1168



Servicios ofertados IV.

P.5.1 a 5.6 – Evolución (valores medios).

	2015	2016	2017	2018	2019	2021	2022	2023	2024	2025
5.1. Gimnasia	8,56	8,50	8,70	8,61	8,43	8,52	8,63	8,7	8,81	8,63
5.2. Biblioteca / sala de lectura	8,40	8,00	8,30	8,12	8,19	8,20	8,15	8,24	8,12	8,16
5.3. Peluquería	8,16	7,80	8,27	8,06	8,30	8,35	8,13	8,16	8,08	8,13
5.4. Podología	8,27	8,40	8,48	8,35	8,34	8,29	8,28	8,05	8,29	8,28
5.5. Comedor	8,08	7,85	7,80	8,03	7,64	8,17	7,89	8,01	7,98	8,04
5.6. Aulas Informáticas	7,35	-	7,83	7,77	7,70	-	7,79	7,85	7,88	7,87



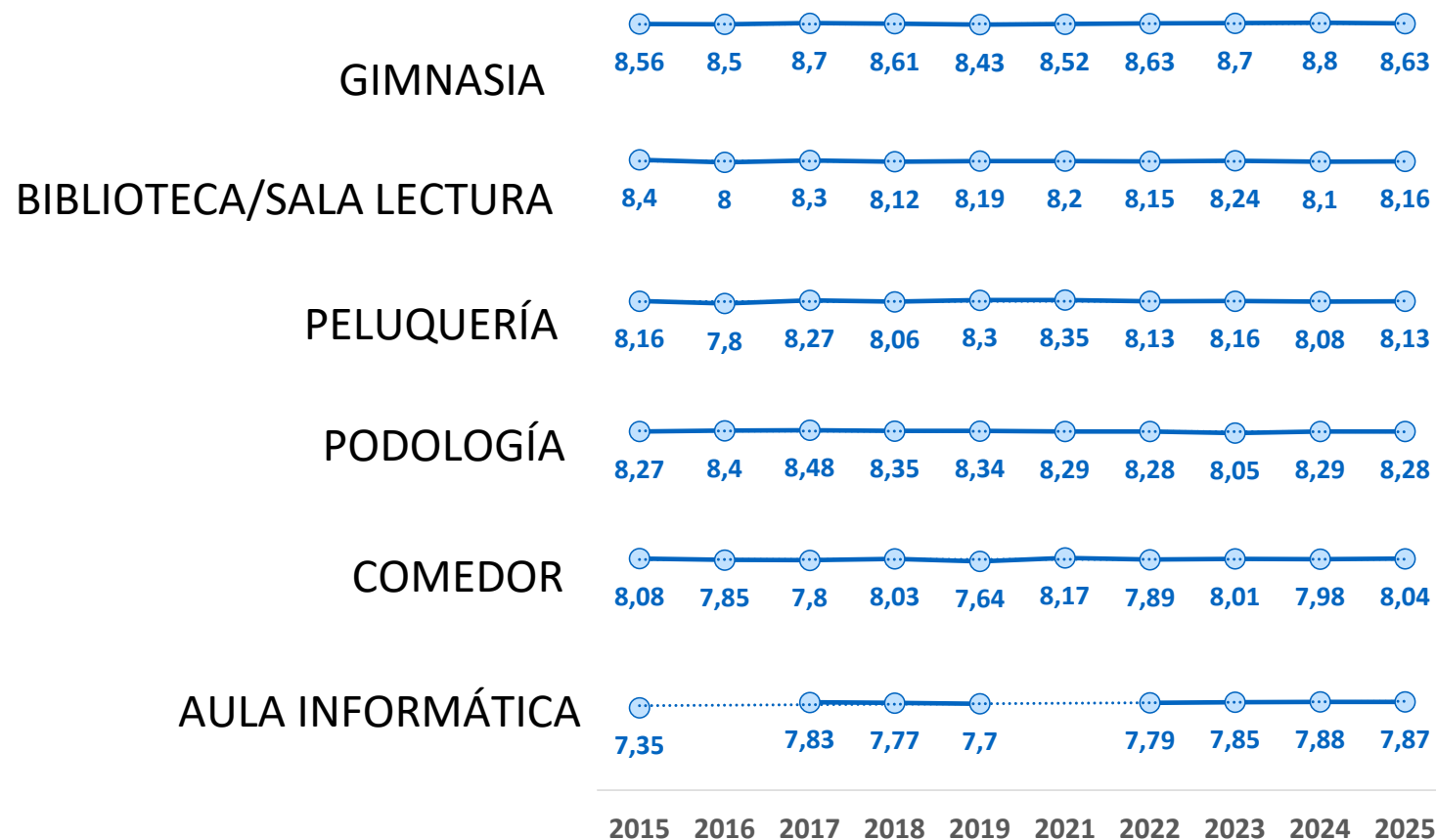
Servicios ofertados V.

P.5.1 a 5.6 – Valores medios por género.

	TOTAL	HOMBRE	MUJER
5.1. Gimnasia	8,63	8,57	8,66
5.2. Biblioteca / sala de lectura	8,16	7,91	8,41
5.3. Peluquería	8,13	7,95	8,19
5.4. Podología	8,28	8,31	8,27
5.5. Comedor	8,04	7,96	8,12
5.6. Aulas Informáticas	7,87	7,9	7,85

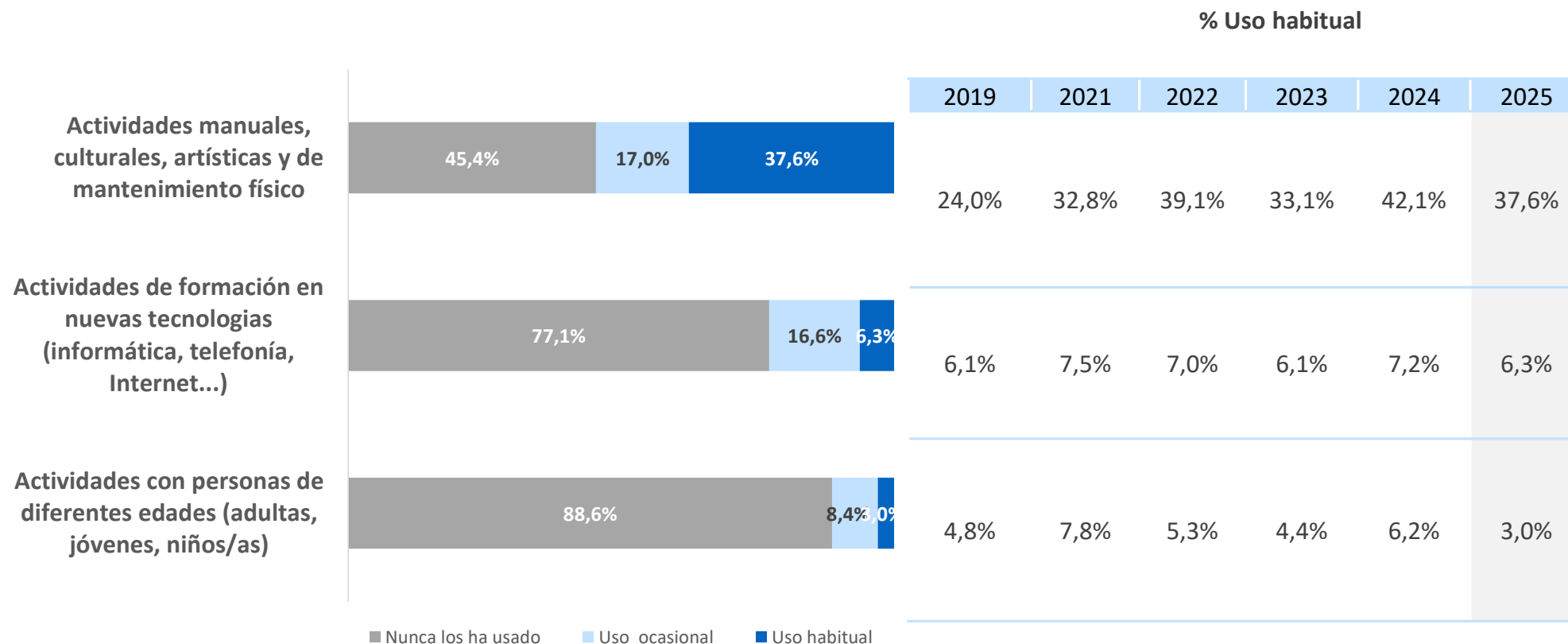
Servicios ofertados VI.

P.5.1 a 5.6 – Evolución (valores medios).



Actividades ofertadas I.

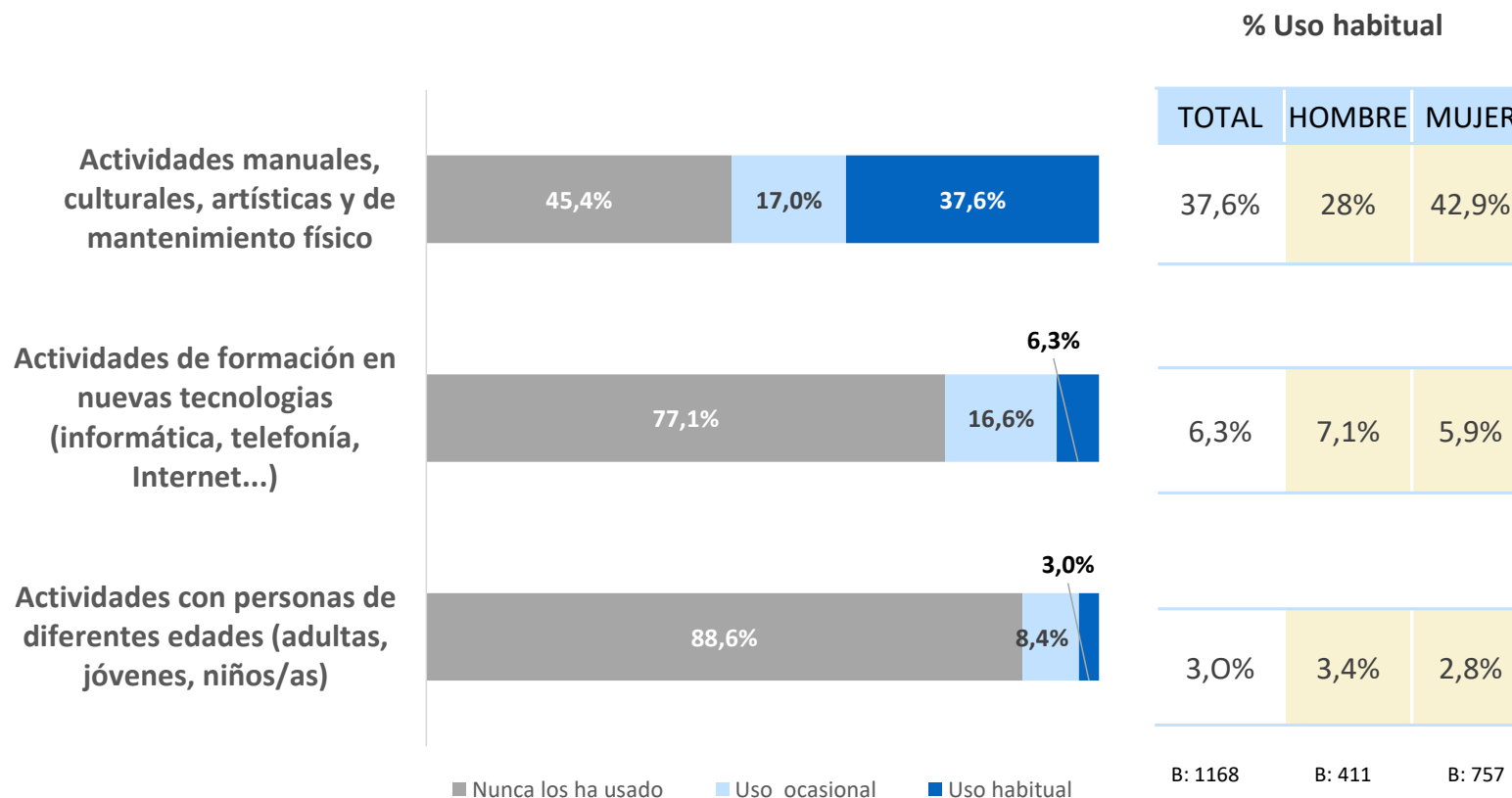
P.6.1 a 6.3 – Participación en las actividades ofertadas en los CMM.



B: 1168

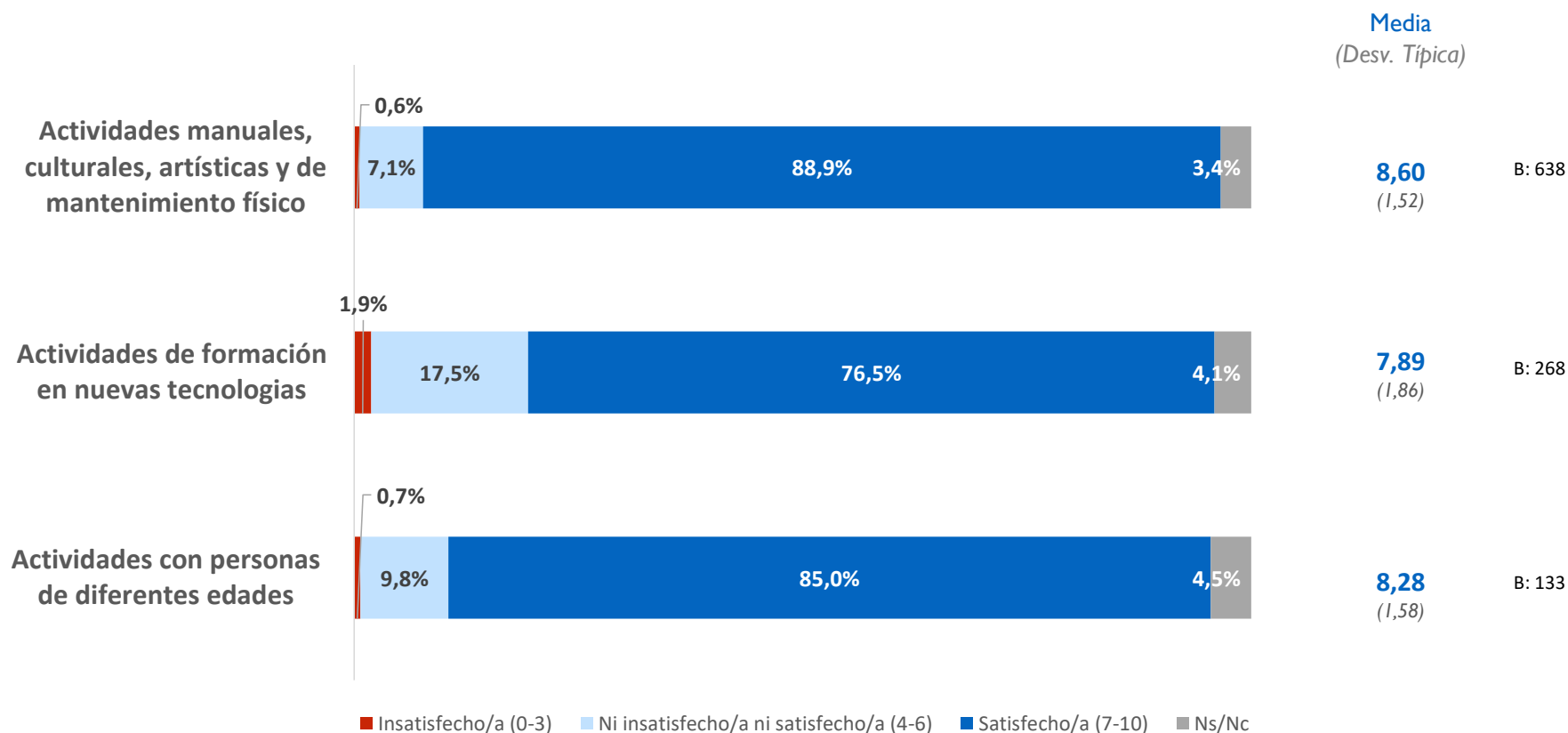
Actividades ofertadas II.

P.6.1 a 6.3 – Participación en las actividades ofertadas en los CMM.



Actividades ofertadas III.

P.7.1 a 7.3 – Satisfacción con las actividades utilizadas en los CMM.





Actividades ofertadas IV.

P.7.1 a 7.3 – Evolución (valores medios).

	2015	2016	2017	2018	2019	2021	2022	2023	2024	2025
7.1. Actividades manuales, culturales, artísticas y de mantenimiento físico	8,70	8,60	8,63	8,61	8,40	8,53	8,43	8,58	8,51	8,60
7.2. Actividades de formación en nuevas tecnologías	8,31	8,20	7,96	7,83	7,92	7,80	7,90	7,82	7,92	7,89
7.3. Actividades con personas de edades diferentes	-	-	8,07	8,38	8,14	8,61	8,61	8,27	8,26	8,28





Actividades ofertadas V.

P.7.1 a 7.3 – Valores medios por género.

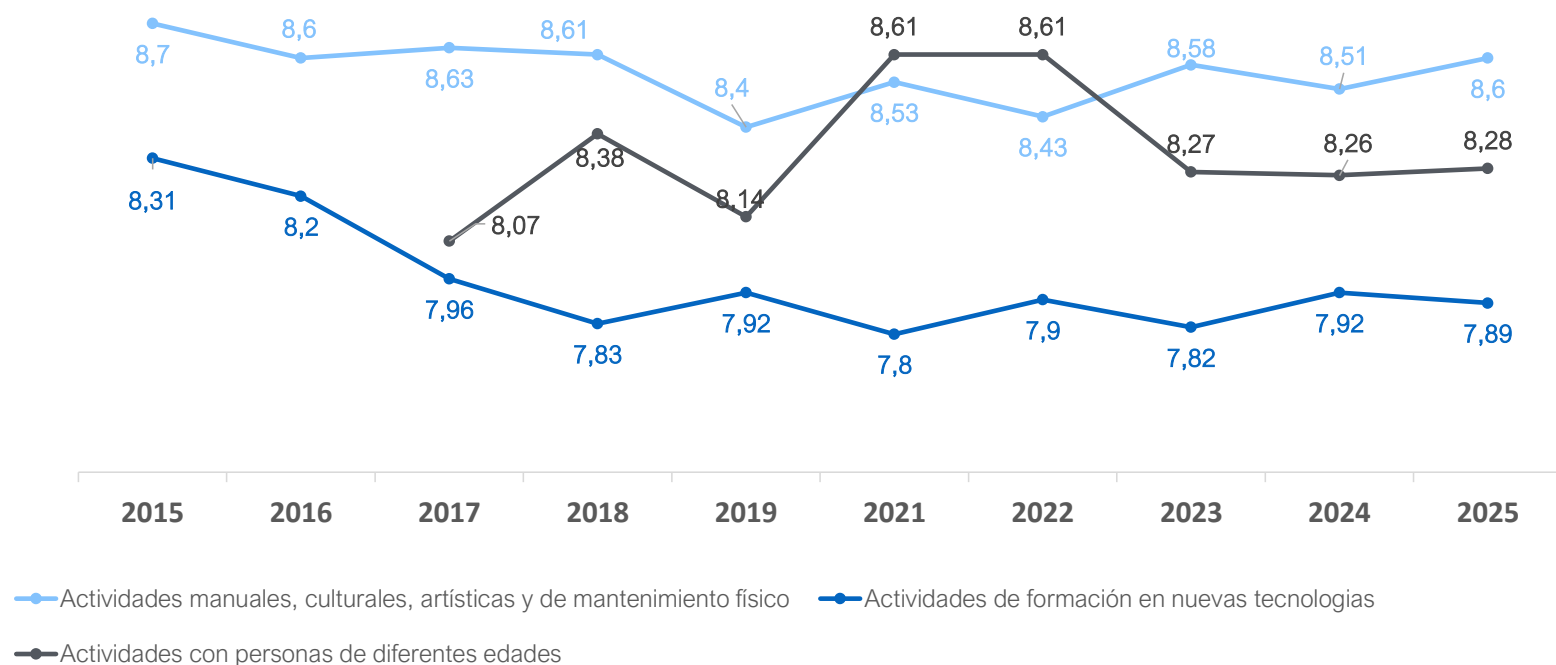
	TOTAL	HOMBRE	MUJER
7.1. Actividades manuales, culturales, artísticas y de mantenimiento físico	8,60	8,37	8,7
7.2. Actividades de formación en nuevas tecnologías	7,89	7,84	7,93
7.3. Actividades con personas de edades diferentes	8,28	7,78	8,57

B: 1168 B: 411 B: 757



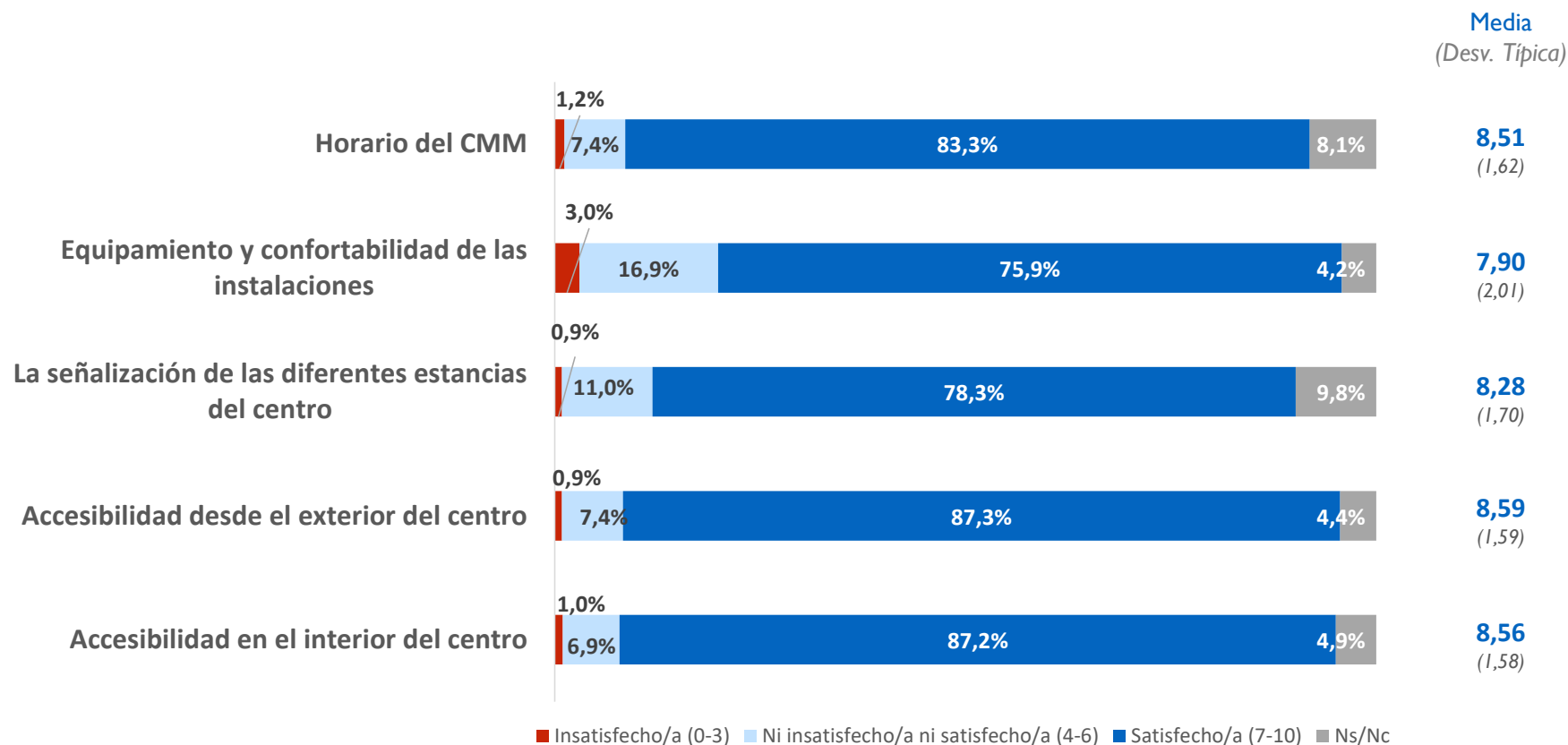
Actividades ofertadas VI.

P.7.1 a 7.3 – Evolución (valores medios).



Organización del servicio I.

P.8.1 a 8.5 – Satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la estructura organizativa de su CMM.



B: 802



Organización del servicio II.

P.8.1 a 8.5 – Evolución (valores medios).

	2015	2016	2017	2018	2019	2021	2022	2023	2024	2025
8.1. Horario del CMM.	8,26	8,60	8,42	8,53	8,43	8,40	8,52	8,47	8,56	8,51
8.2. Equipamiento y confortabilidad de las instalaciones.	7,83	8,00	8,03	8,04	7,86	8,02	7,96	8,07	8,04	7,90
8.3 La señalización de las diferentes estancias del centro.	-	-	-	-	-	-	8,15	8,34	8,18	8,28
8.4. Accesibilidad desde el exterior del centro	-	-	-	-	-	-	-	-	8,38	8,59
8.5. Accesibilidad en el interior del centro	-	-	-	-	-	-	-	-	8,34	8,56



Organización del servicio III.

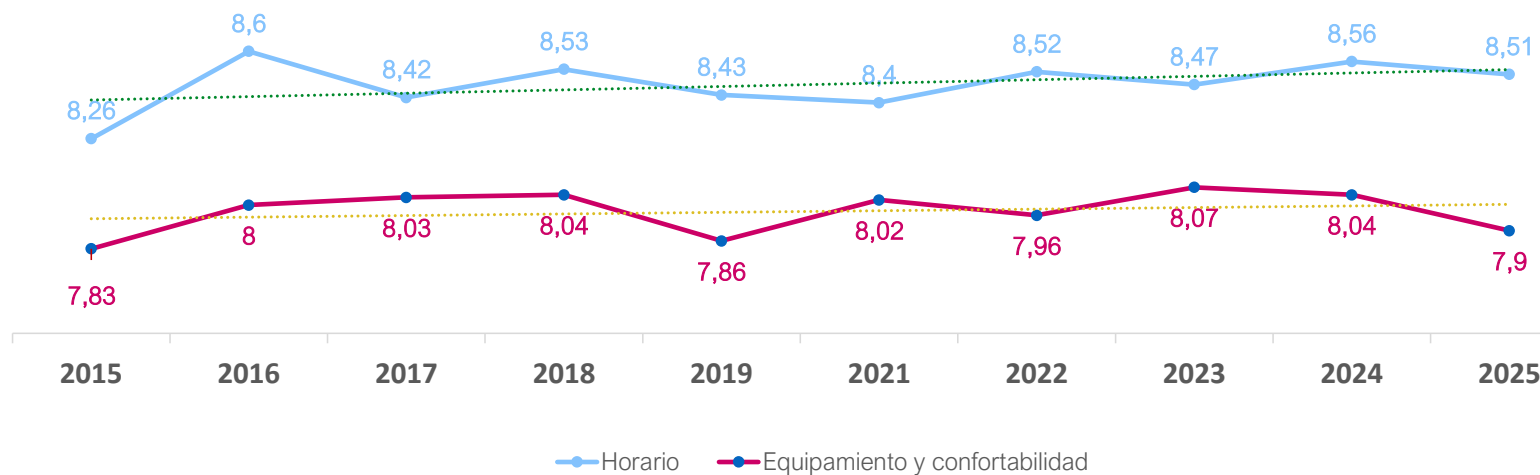
P.8.1 a 8.5 – Valores medios por género.

	TOTAL	HOMBRE	MUJER
8.1. Horario del CMM.	8,51	8,42	8,57
8.2. Equipamiento y confortabilidad de las instalaciones.	7,90	7,92	7,88
8.3 La señalización de las diferentes estancias del centro.	8,28	8,15	8,35
8.4. Accesibilidad desde el exterior del centro	8,59	8,52	8,62
8.5. Accesibilidad en el interior del centro	8,56	8,52	8,59

B: 1168 B: 411 B: 757

Organización del servicio IV.

P.8.1 a 8.2 – Evolución (valores medios).





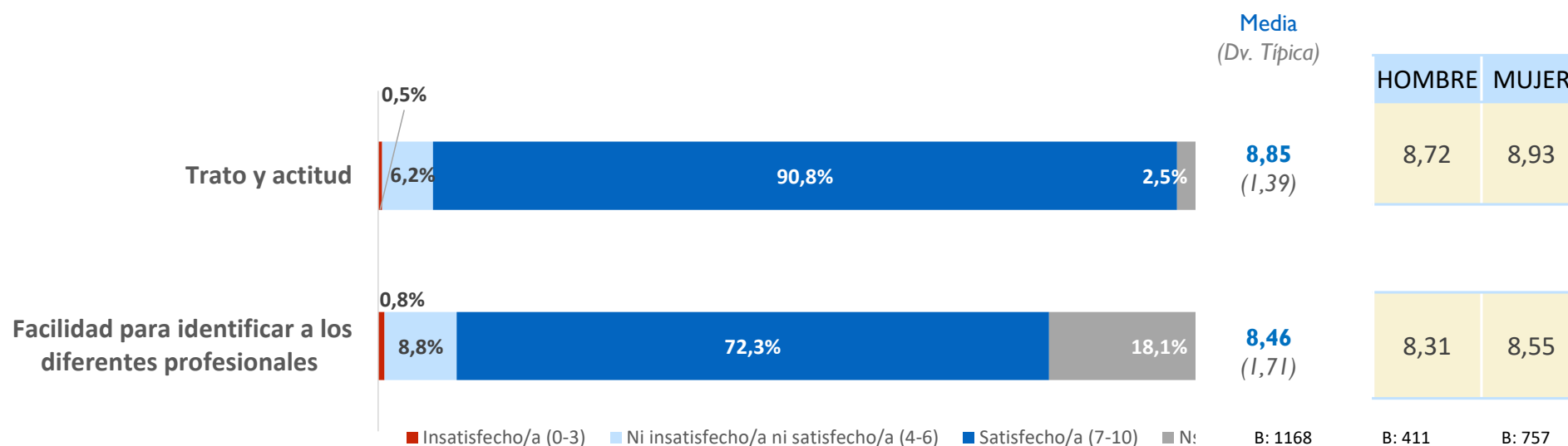
Equipo de profesionales.

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



Profesionales I.

P. 9- Valoración con el trato y la actitud de los/as profesionales que intervienen en la prestación del servicio.

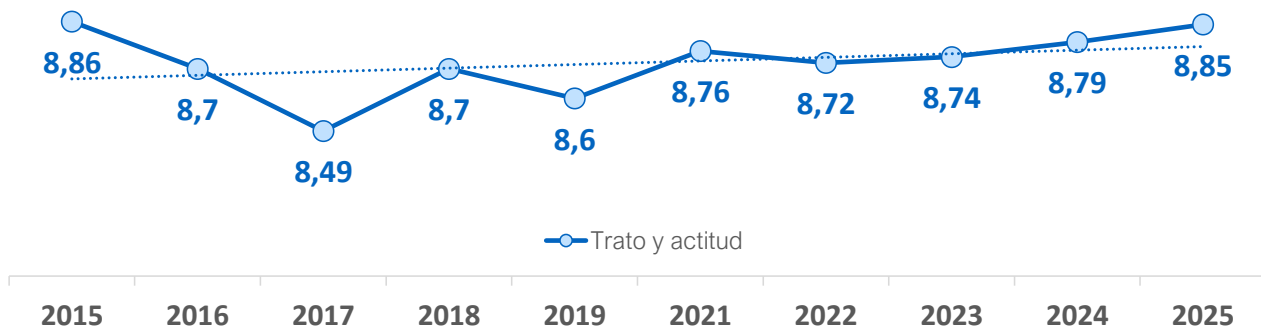


	2021	2022	2023	2024	2025
9,1 Trato y actitud	8,76	8,72	8,74	8,79	8,85
9,2 Facilidad para identificar a los diferentes profesionales	-	-	-	8,31	8,46
Base	1.200	1.200	2.037	802	1,168

Profesionales II.

P. 9- Valoración con el trato y la actitud de los/as profesionales que intervienen en la prestación del servicio. Evolución (valores medios)

	2015	2016	2017	2018	2019	2021	2022	2023	2024	2025
Media	8,86	8,70	8,49	8,70	8,60	8,76	8,72	8,74	8,79	8,85





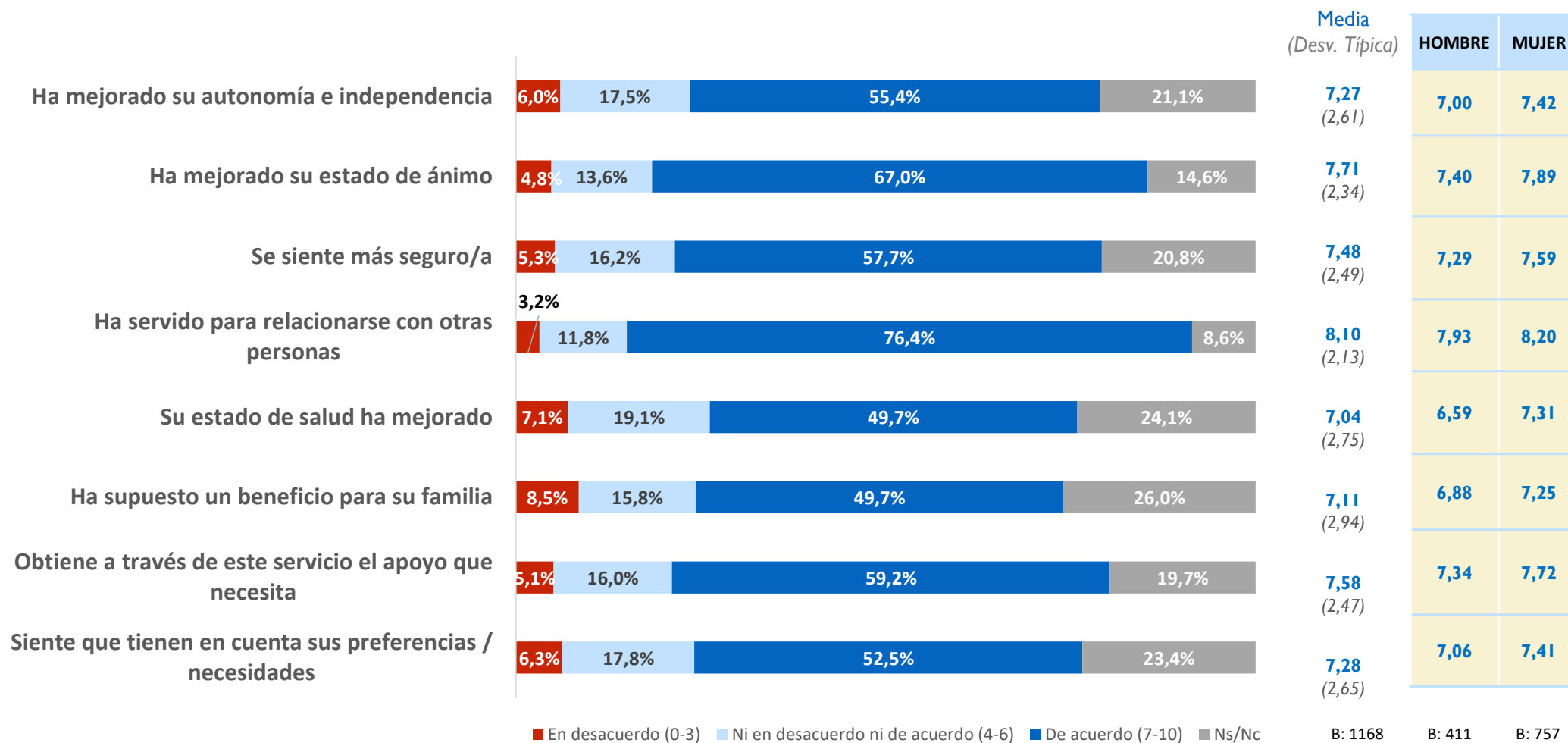
Indicadores de impacto.

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



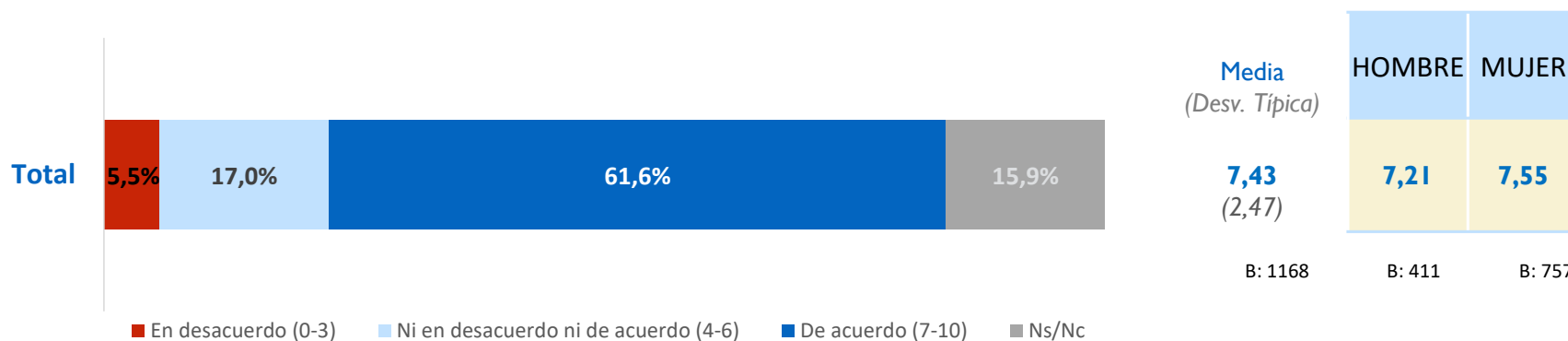
Influencia en personas socias I.

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



Influencia en personas socias II.

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





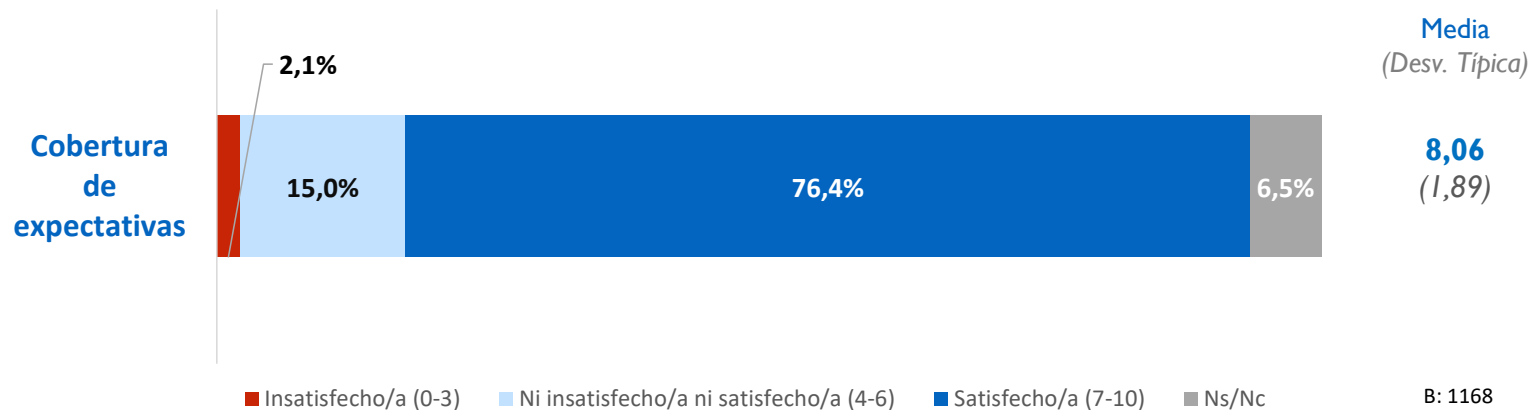
Valoración global del servicio.

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



Expectativas I.

P.11- Valoración de la satisfacción respecto a la cobertura de expectativas.



	2021	2022	2023	2024	2025	HOMBRE	MUJER
Media	7,8	7,81	7,92	8,04	8,06	7,94	8,13
% de valoraciones 7-10	76,6%	76,6%	72,2%	83,0%	76,4%	76,4%	76,4%
Base	1.200	1.200	2.037	802	1.168	411	757

Expectativas II.

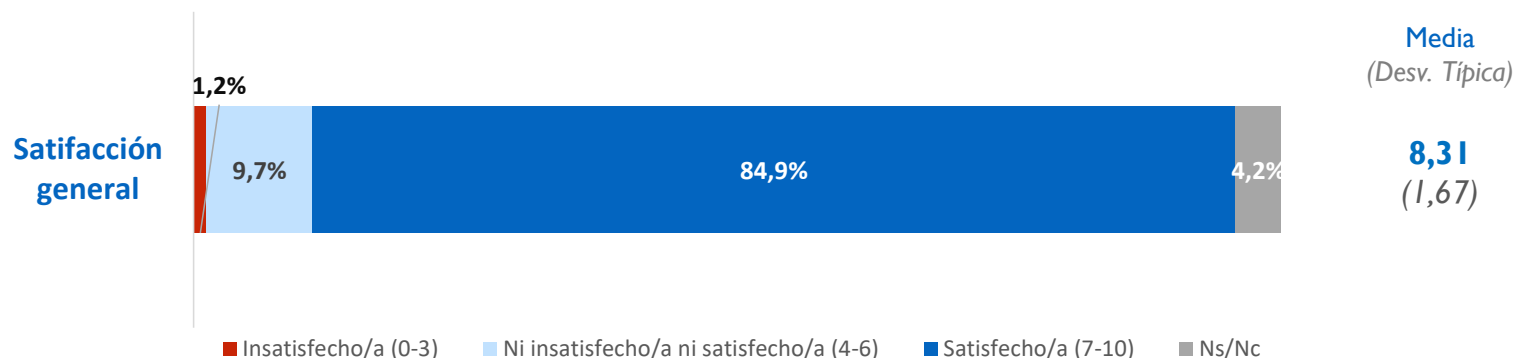
P.11- Valoración de la satisfacción respecto a la cobertura de expectativas.
Evolución (valores medios)

	2015	2016	2017	2018	2019	2021	2022	2023	2024	2025
Media	8,03	-	8,17	8,11	8,01	7,80	7,81	7,92	8,04	8,06

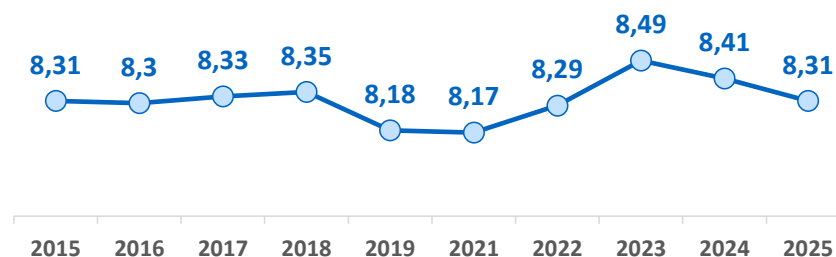


Valoración global.

P.12- En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia, valore su satisfacción global con este servicio.



	2015	2016	2017	2018	2019	2021	2022	2023	2024	2025	HOMBRE	MUJER
Media	8,31	8,3	8,33	8,35	8,18	8,17	8,29	8,43	8,41	8,31	8,15	8,41
% valoraciones 7-10	-	-	-	-	82,6%	83,1%	89,6%	89,1%	87,5%	84,9%	85,9%	84,4%
Base	-	-	-	-	1.200	1.200	1.200	2.037	802	1.168	411	757



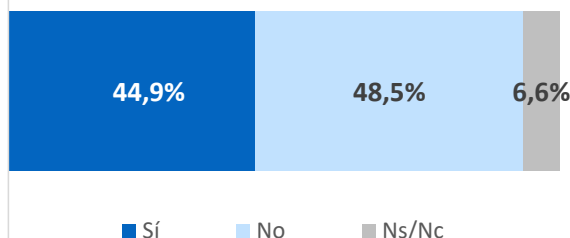
Recomendación.

P.13- ¿Cree usted que acudir al CMM le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?

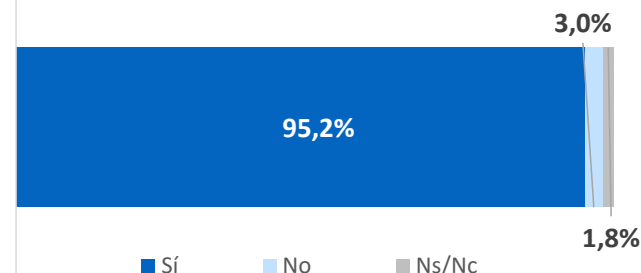
P.14- ¿Recomendaría usted el CMM a otras personas?

P.15- ¿Volvería a solicitar ser socio de un Centro Municipal de Mayores, si fuese posible?

Mantenimiento
en el domicilio

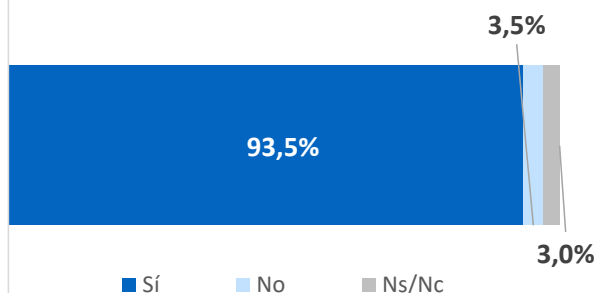


Recomendación



B: 1168

Volvería a
solicitar ser
socio

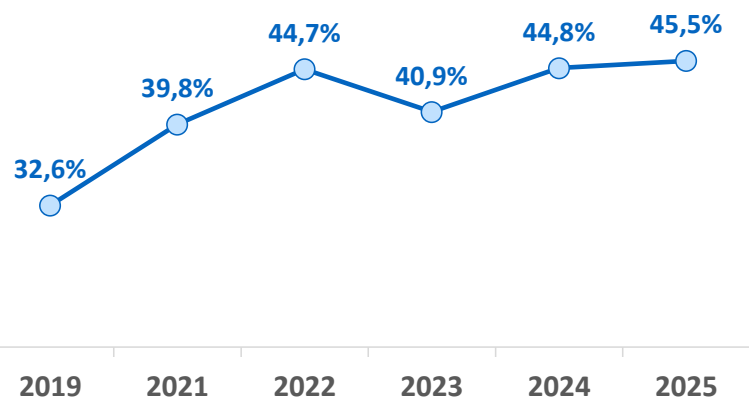


	2019	2021	2022	2023	2024	2025	HOMBRE	MUJER
% mantenimiento en el domicilio	-	49,8%	44,6%	42,2%	48,1%	44,9%	46,0%	44,3%
% recomendación	93,8%	93,3%	98,4%	97,4%	97,9%	95,2%	94,2%	95,8%
% volvería a solicitar ser socio	-	-	97,3%	93,7%	96,9%	93,5%	92,7%	93,9%
Base		1.200	1.200	2.037	802	1.168	411	757



Sugerencias I.

P.16- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora?

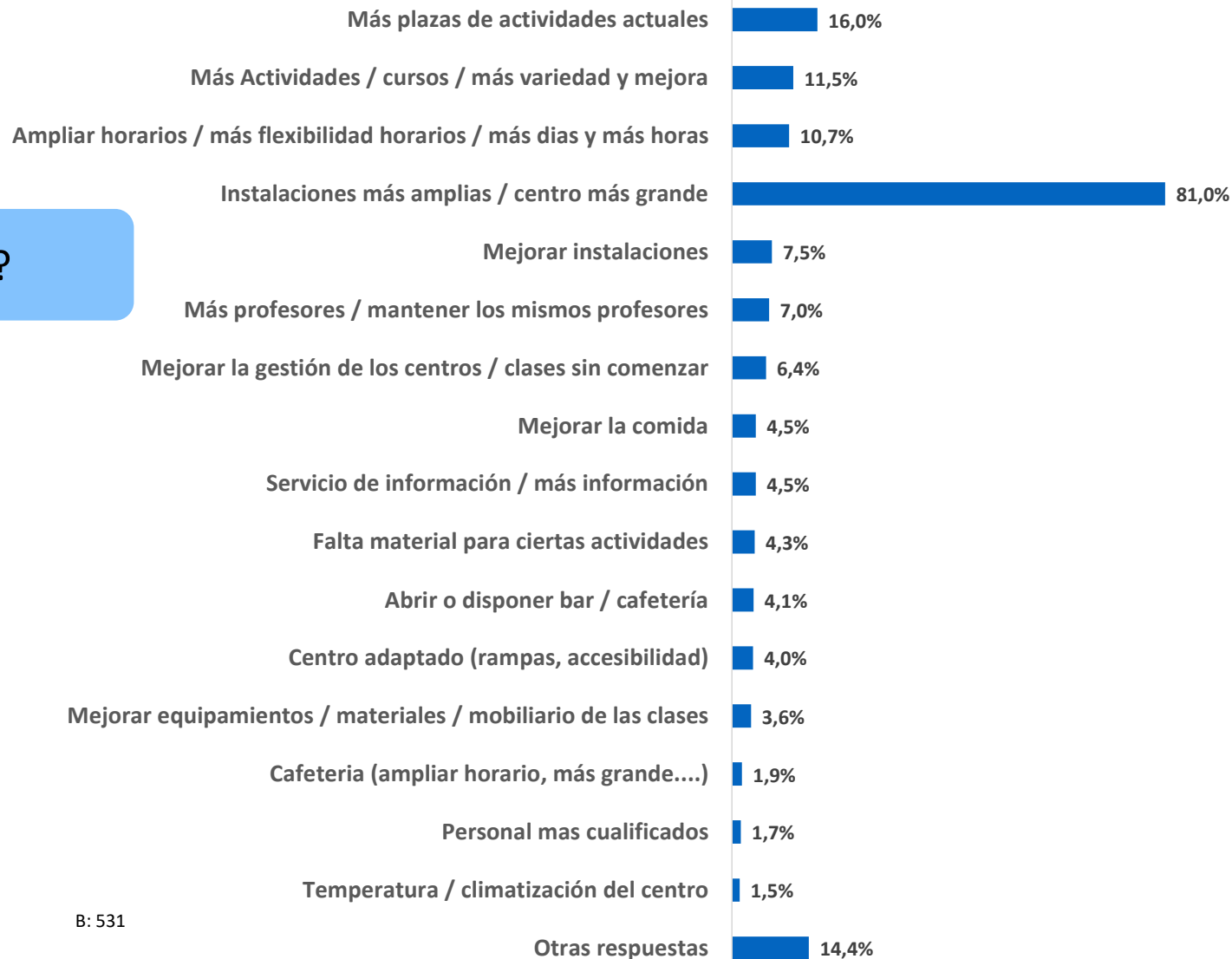


	2019	2021	2022	2023	2024	2025	HOMBRE	MUJER
% de "Sí"	32,6%	39,8%	44,7%	40,9%	44,8%	45,5%	38,0%	49,5%
Base	1.200	1.200	1.200	2.037	802	1.168	411	757



Sugerencias II.

P.16.b- ¿Cuál?



B: 531

Sugerencias III.

P.16.b- ¿Cuál?

	TOTAL	HOMBRE	MUJER
Más plazas de actividades actuales	16%	14,7%	16,5%
Más Actividades / cursos / más variedad y mejora	11,55%	7,7%	13,1%
Ampliar horarios / más flexibilidad horarios / más días y más horas	10,7%	9,6%	11,2%
Instalaciones más amplias / centro más grande	8,1%	7,1%	8,5%
Mejorar instalaciones	7,5%	7,7%	7,5%
Más profesores / mantener los mismos profesores	7%	5,8%	7,5%
Mejorar la gestión de los centros / clases sin comenzar	6,4%	5,1%	6,9%
Mejorar la comida	4,5%	5,1%	4,3%
Servicio de información / más información	4,5%	4,5%	4,5%
Falta material para ciertas actividades	4,3%	3,2%	4,8%
Abrir o disponer de bar / cafetería	4,1%	5,8%	3,5%
Centro adaptado (rampas, accesibilidad)	4%	5,1%	3,5%
Mejorar equipamientos / materiales / mobiliario de las clases	3,6%	5,1%	2,9%
Cafetería (ampliar horario, más grande....)	1,9%	3,2%	1,3%
Personal mas cualificados	1,7%	1,9%	1,6%
Temperatura / climatización del centro	1,5%	1,3%	1,6%
Otras respuestas	14,4%	14,6%	14,2%

B:531

B: 156

B: 375



Actividades de voluntariado

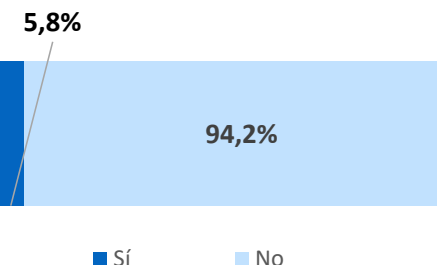
Reconocimiento a esta labor, aportación al centro, sugerencias



Actividades de voluntariado I.

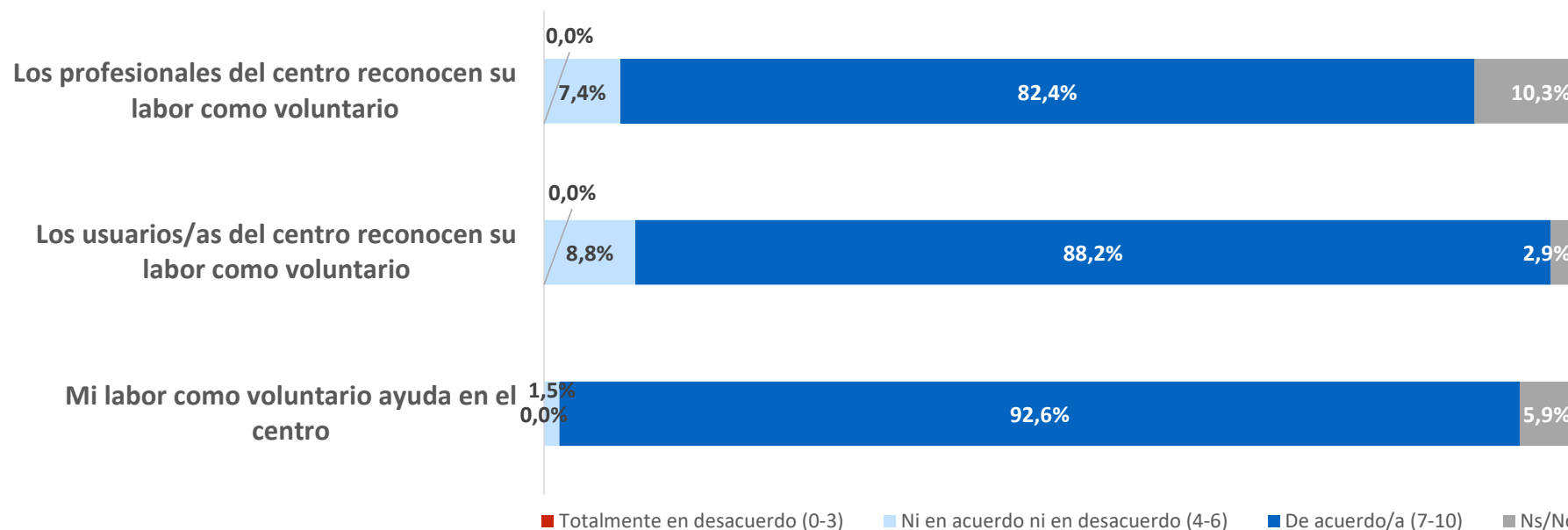
P.17- ¿Está usted realizando alguna actividad de voluntariado en el Centro de Mayores?

Realiza actividad de voluntariado



B: 1168

P.17b- Grado de acuerdo con los siguientes aspectos referentes a la actividad de voluntariado



B: 68

Actividades de voluntariado II.

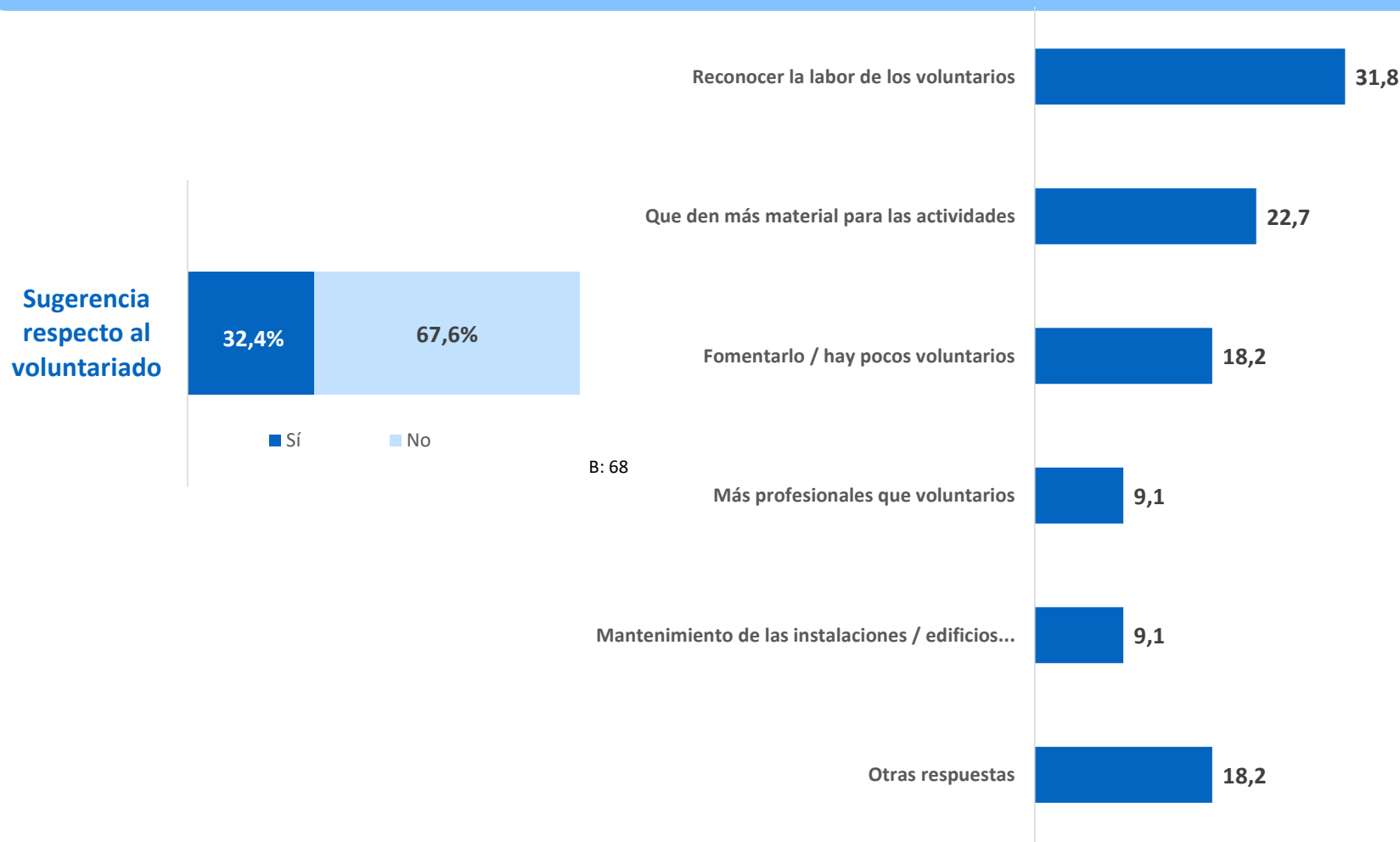
P.17- ¿Está usted realizando alguna actividad de voluntariado en el Centro de Mayores?

P.17b- Grado de acuerdo (% De acuerdo: 7-10) con los siguientes aspectos referentes a la actividad de voluntariado

	TOTAL	HOMBRE	MUJER
Realiza actividades de voluntariado	5,8%	5,8%	5,8%
Los profesionales del centro reconocen su labor como voluntario	82,4%	79,2%	84,1%
Los usuarios/as del centro reconocen su labor como voluntario	88,2%	87,5%	88,6%
Mi labor como voluntario ayuda en el centro	92,6%	100,0%	88,6%

Actividades de voluntariado (II).

P.18- ¿Tiene alguna sugerencia relacionada con el voluntariado en los centros de mayores?
P.18.b- ¿Cuál?





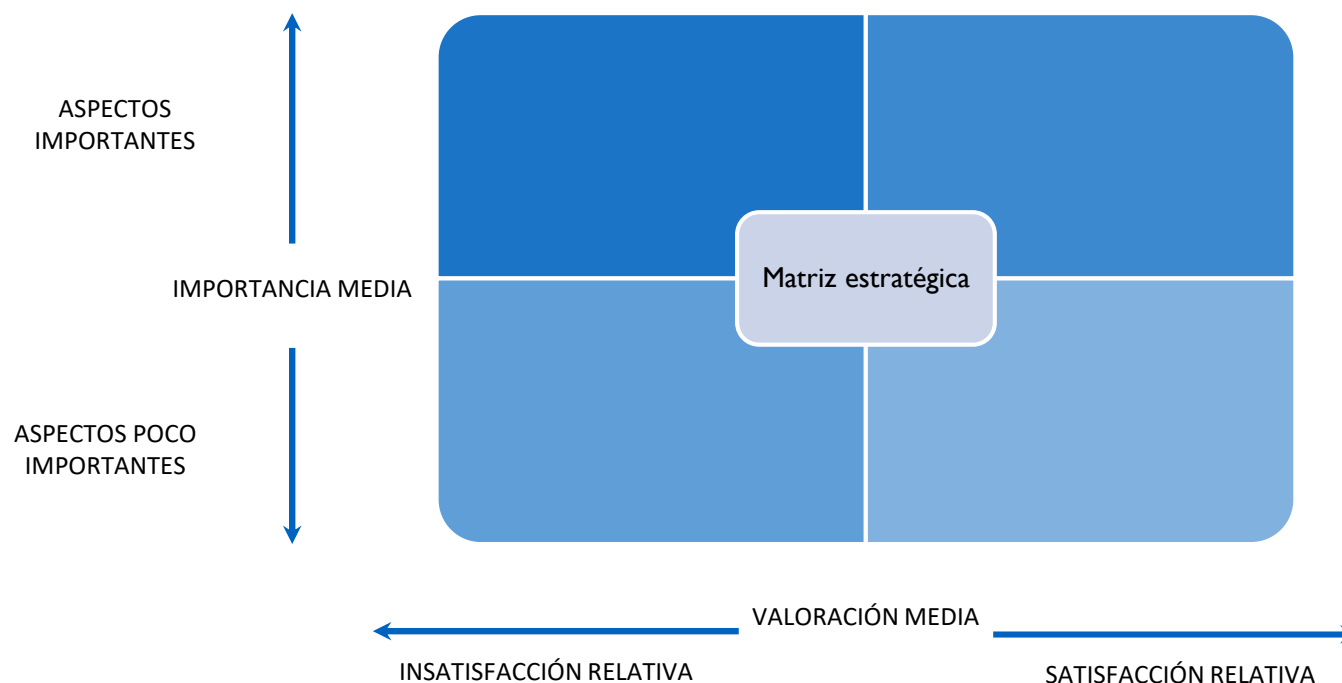
Matriz de actuación estratégica.

Matriz de actuación estratégica.



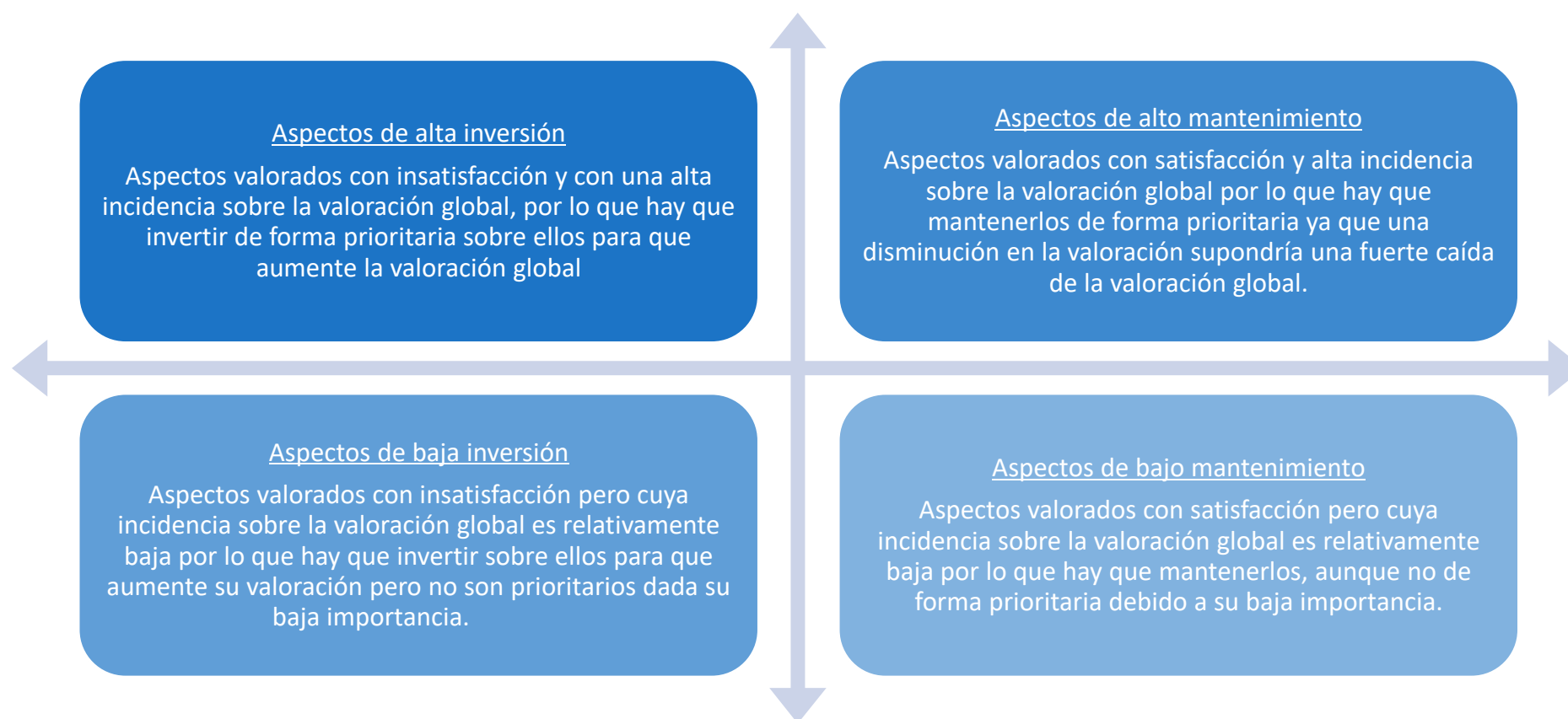
Matriz de actuación.

- 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.



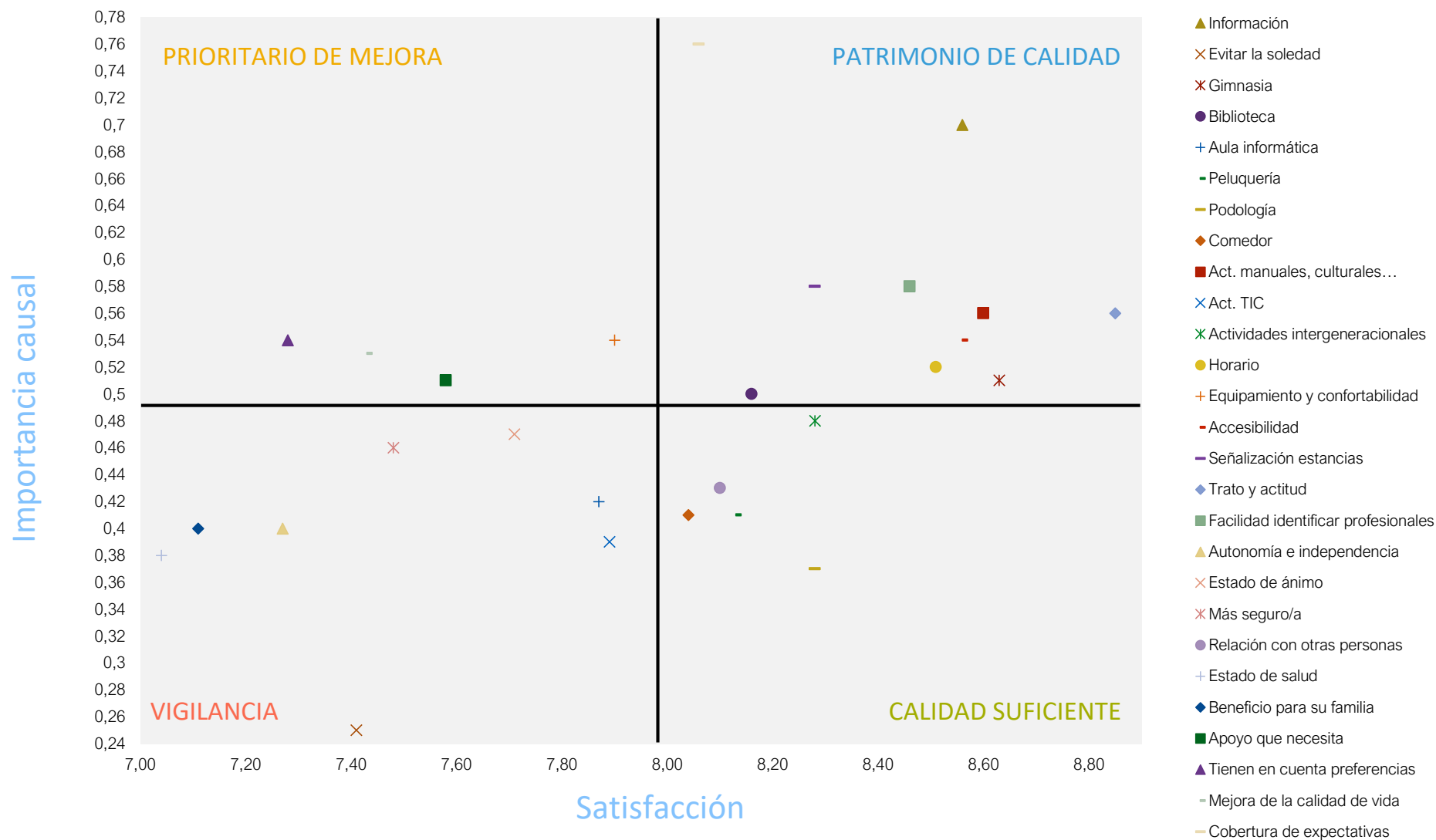
Matriz de actuación (II).

Explicación de los cuadrantes resultantes de la matriz:



Matriz de actuación (III).

Resultados 2025:



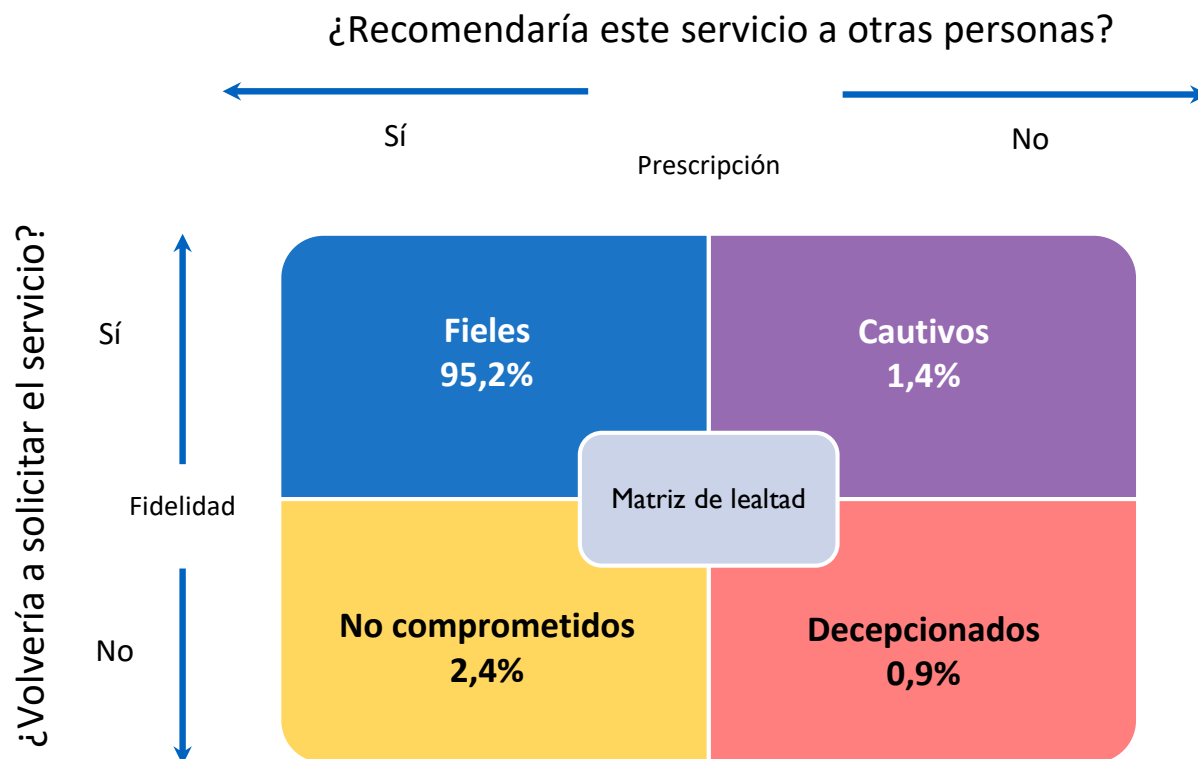


Matriz de lealtad.

Matriz de lealtad.



Matriz.



Fieles: recomendarían y volverían a solicitar el servicio.

Cautivos: Volverían a solicitar el servicio, pero no se lo recomendarían a otras personas.

No comprometidos: No volverían a solicitar el servicio, pero lo recomendarían a otras personas.

Decepcionados: No volverían a solicitar el servicio y tampoco se lo recomendarían a otras personas.

B: 781 (Excluidos Ns/Nc)



Datos de clasificación.

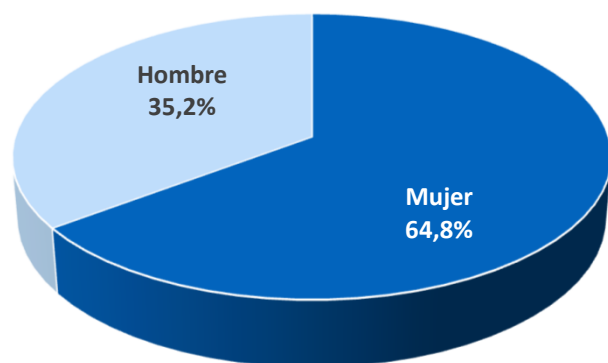
Clasificación sociodemográfica, de salud y de estilo de vida de las personas entrevistadas.



Sexo y edad.

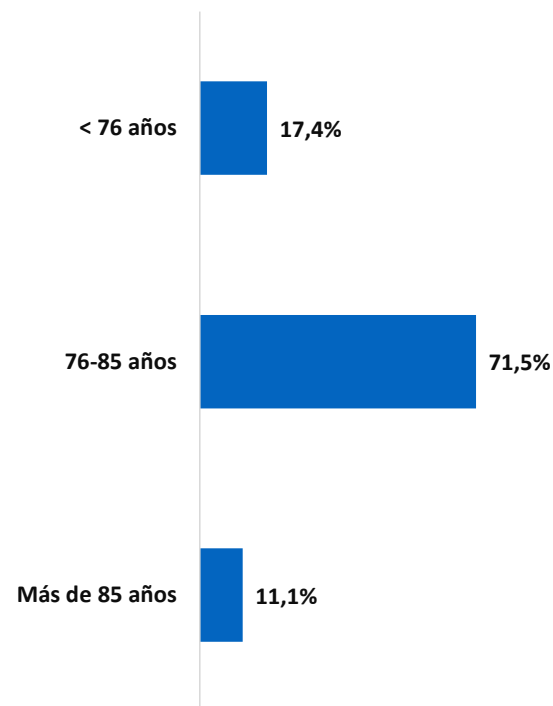
Datos sociodemográficos de las personas socias: sexo y rango de edad.

Sexo.



B: 1168

Rango de edad.

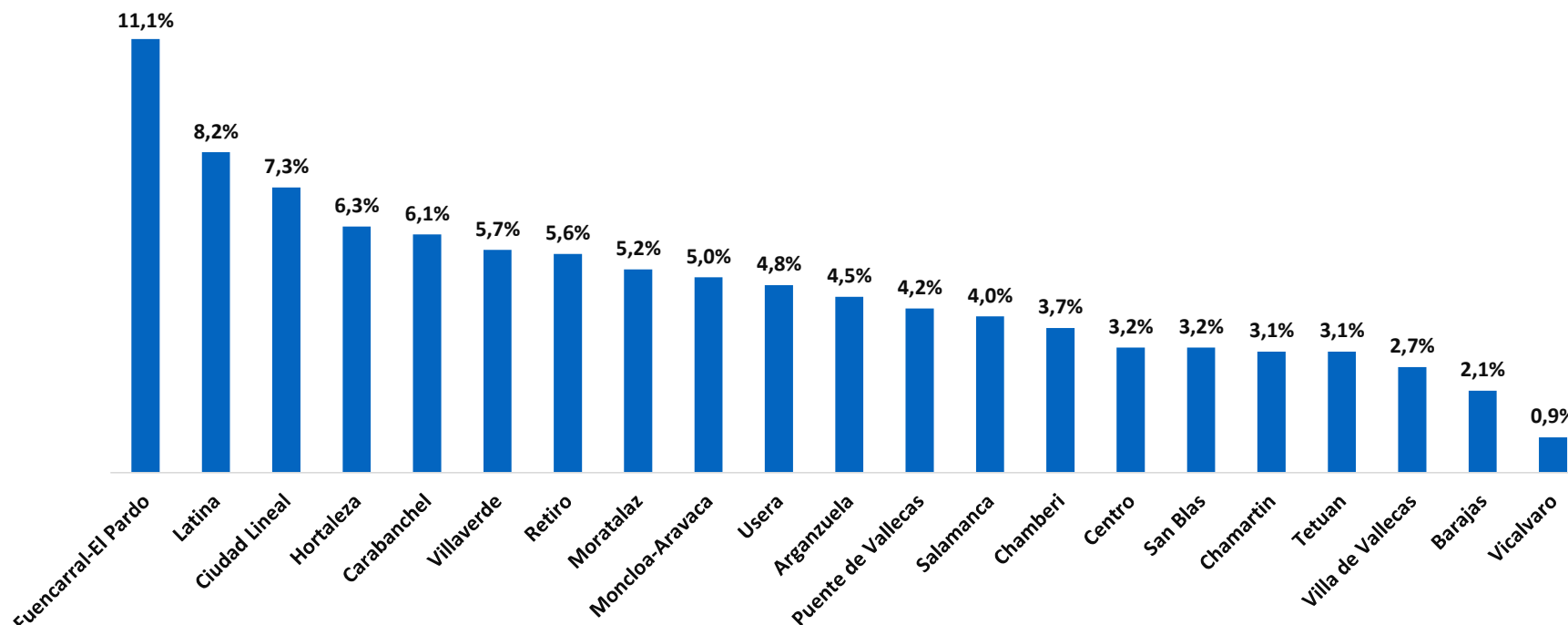


B: 1168

Distrito.

Datos sociodemográficos de las personas socias: distrito de residencia.

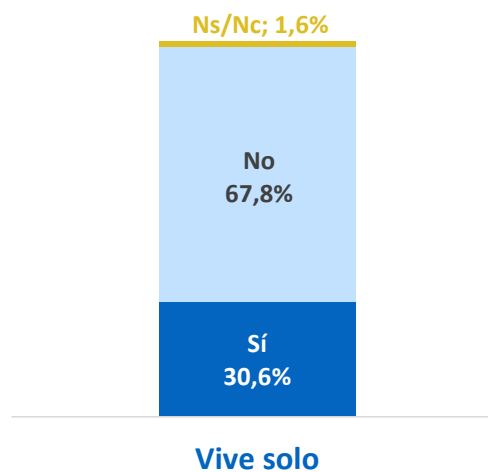
Distrito.



B: 802

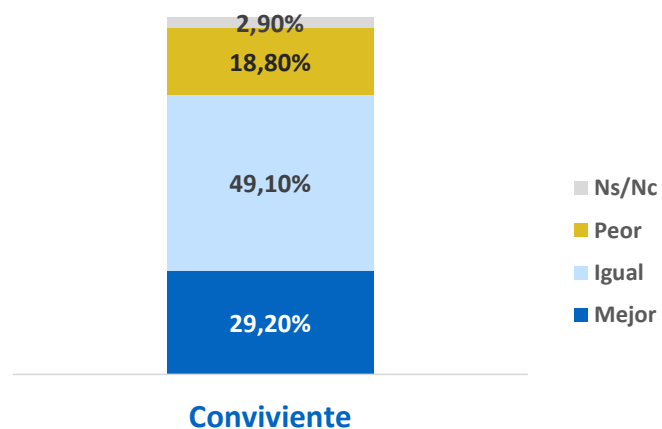
Personas socias (I).

C.2- ¿Vive solo/a?



B: 1168

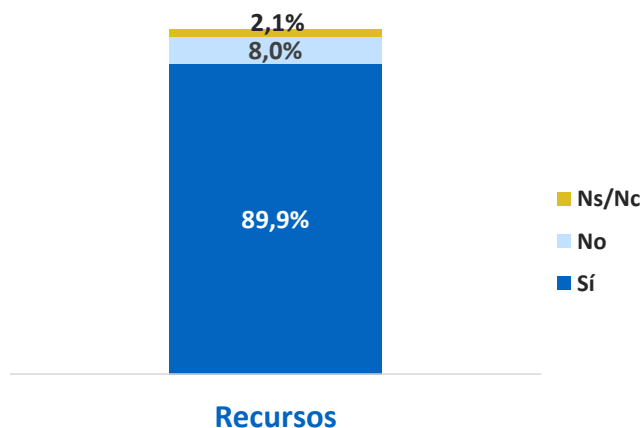
C.3- ¿La persona con la que convive se encuentra mejor, igual o peor que usted?



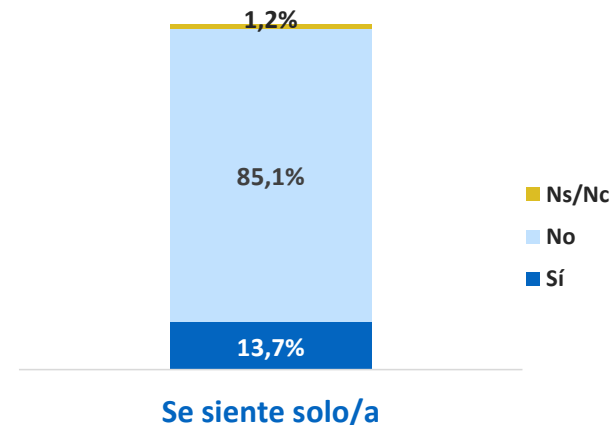
B: 792

Personas socias (II).

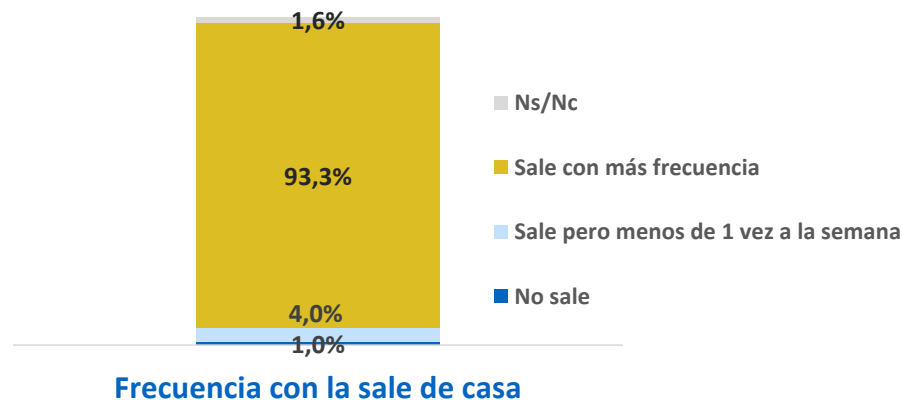
C.4- ¿Tiene usted a quien acudir si necesita ayuda?



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: 802



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

