

Observatorio de la Ciudad de Alcobendas

SDE 317

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
USUARIOS PROGRAMA OCIO
MAYORES 2018

Abril 2019



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	1
2. PERFIL DEL USUARIO.....	2
3. CONOCIMIENTO Y PARTICIPACIÓN EN LA OFERTA DE OCIO DE MAYORES.....	4
4. VALORACIÓN DEL PROGRAMA DE OCIO DE MAYORES.....	11
5. SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES	15
FICHA TÉCNICA.....	17

1. INTRODUCCIÓN

Desde el Patronato de Bienestar Social se atiende a las necesidades específicas de la población de Alcobendas mayor de 64 años. El Servicio de Mayores presta atención tanto a necesidades personales básicas y terapéuticas así como socio-culturales de personas mayores.

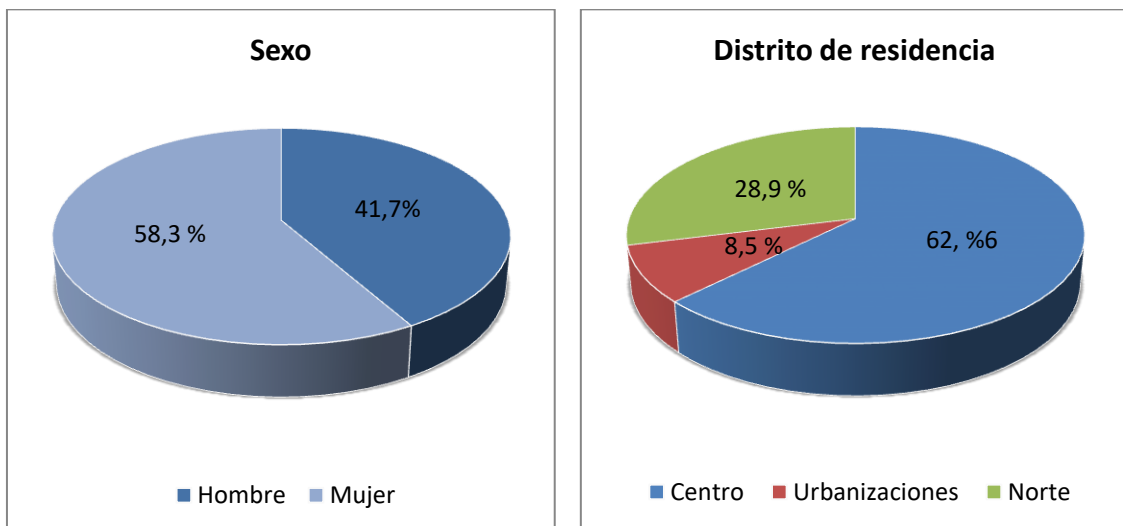
El municipio de Alcobendas cuenta actualmente con 6 Centros Municipales de Mayores, repartidos por todos los distritos del municipio y 10.943 socios de una población total mayor de 64 años de 18.138 personas.

Cabe destacar la existencia de una programación específica sobre la oferta de ocio para este sector poblacional. Se ofrecen viajes, excursiones, sesiones de cine y bailes. Con ánimo de conocer la situación actual de la oferta de ocio de cara a la opinión de usuarios, se decide realizar un estudio de satisfacción sobre dicho programa.

2. PERFIL DEL USUARIO

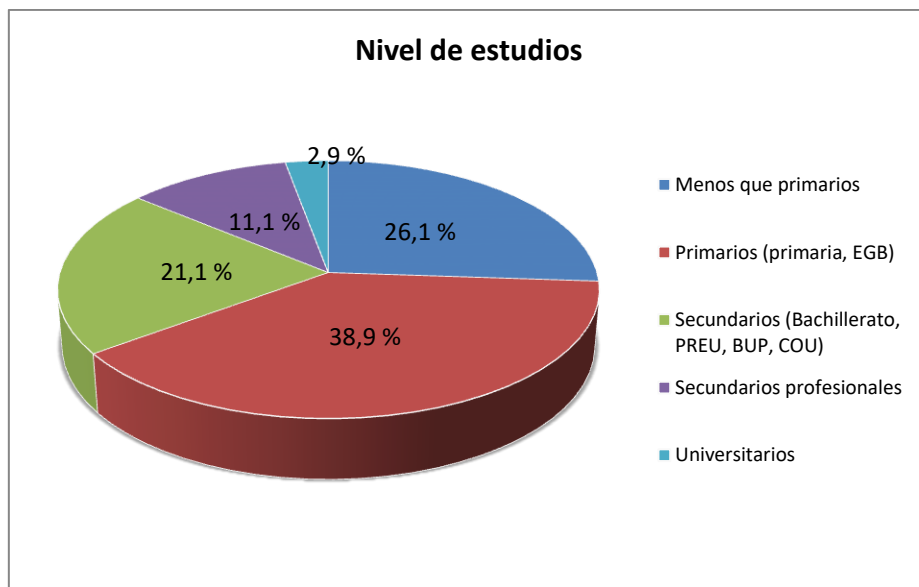
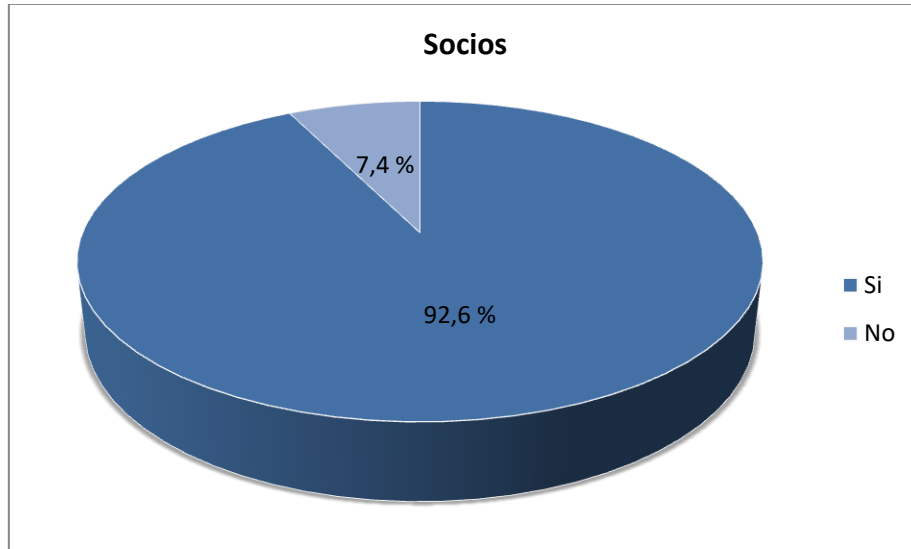
La población encuestada acerca del programa de ocio de mayores, usuarios y usuarias mayores de 64 años, ha estado representada por un 41,7% de hombres y por un 58,3% de mujeres, con una edad media de 72,34 años.

De dicha población, la mayor parte son vecinos y vecinas del Distrito Centro, por el contrario, el distrito que menor población de usuarios del programa de ocio registra es el Distrito Urbanizaciones.



Siguiendo con el perfil del encuestado, los datos muestran que casi la totalidad de los usuarios del programa de ocio de mayores son socios, con un 92,6% frente a un 7,4% que no lo es.

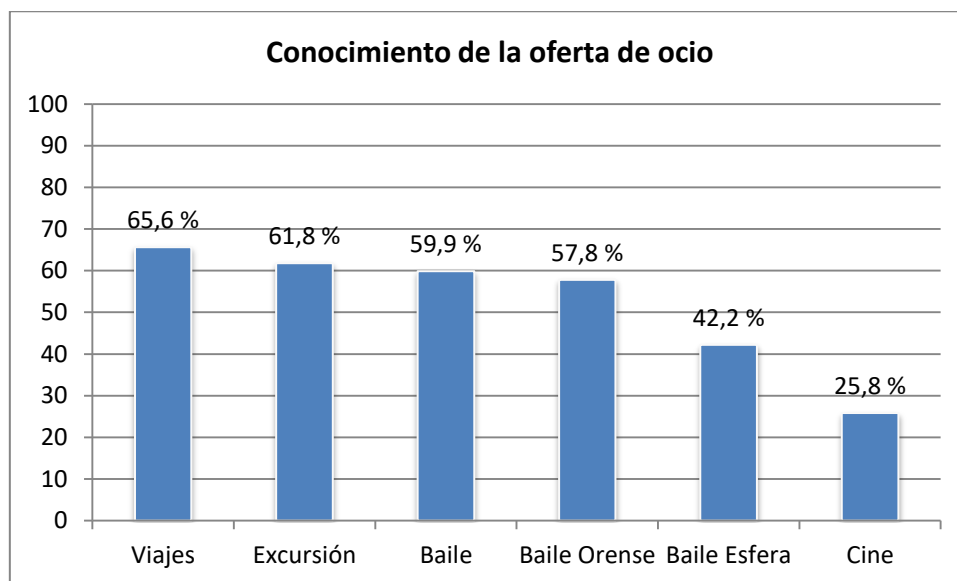
Respecto al nivel de estudios, la mayor parte de los encuestados tiene estudios primarios, con un 38,9% del total de los encuestados.



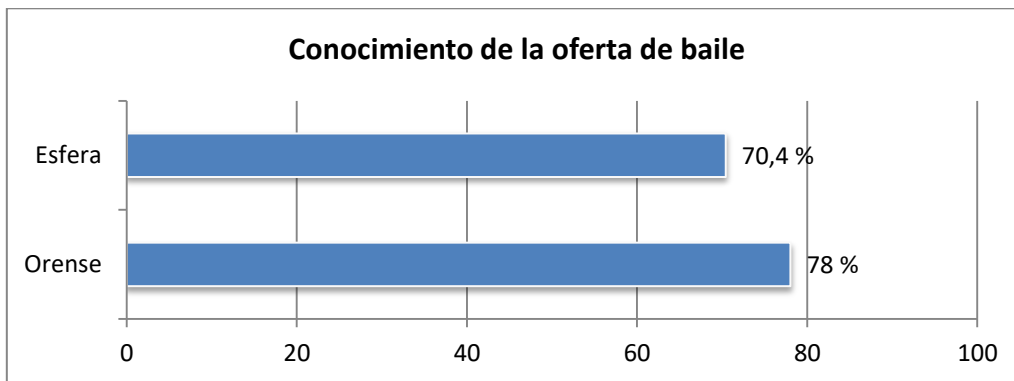
3. CONOCIMIENTO Y PARTICIPACIÓN EN EL PROGRAMA DE OCIO DE MAYORES

Agrupando en grandes ítems la oferta de ocio del Servicio de Mayores de Alcobendas, se encuentran 4 categorías: viajes, cine, excursiones y bailes. Al preguntar a los usuarios sobre el conocimiento de dicho programa, los datos reflejan que los viajes son la actividad más conocida, con un 65,6%, por el contrario, el cine es la actividad menos conocida, con un 25,8%.

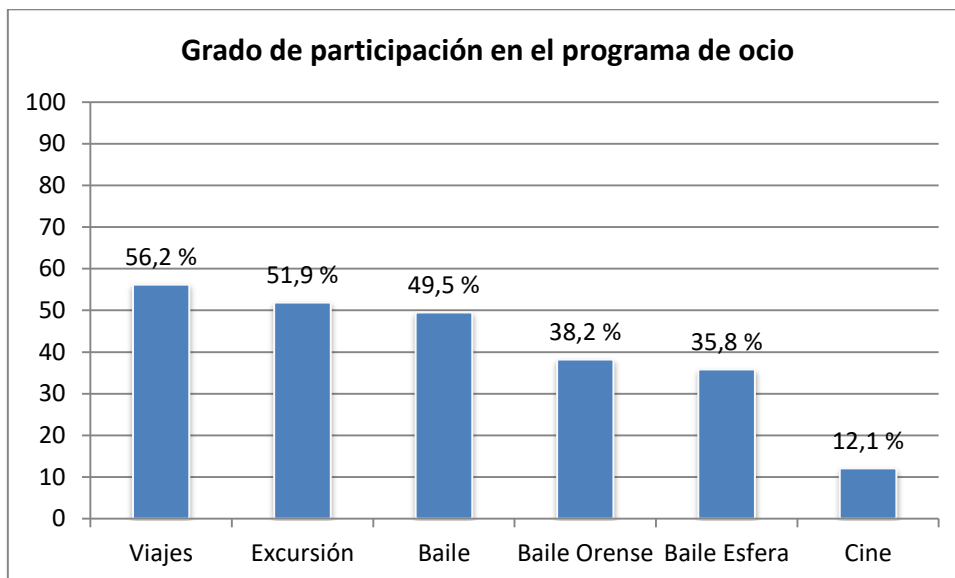
Dentro de la categoría de baile, cabe mencionar que se da en dos centros distintos, por un lado en la Esfera y por otro en el Centro Municipal de Mayores de la calle Orense, al preguntar, igualmente por su conocimiento, Orense es más popular que la Esfera.



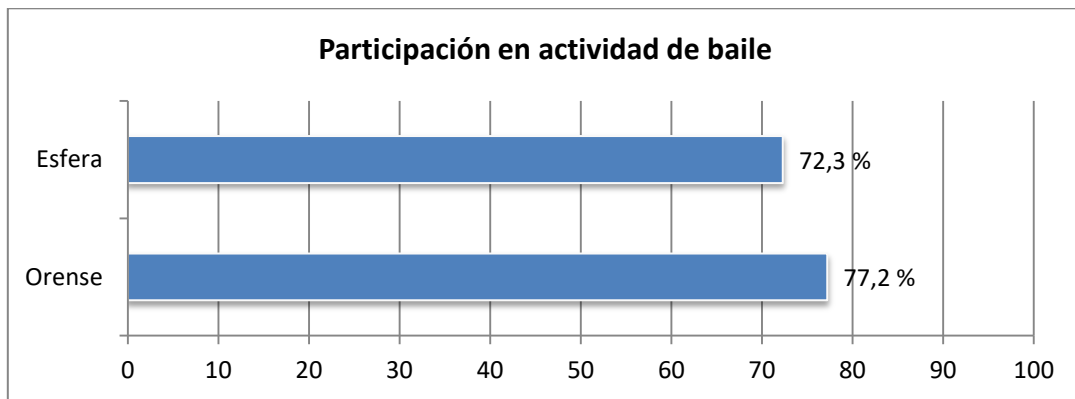
Si extraemos los resultados de aquellos usuarios que han mencionado que conocen la actividad del baile, entendiéndola como el universo, los datos muestran un alto grado de conocimiento de ambos lugares, la Esfera y calle Orense, con un 70% y un 78% respectivamente.



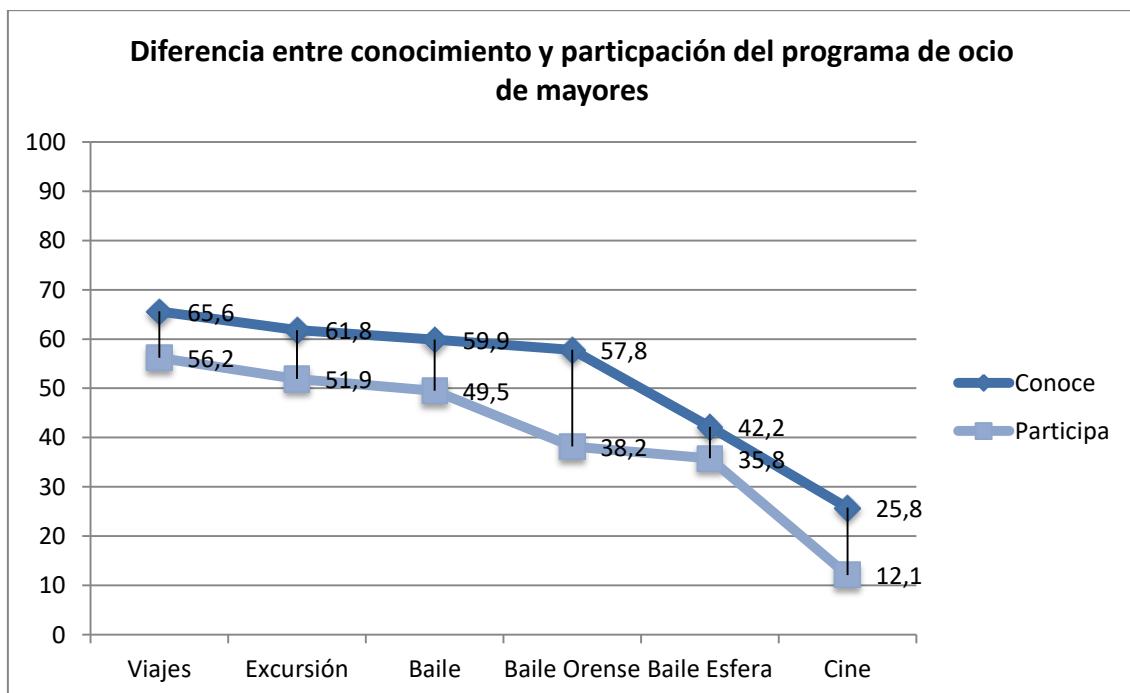
Una vez analizado el grado de conocimiento del programa de ocio, se pregunta a los usuarios acerca de las actividades en las que participan o han participado. Los resultados son similares a los del grado de conocimiento, siendo los viajes la actividad en la que más se participa, con un 56,2% del total y el cine la que menos usuarios recibe, con un 12,1%



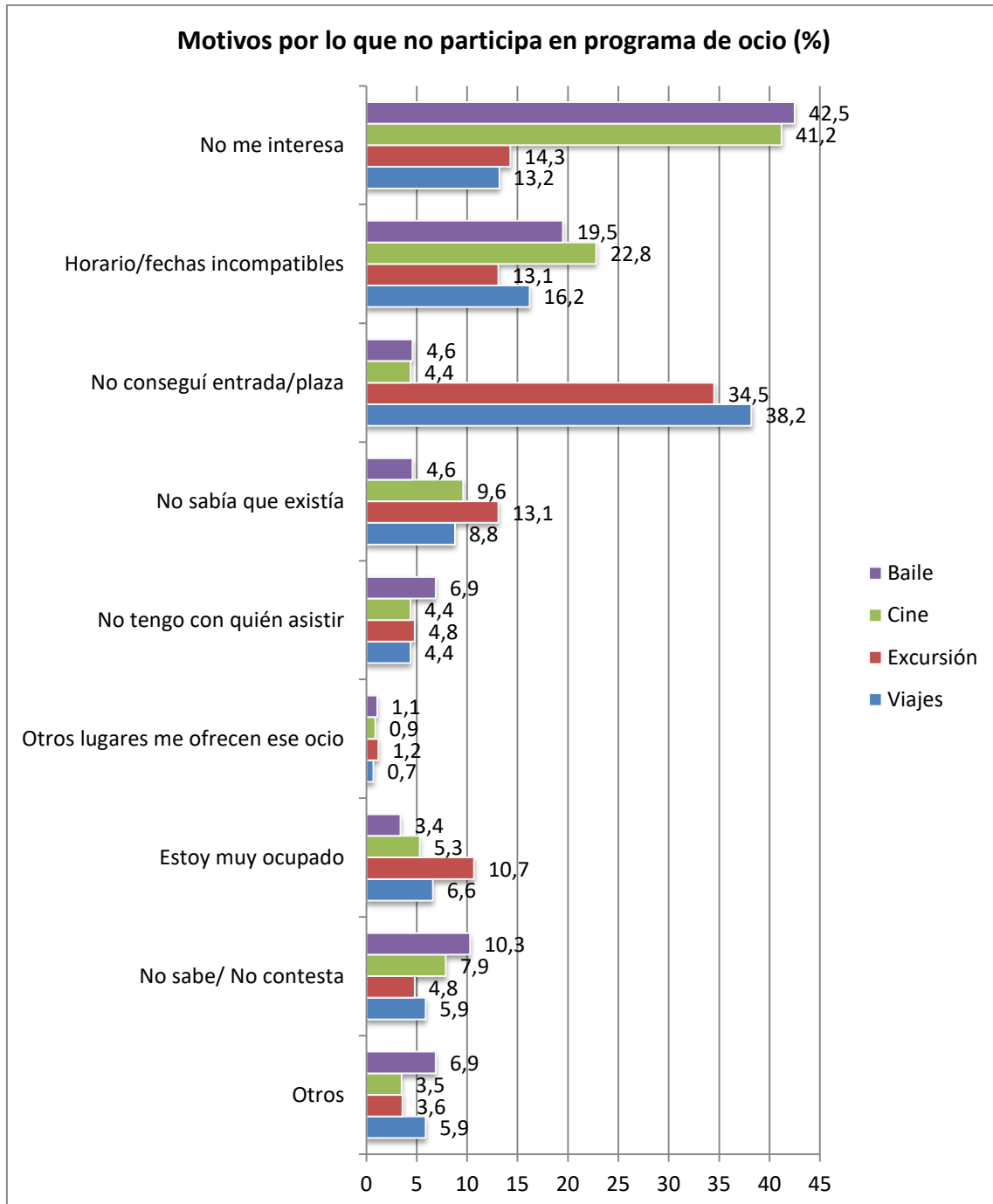
Teniendo en cuenta la actividad del baile, una vez más como universo, se observa que ambos escenarios tienen un alto grado de participación.



Con los datos obtenidos acerca del conocimiento del programa de ocio y el grado de participación se observa que en ambos casos se da el mismo patrón, donde los viajes se llevan el mayor porcentaje tanto en conocimiento como en participación y el cine el que menor porcentaje registra en ambos casos. Igualmente cabe mencionar que el grado de conocimiento en todas las actividades es mayor al grado de participación. La actividad de cine y el baile en Orense, son las actividades que mayores diferencias reflejan entre el conocimiento y la participación, seguido de la actividad de baile en general.



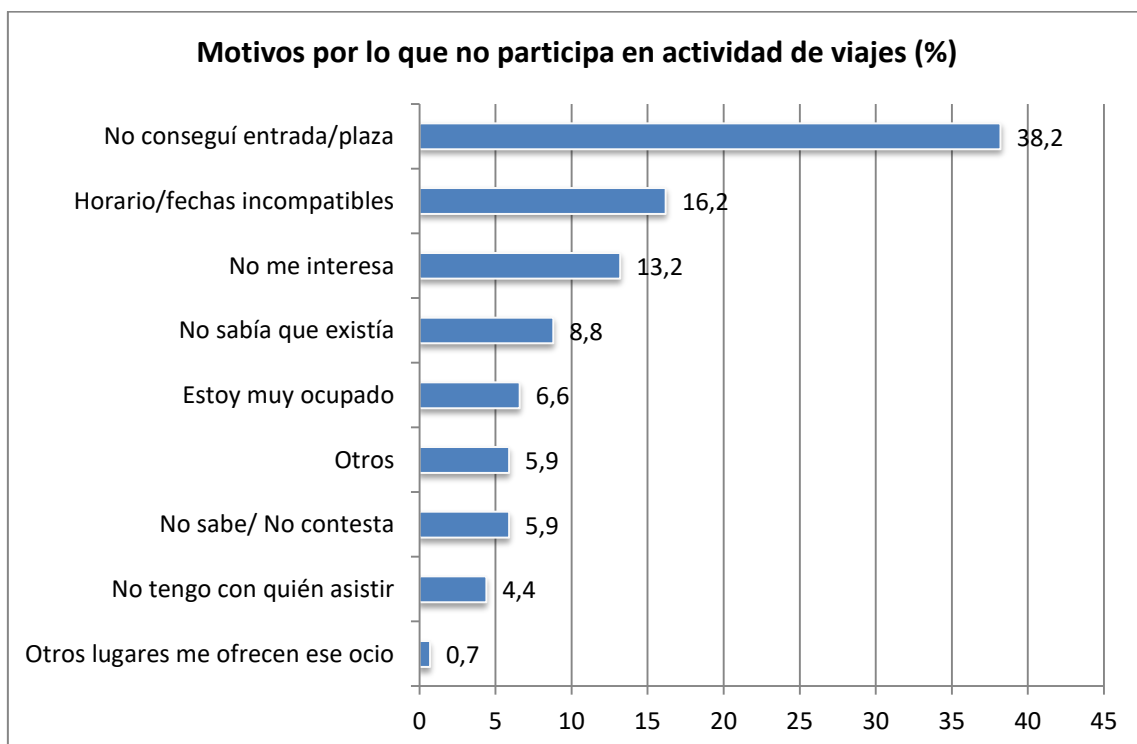
Al preguntar a los usuarios el motivo por el que no han participado en las distintas actividades del programa de ocio de mayores de Alcobendas se aportan los siguientes datos:

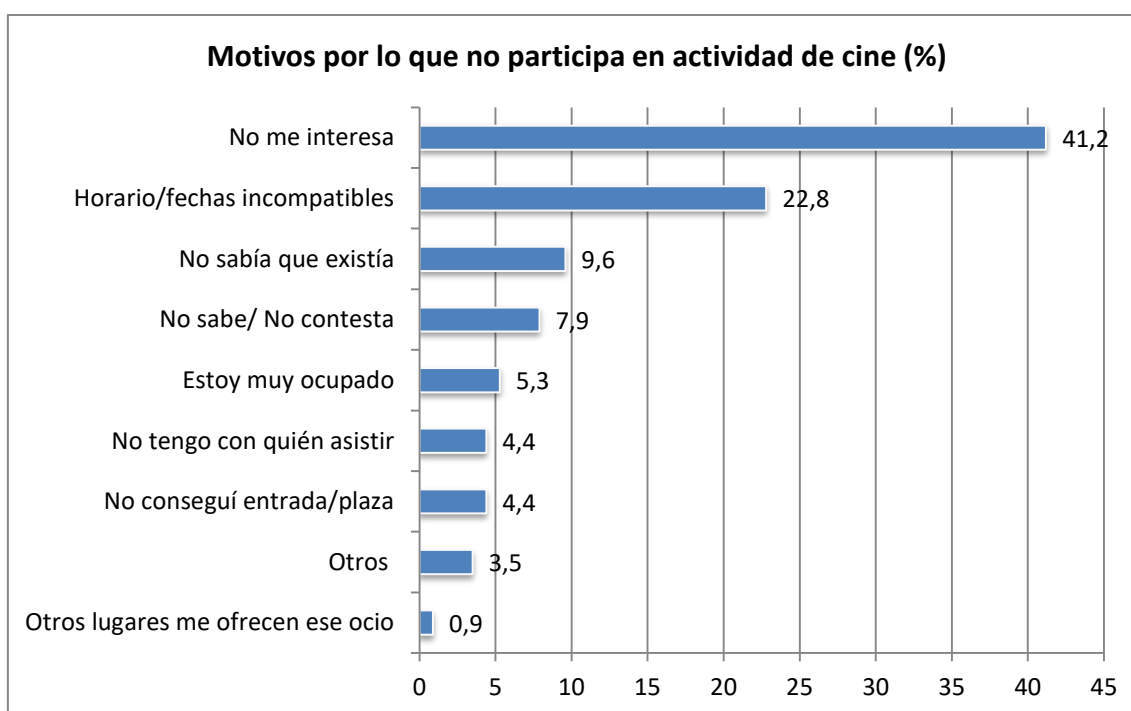
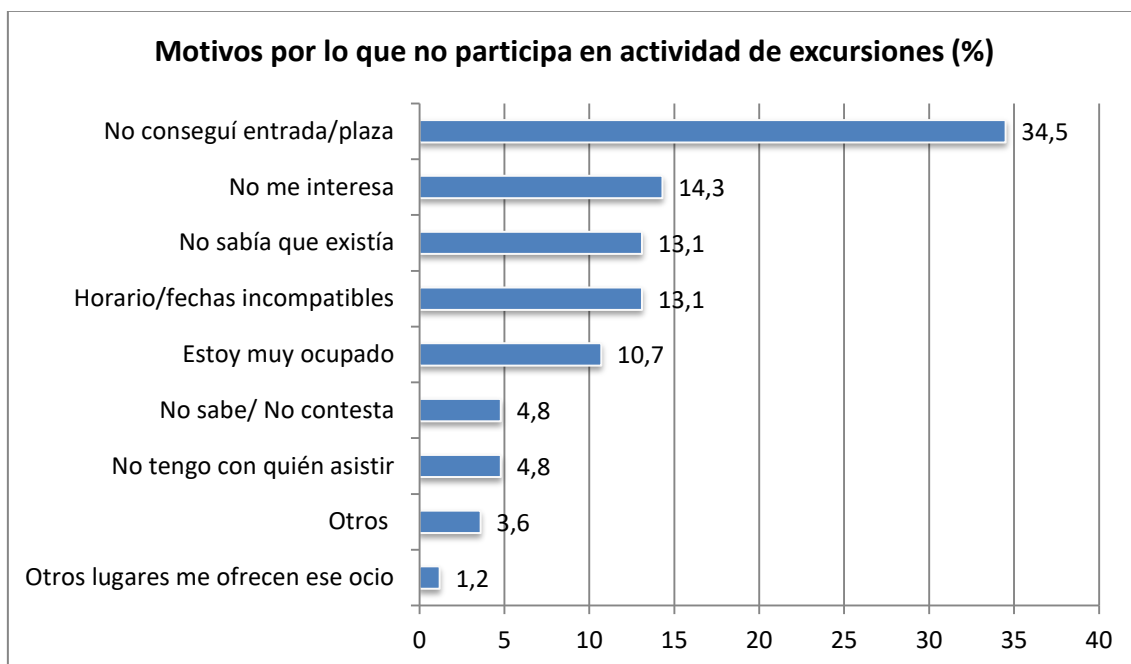


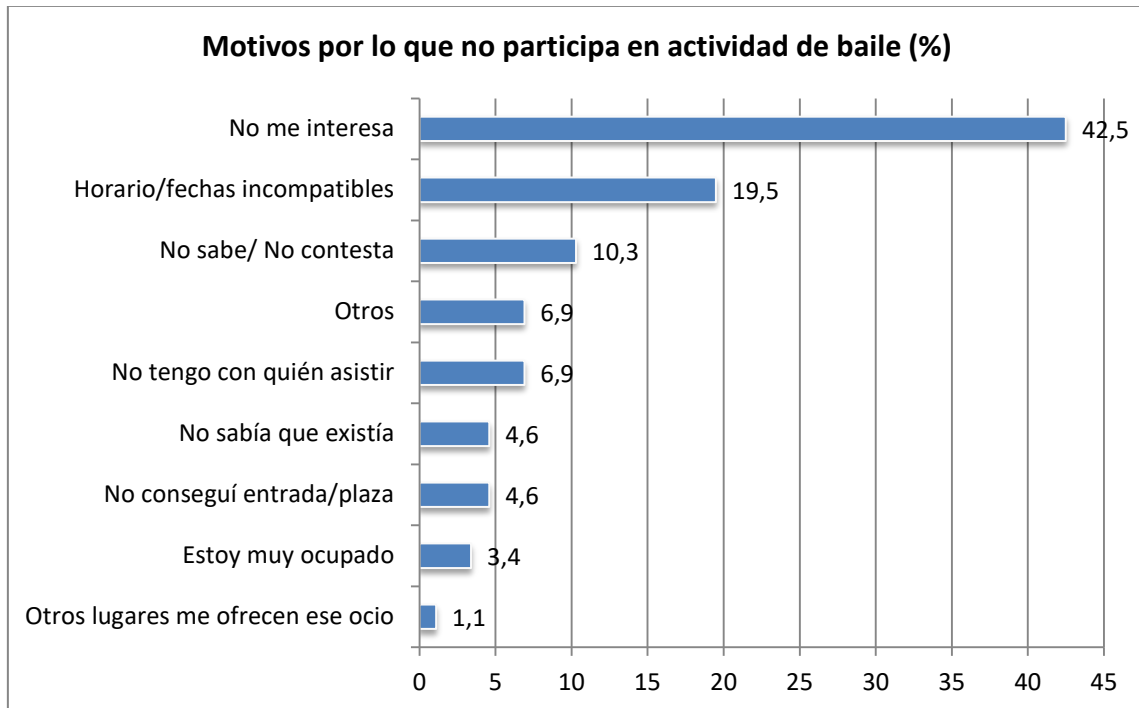
Analizando los datos de manera general, se observa que hay dos motivos que abarcan la mayor parte de los porcentajes, por un lado en lo que respecta a viajes y excursiones, el motivo por el que no se ha participado, es por “no haber conseguido plaza”. Este dato aporta cierta información, donde el no participar no va de la mano de la falta de interés, sino que ambas actividades disponen de más demanda que oferta. Por otro lado, en el caso de los bailes y el cine, el mayor porcentaje se centra en torno al motivo de “no me interesa”.

Entre las opciones que se daban a los usuarios para comentar el motivo por el que no se participa en el programa de ocio, la opción de “otros lugares me ofrecen ese ocio”, recaba los menores porcentajes en los 4 grandes ítems que componen el programa de ocio, esto arroja información interesante, ya que da valor al mismo, al no existir alternativa alguna según sus usuarios.

A continuación se muestran los resultados por actividad:



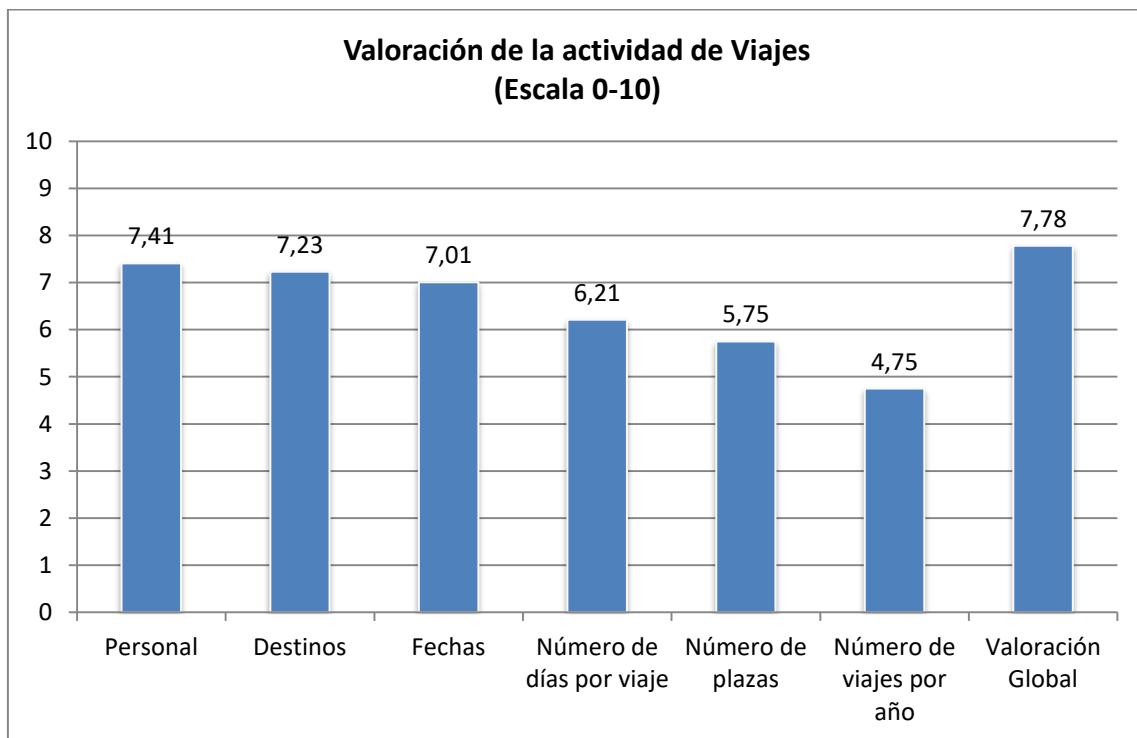




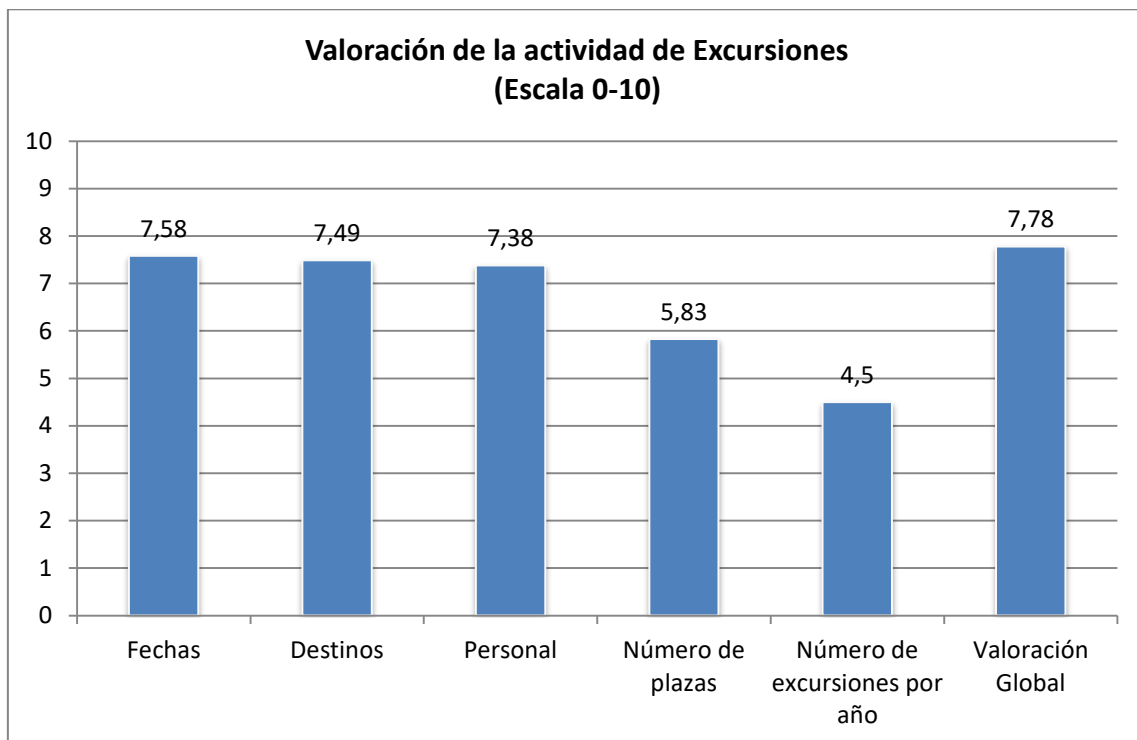
4. VALORACIÓN DEL PROGRAMA DE OCIO DE MAYORES.

Se pide a los encuestados que valoren las actividades del programa de ocio de mayores en las que han participado: viajes, excursiones, cine y bailes.

En la actividad de los **viajes**, la puntuación media obtenida es de 7,78 puntos sobre 10, una puntuación valorada como notable. Dentro de la actividad se ha pedido que valoren distintos aspectos, de los cuales la mejor puntuación la ha obtenido el personal, con 7,41 puntos sobre 10, que junto con los destinos y las fechas son aspectos muy valorados por los usuarios, con puntuaciones entorno a los 7 puntos sobre 10. Los aspectos menos valorados, aquellos que están por debajo de 7 puntos, son el número de días de cada viaje y el número de plazas. El único aspecto que no alcanza un aprobado en la valoración de sus usuarios son el número de viajes por año.

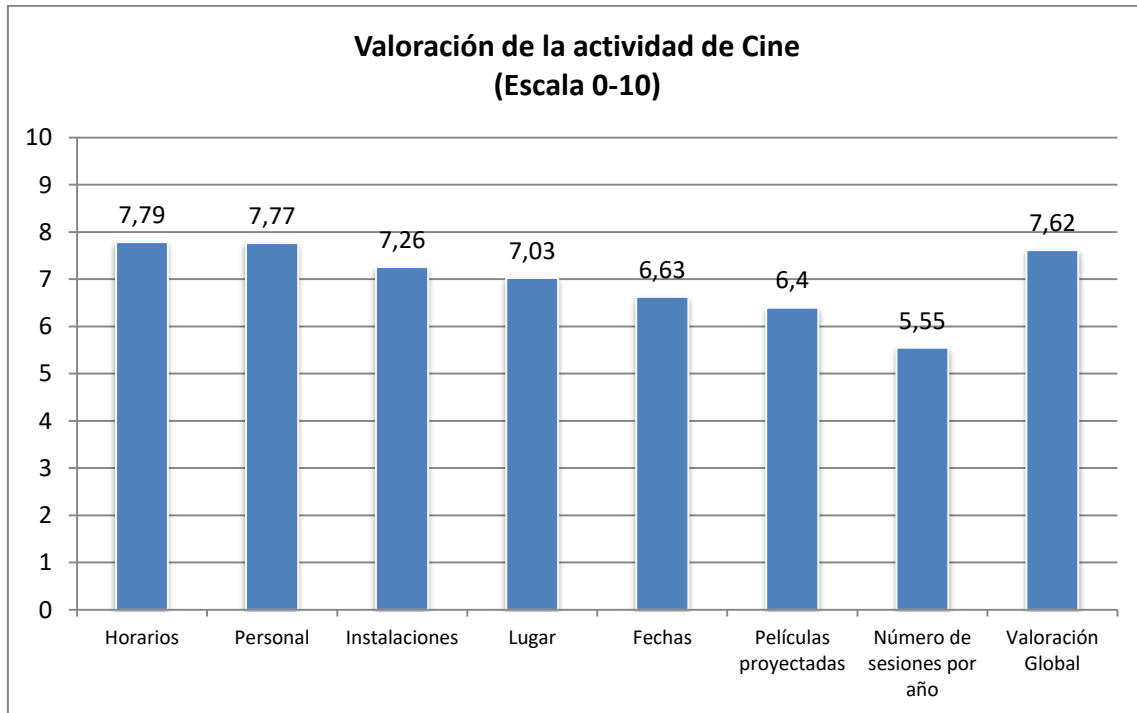


Las **excursiones**, como actividad dentro del programa de ocio, son valoradas de manera global por sus usuarios con 7,58 puntos sobre 10. Las fechas de las excursiones, son la característica mejor valorada dentro las excursiones, con 7,58 puntos sobre 10. Tanto los destinos como el personal, son aspectos valorados con altas puntuaciones, superando los 7 puntos, tan sólo el número de excursiones por año son valoradas por debajo del 5.

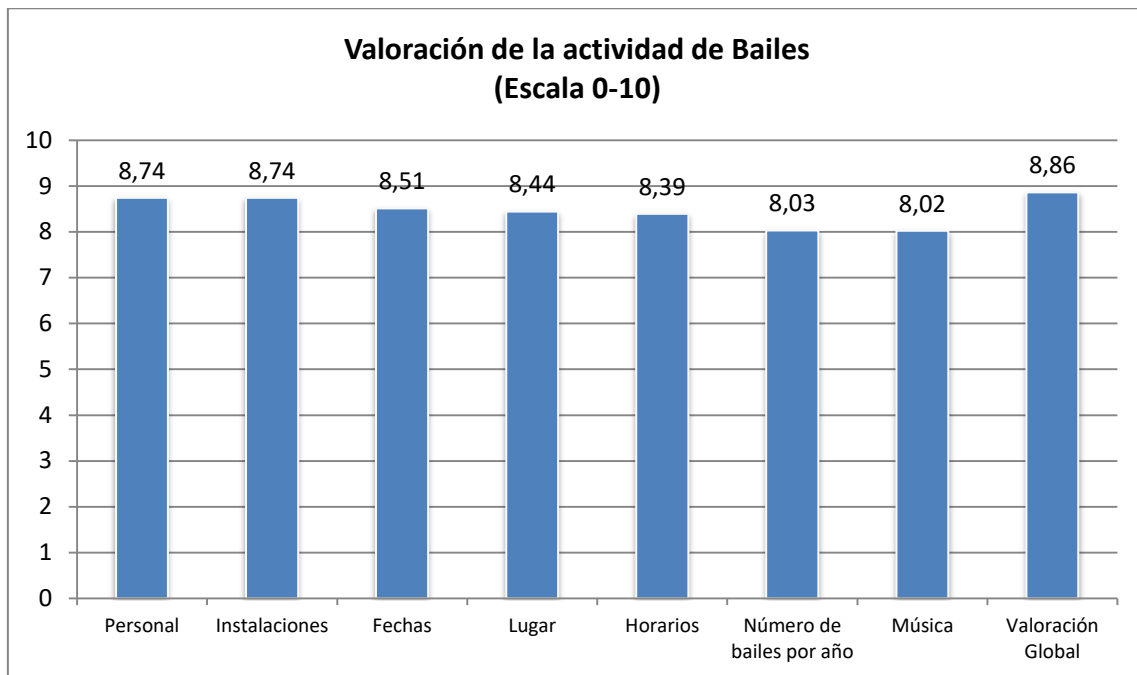


Analizando los resultados obtenidos acerca de la valoración de los usuarios de la actividad de **cine**, se obtiene una puntuación global de 7,62 puntos sobre 10. Respecto a las distintas características de la actividad valoradas por los usuarios, los horarios y el personal son lo mejor valorado, con 7,79 y 7,77 sobre 10 respectivamente. Las instalaciones y el lugar son aspectos igualmente valorados con alta puntuación, entorno a los 7 puntos. Las fechas y las películas son aspectos valorados en torno a una

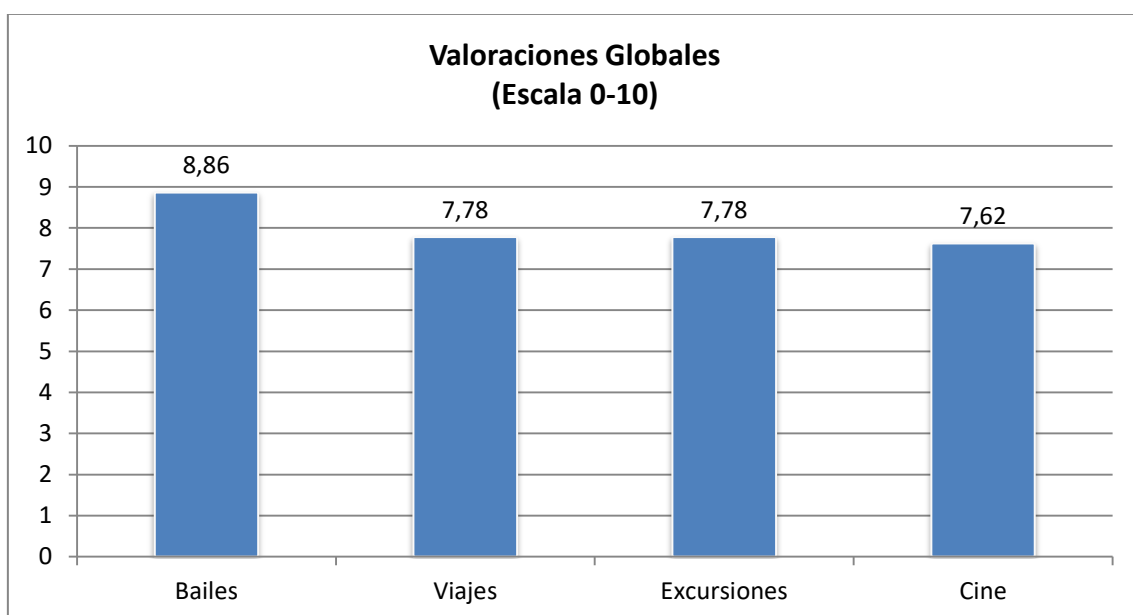
puntuación de 6 puntos sobre 10. El número de sesiones por año es el aspecto que menor puntuación recaba, con 5,55 sobre 10.



Por último, se pide a los usuarios que valoren la actividad de **baile**, de manera global obtiene una puntuación de 8,86 puntos, un resultado que se puede considerar de notable alto. Todos los aspectos valorados acerca de dicha actividad obtienen puntuaciones entorno a los 8 puntos sobre 10, ningún aspecto, por lo tanto, baja de la valoración de notable. El personal y las instalaciones son los aspectos mejor valorados por los usuarios, con 8,74 puntos sobre 10 en ambos casos.

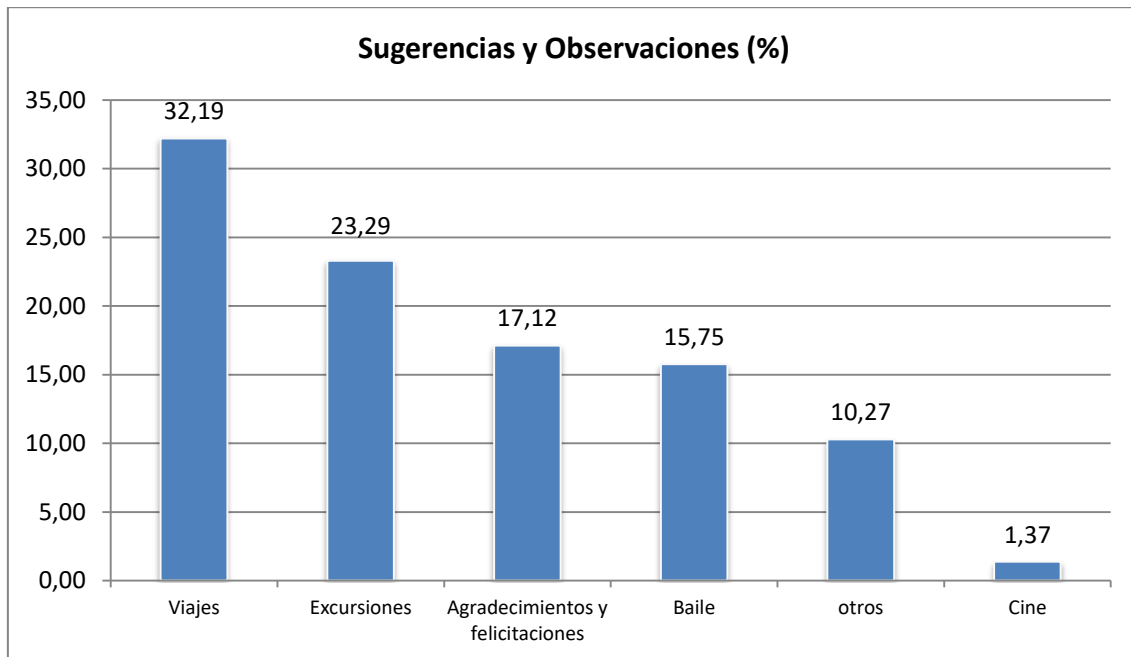


Observando las valoraciones globales obtenidas según la actividad, el baile es la que mayor valoración recibe, con 8,86 puntos, los viajes, las excursiones y el cine, igualmente son muy valoradas, todas superando los 7,5 puntos sobre 10.



5. SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES.

Al preguntar a los usuarios y usuarias por sugerencias y observaciones se han obtenido un total de 146 propuestas. La mayor parte de ellas son referentes a los viajes y a las excursiones.



Respecto a las sugerencias de los **viajes** y las **excursiones**, muy similares entre sí, son muy frecuentes las siguientes observaciones:

- ✓ Pedir más plazas
- ✓ Revisar los sorteos y los modos de adjudicación: afirman que hay personas que han disfrutado de los mismos años consecutivos y otros que no los disfrutaron desde hace más de cinco.
- ✓ Piden más viajes y excursiones por año.
- ✓ Respecto a las comidas de los menús incluidos, muchos mencionan su baja calidad o no cumplir con lo contratado previamente.
- ✓ En los viajes en concreto se menciona también que las paradas del autobús sean más frecuentes, cada hora y media, ya que por su edad lo necesitan,

mencionan que los hoteles son mejorables respecto a la distribución de las habitaciones o la modalidad de cerradura (sin llave).

- ✓ Como sugerencias concretas aparece la posibilidad de organizar una excursión a la Ciudad Encantada, que aumenten los precios para así poder disfrutar de más calidad o que se contrate a guías profesionales incluidos en el precio.

Del total de sugerencias y observaciones referidas a los **bailes**, la mayoría tratan los temas de la música, la ubicación y más días de baile:

- ✓ Música: De la música se pide que se modernice, que se miren los discos que están rayados, que es repetitiva, que sea másailable y más alegre.
- ✓ Más bailes: Más días de baile, también en verano y todos los domingos, que duren más tiempo.
- ✓ Ubicación: Unos piden que los bailes sean en Orense (opinan que el tamaño es adecuado, y el camino de regreso desde la Esfera a casa asusta a las mujeres) y otros piden que sean en la Esfera (opinan que Orense es pequeño y hace mucho calor).

Sobre el **cine** se mencionan dos sugerencias, más sesiones en el Centro Pablo Iglesias y que no sean con subtítulos.

Un apartado, **otros**, recopila una serie de comentarios generales tales como: más actividades en verano, poner una mesa de billar en el Centro Municipal Olivar o que se dé más información de la programación.

Por último, un 17,12% de los comentarios recogidos son para dar **gracias** por la gestión, el personal, la programación o en general por el servicio y para mencionar que todo funciona muy bien y que sigan así.

FICHA TECNICA

UNIVERSO: usuarios del programa de ocio del Servicio de Mayores del PBS.

TAMAÑO DE LA MUESTRA: 350 encuestas.

ERROR DE MUESTREO: partiendo de los criterios del muestreo aleatorio simple, para un nivel de confianza del 95% (que es el habitualmente adoptado) y en la hipótesis más desfavorable de máxima indeterminación ($p=q=50$), el margen de error para los datos del total de la muestra es de $\pm 5,16$ puntos.

MÉTODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN: Encuesta autoadministrada.

FECHA DE REALIZACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO: 2017 y 2018.