



# Informe sobre expectativas y satisfacción con los *Servicios de Promoción del Envejecimiento Activo*



# Informe sobre expectativas y satisfacción con los Servicios de Promoción del Envejecimiento Activo

## Índice

Introducción	2
Oferta municipal de recursos referentes a los Centros Municipales de Mayores	5
Satisfacción de los usuarios con los servicios ofertados en los Centros Municipales de Mayores	7
Opinión de los mayores y de los adultos más jóvenes sobre el modelo de centro	15
Expectativas, sugerencias de mejora y propuestas de futuro	28
Áreas de mejora detectadas	37
Anexo: Metodología del estudio y colectivos analizados	43
Bibliografía	46

# INFORME SOBRE EXPECTATIVAS Y SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS DE PROMOCIÓN DEL ENVEJECIMIENTO ACTIVO

## Introducción

El envejecimiento de la población es uno de los mayores triunfos de la humanidad y también uno de nuestros mayores desafíos. El envejecimiento a escala mundial ha impuesto mayores exigencias económicas y sociales en todos los países. Al mismo tiempo, las personas de edad avanzada ofrecen recursos valiosos, a menudo ignorados, realizando una importante contribución a nuestra sociedad, siendo generadores de empleo, importantes consumidores, cuidadores informales y apoyo económico para las familias.

Si se quiere hacer del envejecimiento una experiencia positiva, este debe ir acompañado de oportunidades continuas de autonomía y salud, aprendizaje y participación, productividad y protección. Es en estos términos en los que se basa el concepto de “envejecimiento activo” adoptado por la Organización Mundial de la Salud a finales del siglo XX con la intención de transmitir un mensaje más completo que el de “envejecimiento saludable” y reconocer otros factores y sectores, además de la mera atención sanitaria, que afectan a como envejecen individuos y poblaciones.

Madrid es una gran ciudad que envejece, con más de 600.000 personas mayores de 65 años. El Ayuntamiento de Madrid se preocupa por los mayores y por impulsar todas las medidas que apoyan un envejecimiento activo. En este sentido apostó hace ya muchos años por la promoción y creación de una red de Centros Municipales de Mayores, diseñados como equipamientos de servicios sociales no residenciales dependientes de las Juntas Municipales de Distrito y dirigidos a estimular y promover todo tipo de actividades socioculturales, ocupacionales, artísticas y recreativas, fomentando la convivencia y la participación de las personas mayores.

Los orígenes de los Centros Municipales de Mayores datan de la década de los años 70. En el Plan Gerontológico Nacional de ese año se aprueba la creación de Hogares y Clubes del Pensionista, en los que se promueva la convivencia de los socios y se facilite la atención geriátrica, alimenticia, recreativa, cultural, de asesoramiento, de terapia ocupacional y cualquier otra que complemente esta acción asistencial, dependiendo su creación y mantenimiento del Servicio de Asistencia a Pensionistas de la Seguridad Social.

Su denominación como Hogares del Pensionista evocaba calidez y acogida, y han sido trascendentales en nuestro país, pues han servido de apoyo a las personas mayores hasta en lugares bien remotos.

El Ayuntamiento de Madrid apostó entonces por un modelo muy claro de centros de mayores, el de *centros específicos para los mayores*, es decir, espacios preferentemente dedicados a personas mayores de 65 años, pero tenía una cuenta pendiente y era que toda la diversidad de actividades y servicios en los centros pudiera tener una cierta homogeneidad. Para ello, tras un proceso participativo, el 25 de febrero de 2011 se actualizaron y aprobaron los actuales [Estatutos y el Reglamento de Régimen Interior de los Centros Municipales de Mayores](#), habiéndose aprobado los anteriores en el año 2004.

Un hito importante en la historia de estos centros es la aprobación, por la Junta de Gobierno, de la [Carta de Servicios](#) de los Centros Municipales de Mayores el 13 de marzo de 2013. Este documento se configura como un elemento fundamental dentro de las políticas de modernización y mejora de la calidad de los servicios y refleja los compromisos adquiridos con la ciudadanía de garantizar unos determinados niveles de calidad sobre la base de unos objetivos marcados y unos indicadores que reflejen su grado de cumplimiento.

No debemos olvidar que las personas mayores representan el grupo etario con más diversidad y heterogeneidad, planteando a nivel social un abanico de pluralidad. Desde la biografía, la convivencia, las relaciones familiares, los acontecimientos de salud sobrevenidos y el rol que se ha mantenido en la familia y en la sociedad hasta llegar a los 64 y después...

Es por ello, que mas importante que el incremento cuantitativo de las denominadas “personas mayores” están los cambios sociales y educativos que les afectan y los que su presencia producen.

En relación a todo esto, en marzo de 2014 se presentó en el Centro Cultural Buenavista el informe sobre expectativas y satisfacción con los servicios de promoción del envejecimiento activo de la ciudad de Madrid, con especial referencia a los Centros Municipales de Mayores en una jornada que fue inaugurada por el Coordinador del Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana.

En el estudio presentado, a parte de analizar la satisfacción de los usuarios de los centros, se plantearon una serie de preguntas tales como:

- ¿Los Centros Municipales de Mayores actuales cumplen con las expectativas de las personas mayores que en un futuro cercano serán potenciales usuarias de los mismos?
- ¿Cuál es la causa de que personas mayores que en un momento determinado decidieron hacerse socios no han hecho posteriormente uso de ellos?
- ¿Qué visión de los centros tienen los mayores que nunca se han hecho socios ni han acudido a ellos?
- ¿Qué podrían ofrecer estos centros a estas personas mayores para que fueran de su interés?

En las encuestas realizadas periódicamente para recoger la opinión de los mayores que acuden a los CMM esta es muy positiva. Así el 90,1% valora este servicio con una puntuación entre el 7 y 10, con una media de 8,4; el 80% de los usuarios se encuentra satisfecho con respecto a la cobertura de expectativas; el 65,3% con la mejora que ha supuesto en su calidad de vida y en el 46% de los casos, la asistencia a estos centros les ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones.

No obstante, existe la percepción generalizada de que los socios y usuarios han ido cambiando, son mayores con necesidad de mantenerse activos, sensibilizados en

mantener su autonomía y prevenir la dependencia, con interés por el aprendizaje continuo y su desarrollo personal, con nuevas inquietudes.

La reflexión sobre estos temas no es nueva y de hecho se ha planteado como objeto de debate en jornadas técnicas como las celebradas en los años [2009](#) y [2011](#).

En esta ocasión se hace la revisión de los contenidos, funciones, servicios y actividades de los Centros Municipales de Mayores, contando con la participación de las propias personas mayores y de los profesionales que trabajan en el Ayuntamiento de Madrid para ellas.

Es por ello que el objetivo del estudio “Expectativas y satisfacción con los servicios de promoción del envejecimiento activo”, es conocer la percepción que sobre los servicios específicos para la promoción del envejecimiento activo tienen los mayores madrileños y las expectativas que los futuros mayores, en la actualidad adultos, tienen sobre ellos.

Para ello, además de las 1.615 encuestas presenciales a socios usuarios de los centros, se han realizado 2.418 encuestas telefónicas a adultos de entre 55 y 60 años, mayores de 65 años no socios, y socios no usuarios de los centros. También se han llevado a cabo grupos focales constituidos por personal técnico y personas mayores, y se ha utilizado la técnica del “cliente misterioso”.

## **Oferta municipal de recursos referentes a los Centros Municipales de Mayores (CMM)**

El Ayuntamiento de Madrid cuenta con un total de 89 Centros Municipales de Mayores en funcionamiento, distribuidos en los 21 distritos del municipio, con un total de 893 talleres y actividades, según consta en la [memoria de actividades de 2013](#).

El número de socios, en el momento del estudio, que se acreditan a través de la tarjeta madridmayor.es, es de 307.266, el 48% de este colectivo, es decir; cerca de la mitad de los madrileños mayores de 65 años, han querido hacerse el carné de socio para poder disfrutar de alguno de los servicios o actividades que se prestan en un [Centro Municipal para Personas Mayores](#).

Los objetivos esenciales de estos Centros Municipales de Mayores son:

- Propiciar las relaciones sociales de las personas mayores en los barrios donde residan.
- Servir de cauce para hacer llegar a la Administración municipal las aspiraciones, inquietudes, dificultades y necesidades de los socios, de un modo coherente y constructivo.
- Estimular y promover todo tipo de actividades socioculturales, ocupacionales, artísticas y recreativas.
- Fomentar y potenciar la conciencia ciudadana, las relaciones colectivas y la condición de los socios como miembros útiles y activos de la sociedad, estimulando las acciones solidarias respecto a las restantes edades, evitando cualquier forma de discriminación y marginación.
- Proporcionar atención a las necesidades sociales de carácter grupal y comunitario de los socios, tendentes a garantizar su autonomía y desarrollo personal en consonancia con los programas municipales de atención a las personas mayores.

Los servicios y actividades que se presta son muy diversos:

A) Servicios:

- a. Podología en 81 centros.
- b. Peluquería en 74 centros
- c. Cafetería en 82 centros
- d. Comedor en 68 centros
- e. Gimnasio en 68 centros
- f. Biblioteca en 63 centros
- g. Salón de actos en 22 centros

B) Talleres:

- a. Pintura en 72 centros

- b. Textil en 68 centros
- c. Informática en 65 centros
- d. Cerámica en 11 centros
- e. Madera en 52 centros
- f. Teatro en 14 centros

C) Otras actividades:

- a. Terapia ocupacional en 18 centros
- b. Cultura general en 14 centros
- c. Autoayuda en 41 centros
- d. Voluntariado en 89 centros (1.500 voluntarios)
- e. Acogida en 9 centros
- f. Excursiones en 74 centros
- g. Salidas/paseos en 59 centros
- h. Baile en 56 centros

La variedad y diversidad de talleres y actividades, que podrían ir orientadas a personas de cualquier edad, no necesariamente mayores, hacen de estos centros un espacio atractivo, cercano y necesario.

Los Centros Municipales de Mayores dependen de los departamentos de Servicios Sociales de cada uno de los 21 distritos de la ciudad de Madrid. La dirección del centro recae sobre el coordinador de centros como representante del Ayuntamiento de Madrid en los mismos, con el apoyo del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales.

### **Satisfacción de los usuarios con los servicios ofertados en los CMM**

Lograr la plena satisfacción del usuario con nuestros servicios solo es posible través del conocimiento de sus expectativas, requerimientos y necesidades.

Desde la Dirección General de Mayores y Atención Social, es una práctica habitual la evaluación de la satisfacción de las personas mayores con los servicios de los que son usuarios.

Mediante entrevistas a socios usuarios de los CMM se analizan distintos aspectos como la estructura, gestión, servicios y actividades ofertadas. Desde podología o peluquería hasta el servicio de comedor. También se evalúan los múltiples talleres, los profesionales y los monitores voluntarios que los imparten y el impacto que los centros tienen para los usuarios en términos de compañía, relaciones sociales, seguridad, y otros. Por supuesto se analiza la satisfacción global y la cobertura de expectativas.

La escala empleada para medir la satisfacción es una escala de 0 a 10, considerando que un usuario está satisfecho cuando la valoración se encuentra entre 7 y 10.

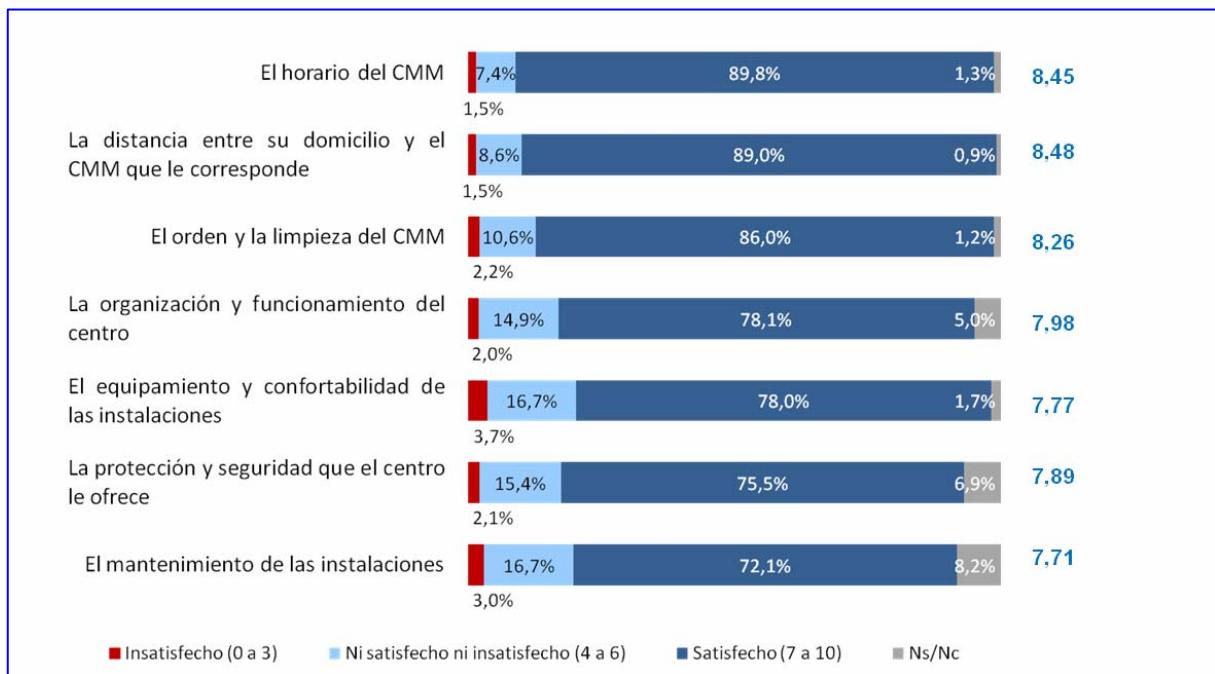
Se ha evaluado la satisfacción de los usuarios de los CMM con diferentes aspectos como son:

1. Estructura organizativa de los CMM
2. Servicios y actividades ofertadas en los CMM
3. Profesionales que desarrollan la actividad
4. Información facilitada a los usuarios
5. Satisfacción global de los usuarios
6. Cobertura de expectativas y mejoras en la calidad de vida

1. Estructura organizativa de los CMM

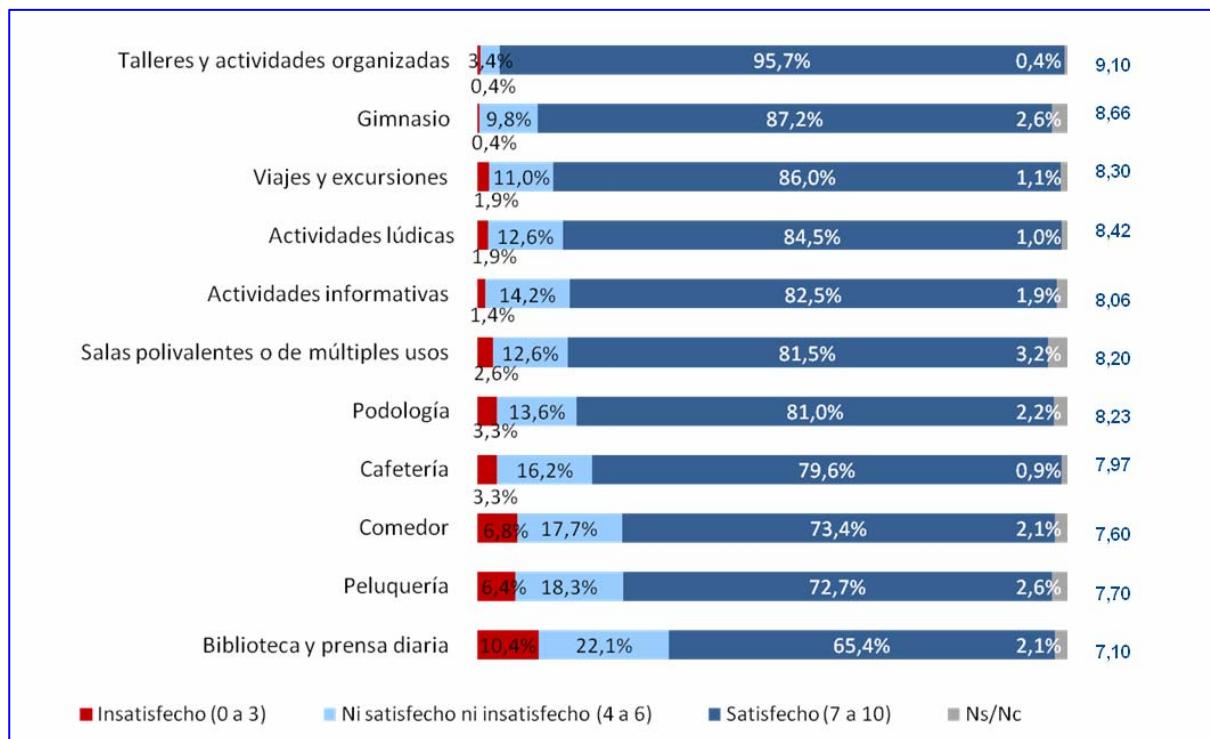
Se ha analizado la satisfacción con aspectos referentes a horarios, distancia entre domicilio y centro, orden y limpieza, organización y funcionamiento, equipamiento y confortabilidad, protección y seguridad y mantenimiento de las instalaciones.

Los resultados obtenidos son satisfactorios, con una valoración media en una escala de 0 a 10, entre 7.71, el aspecto peor valorado y 8.48 en el aspecto mejor valorado. (Figura 1)



## 2. Servicios y actividades ofertadas en los CMM

En referencia a la satisfacción con los servicios de los que los usuarios pueden disponer en los centros y las actividades más relevantes y/o demandadas por los usuarios encontramos puntuaciones muy altas, alcanzando el 9.10 en el caso de talleres y actividades organizadas. En el caso de los servicios, la puntuación se establece entre 7.10 y 8.66 en una escala del 0 al 10. (Figura 2)



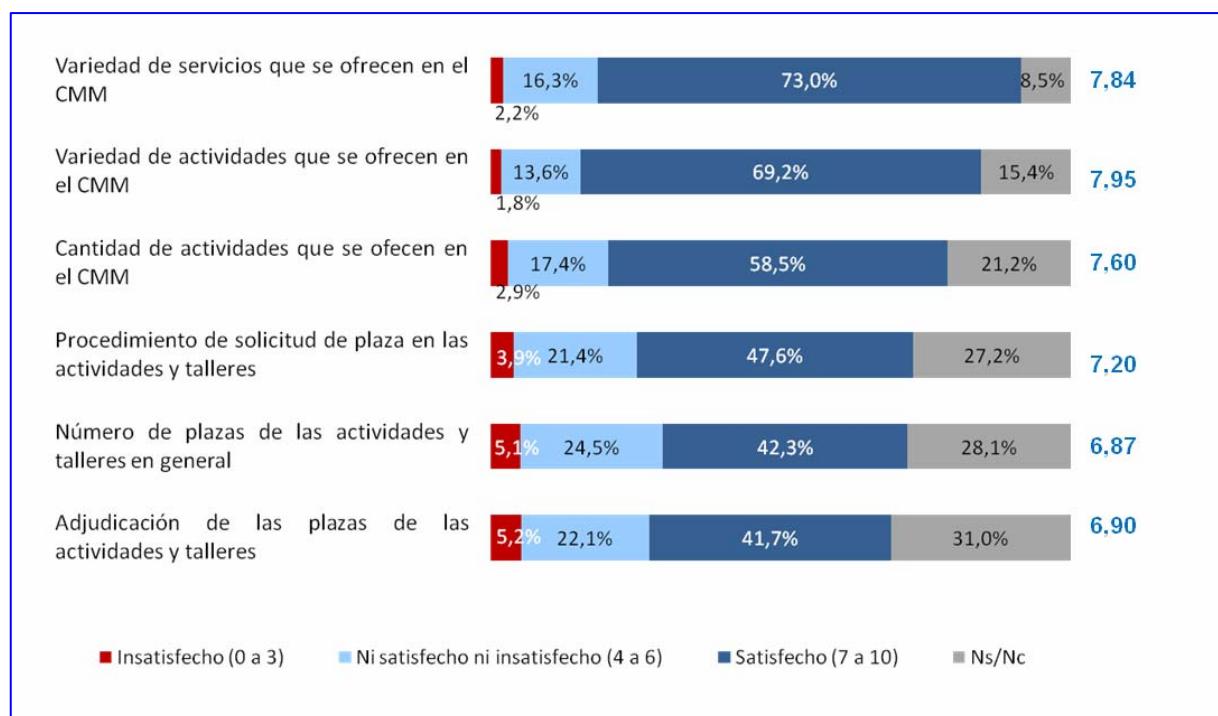
En relación a la disponibilidad y gestión de servicios y actividades ofertadas en los centros, se analizan aspectos como la variedad y cantidad de servicios y actividades que se ofrecen, el procedimiento de solicitud, el número de plazas y la adjudicación de las mismas.

Se observa que el porcentaje de personas que no saben o no contestan es elevado, posiblemente porque no son usuarios habituales de ellos. Por este motivo el porcentaje de usuarios satisfechos habría que relativizarlo, tomando en cuenta especialmente a los que opinan. En este caso, los porcentajes de satisfacción se situarían entre 59 y 82, en lugar de los expresados a continuación.

En cuanto a la variedad de servicios y actividades, entre el 69 y el 73% de los usuarios están satisfechos con una valoración media entre 7.8 y 7.9.

Con la cantidad de actividades ofertadas, solo el 58,5% muestran su satisfacción con una valoración media de 7.6, no estando satisfechos el 2.9% de los usuarios.

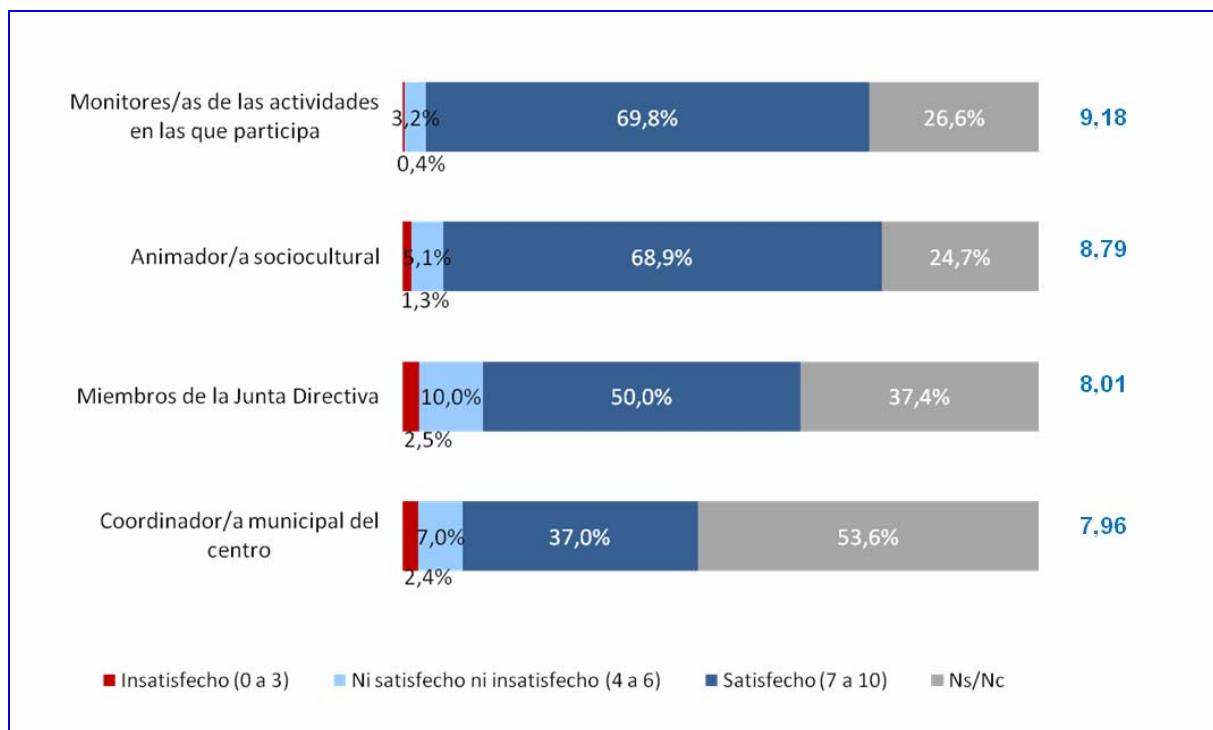
No se alcanza el 50% de usuarios satisfechos en aspectos como el procedimiento de solicitud, número de plazas de actividades y talleres, y adjudicación de las plazas. (Figura 3)



### 3. Profesionales que desarrollan la actividad

El aspecto mejor valorado es el relativo a los profesionales, encontrándose la puntuación más alta en relación a los monitores que dirigen los talleres y actividades, siendo esta de 9.18. Esto se manifiesta también en las valoraciones de otros servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid como por ejemplo en la última evaluación de Teleasistencia Domiciliaria que mostró una puntuación de 8.7 y 8.6 en trato- actitud y competencia técnica respectivamente; y en el caso de los Centros de Día se alcanzó una puntuación de 8.2 y 8.0 en los mismos aspectos (datos disponibles en el [observatorio de la ciudad](#)).

Los datos también indican que existe cierto desconocimiento del papel del coordinador del centro y de los miembros de las Juntas Directivas, hecho que se expresa en el porcentaje elevado de usuarios que no opinan sobre ellos. (Figura 4)

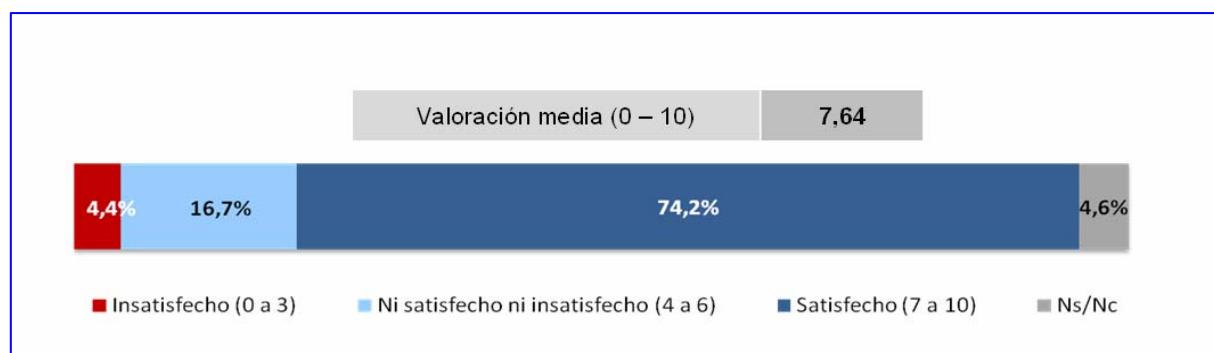


#### 4. Información facilitada a los usuarios

El 73.7% de los usuarios afirma que fueron informados de los programas y servicios que se desarrollan en el CMM en el momento de su incorporación al centro. De ellos el 83% dicen estar satisfechos con una valoración media de 8,21.

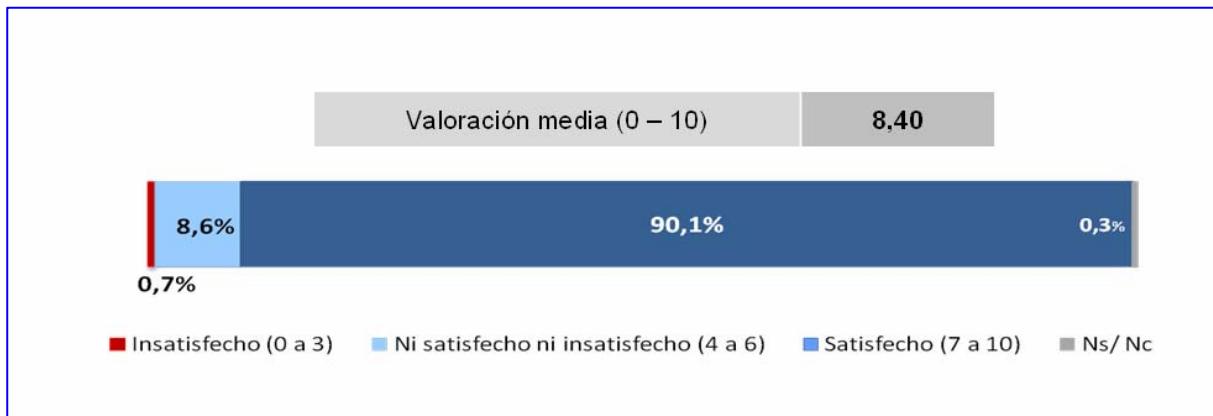
La valoración es algo inferior cuando opinan sobre la información que reciben habitualmente sobre actividades y servicios que se desarrollan en los CMM. Esta valoración es de 7,64, siendo el porcentaje de usuarios satisfechos del 74,2%

(Figura 5)



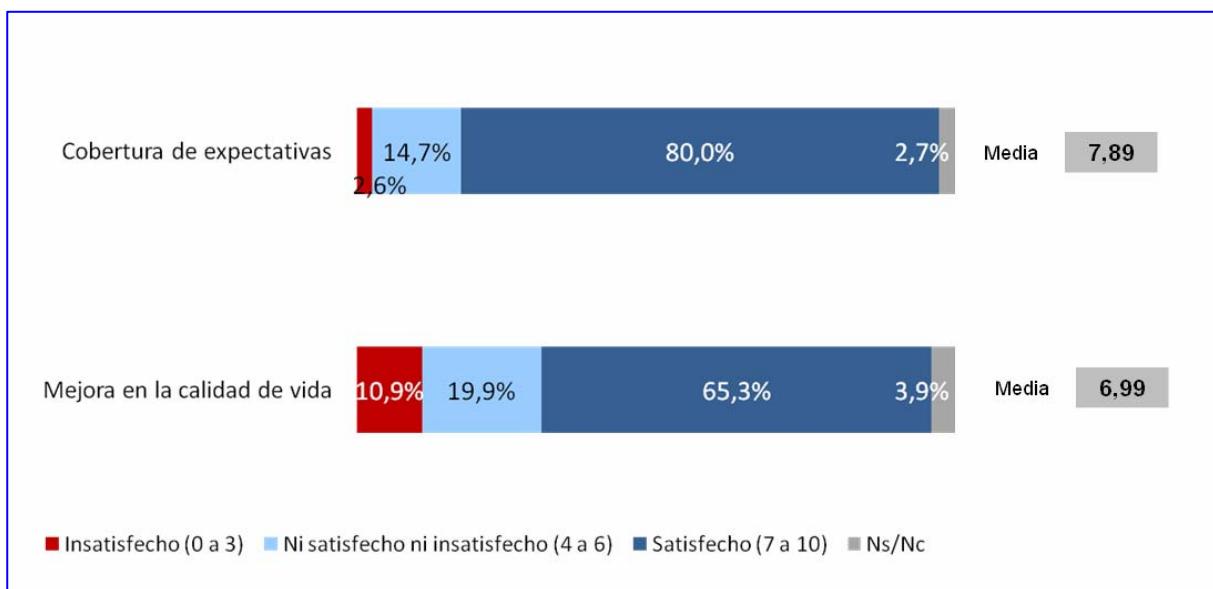
## 5. Satisfacción global de los usuarios

El 90.1% de los socios usuarios está satisfecho, en general, con el Centro Municipal de Mayores, obteniendo una valoración media de 8.4. (Figura 6)

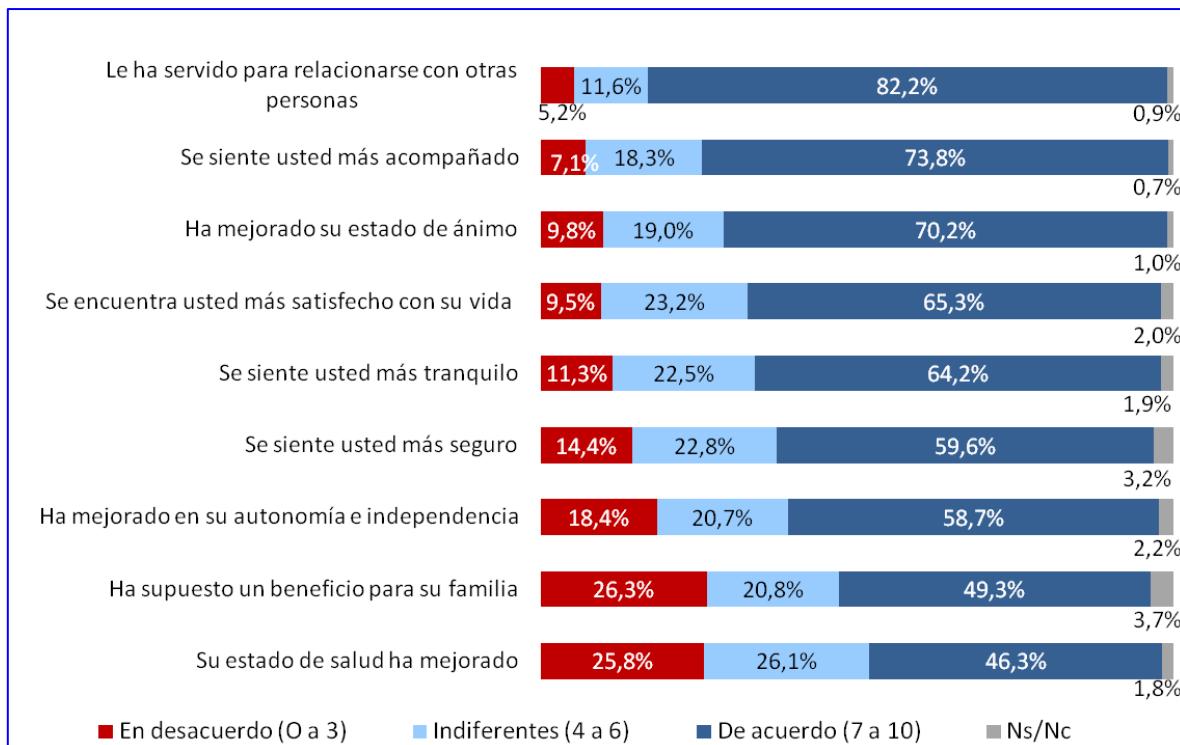


## 6. Cobertura de expectativas y mejoras en la calidad de vida

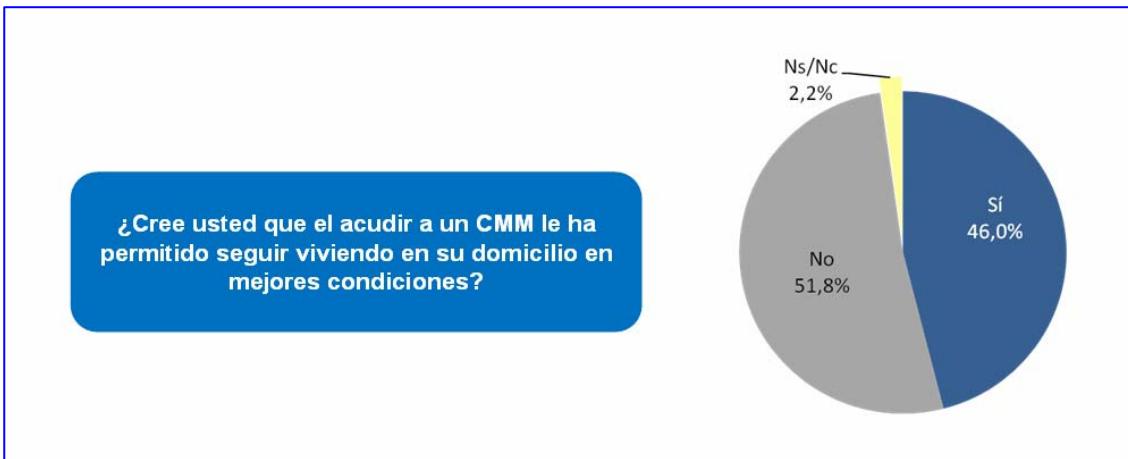
Las expectativas que tenían los usuarios en relación al Centro Municipal de Mayores se cubren en el 80% de los casos, con una valoración media de 7.89. Y en el 65.3% los mayores han manifestado que el acudir al centro mejora su calidad de vida.(Figura 7)



Algunos de los aspectos de la vida cotidiana más relevantes en los que se manifiesta esta mejora de calidad de vida son: el haberles servido para relacionarse con otras personas, sentirse más acompañado, mejorar el estado de ánimo y estar más satisfecho con su vida, entre otros. (Figura 8)



También es un dato importante, que el 46% de los encuestados dicen que acudir a un centro municipal de mayores les ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones (figura 9). Lógicamente es un porcentaje inferior al obtenido por otros servicios diseñados específicamente para el apoyo en domicilio, así, los Servicios de Ayuda a Domicilio, Teleasistencia Domiciliaria y Centros de Día alcanzan porcentajes del 88.4%, 94.7% y 95.4% respectivamente en este aspecto. Esto se justifica por el hecho de que las personas que acuden a los centros de mayores, en general son más autónomas, pero aún así, es de destacar el dato de que casi el 50% de estos usuarios han contestado afirmativamente sobre esta cuestión, lo que demuestra ser un apoyo para la persona mayor y su carácter preventivo de la dependencia.



## Opinión de los mayores y de los adultos más jóvenes sobre el modelo de centro

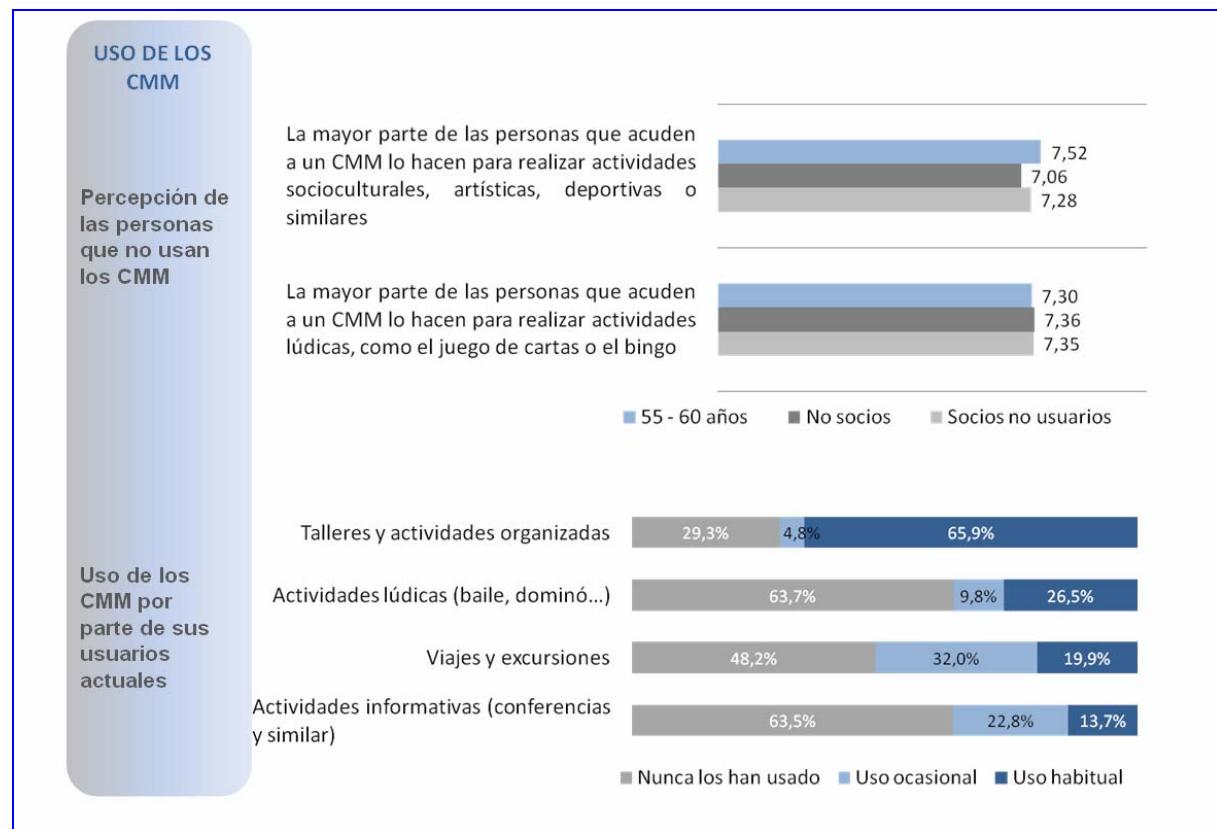
Conocer la opinión y expectativas de personas mayores (socios usuarios de CMM, socios no usuarios de CMM y no socios), profesionales que trabajan con mayores y personas que en un futuro próximo pueden ser usuarios de los centros de mayores (personas entre 55 y 60 años) es el objetivo de este estudio, con vistas a aplicar áreas de mejora que puedan ir adecuando los centros a las nuevas demandas y necesidades. Se hace un análisis de opinión de los diferentes colectivos estudiados, adultos más jóvenes, mayores usuarios o no de los centros, y técnicos municipales, basado no solo en encuestas sino de modo especial en la investigación cualitativa, a través de grupos focales y la evaluación del “cliente misterioso”.

Se intenta dar respuesta a tres preguntas *¿por qué?* *¿quiénes?* y *¿cómo?*, para lo cual se exponen las expectativas, los perfiles y se abunda en la participación y en los órganos de representación.

### 3. Por qué: Expectativas

El estudio cuantitativo refleja que las razones más relevantes que motivan a las personas mayores a hacerse socios, en un momento determinado de un centro de mayores, son relacionarse con otras personas y buscar alternativas de ocio para ocupar el tiempo libre, aunque hay otros motivos, que no parecen tan relevantes, como son mejorar el estado de salud física, evitar la soledad y adquirir y ampliar conocimientos o habilidades.

La opinión general de las personas no usuarias de los CMM, bien por no ser socios, no tener 65 años o no hacer uso de los servicios, aún siendo socios, es muy similar en cuanto a la percepción de las razones por las que los mayores acuden a estos centros, siendo éstas, la realización de actividades tanto socioculturales, artísticas y deportivas, como actividades lúdicas (juego de cartas o bingo), no habiendo diferenciación prácticamente entre ellas.



Sin embargo los mayores usuarios manifiestan acudir especialmente por los talleres y actividades organizadas de tipo sociocultural, artístico y deportivo en el 65% de los casos y en menor proporción por actividades lúdicas, viajes y excursiones y actividades informativas. (Figura 10).

Estas mismas apreciaciones se han encontrado en otros estudios realizados sobre poblaciones similares a las de nuestro estudio (50 a 69 años) con el fin de conocer tendencias e intereses tras la jubilación en cuanto a la ocupación del tiempo libre. [\(Fundación Pilares\)](#)

En el estudio cualitativo, la opinión generalizada de las personas mayores que acudieron a los grupos focales, tanto usuarias como no usuarias de los centros de mayores, es que si bien es necesario continuar avanzando y adecuando la oferta de los centros al nuevo perfil de usuarios, el abanico de actividades ofertadas en la actualidad es muy amplio.

*“En los centros se puede hacer de todo. Hay actividades para quienes quieren jugar a las cartas, pero también para los que quieren aprender nuevas tecnologías o historia del arte”.*

Por encima de la oferta de actividades, los mayores destacan el papel de los centros como agente social, relacional e incluso, de vigilancia y protección. Los integrantes del grupo coinciden en afirmar que muchas de las personas que acuden a los CMM lo hacen porque allí encuentran relaciones sociales y un espacio de ocio, aunque otras acuden, fundamentalmente, porque les aporta seguridad.

*“Es una terapia para las personas, especialmente para las que están solas en casa, no están ágiles, tienen riesgo de caída en casa... Allí se relacionan, juegan a las cartas, hacen manualidades, aprenden cosas nuevas... O simplemente se liberan de tener que hacer la comida y se aseguran una buena nutrición”.*

*“Los CMM hacen una labor magnífica: ayudan a la gente que está sola y no sabe dónde dirigirse”.*

Los profesionales que trabajan en los centros de mayores opinan que la variedad de actividades y servicios que se prestan en el centro choca con el imaginario colectivo que, todavía, muchas personas tienen sobre este tipo de centros. Así, muchas personas mayores aún siguen considerando los CMM como un espacio donde realizar exclusivamente actividades lúdicas. Ante esta situación, los profesionales del grupo consideran que es necesario reflexionar sobre el modo de captar a estas personas para que les resulte un espacio interesante y útil.

*“Hay mayores con muchos prejuicios, ¿cómo les captamos?”*

No obstante, piden cautela a la hora de realizar esa labor de captación de nuevos usuarios, pues consideran que la masificación de los centros y la escasa presencia de profesionales en ellos son motivos para evitar la atención de más personas.

*“Hay listas de espera en todas las actividades, ¿cómo vamos a atender a más personas?”*

*“Tenemos que valorar si tenemos capacidad suficiente para atender a más mayores.”*

Servicios adicionales que se ofrecen en los centros, como por ejemplo la peluquería o la podología, son objeto de crítica y debate entre sus profesionales.

Por un lado, manifiestan que estos servicios, generalmente por su bajo coste, son la vía de entrada de muchos usuarios a los centros y, en consecuencia, el enganche para continuar en ellos.

*“Hay que tener en cuenta que la peluquería es una vía de entrada. Es un enganche para muchas personas.”*

*“Para los mayores es vital la cafetería, el podólogo...”*

No obstante, para los profesionales constituye un argumento de crítica precisamente el que los usuarios comiencen a utilizar los centros por motivos económicos. Según manifiestan, la función de los CMM es la prevención y el acompañamiento de las personas mayores y, en ningún caso, la compensación de otras deficiencias.

*“Los mayores piensan en intereses ligados a su economía pero, ¿qué función tienen que tener los CMM? ¿Compensatoria o de prevención?”*

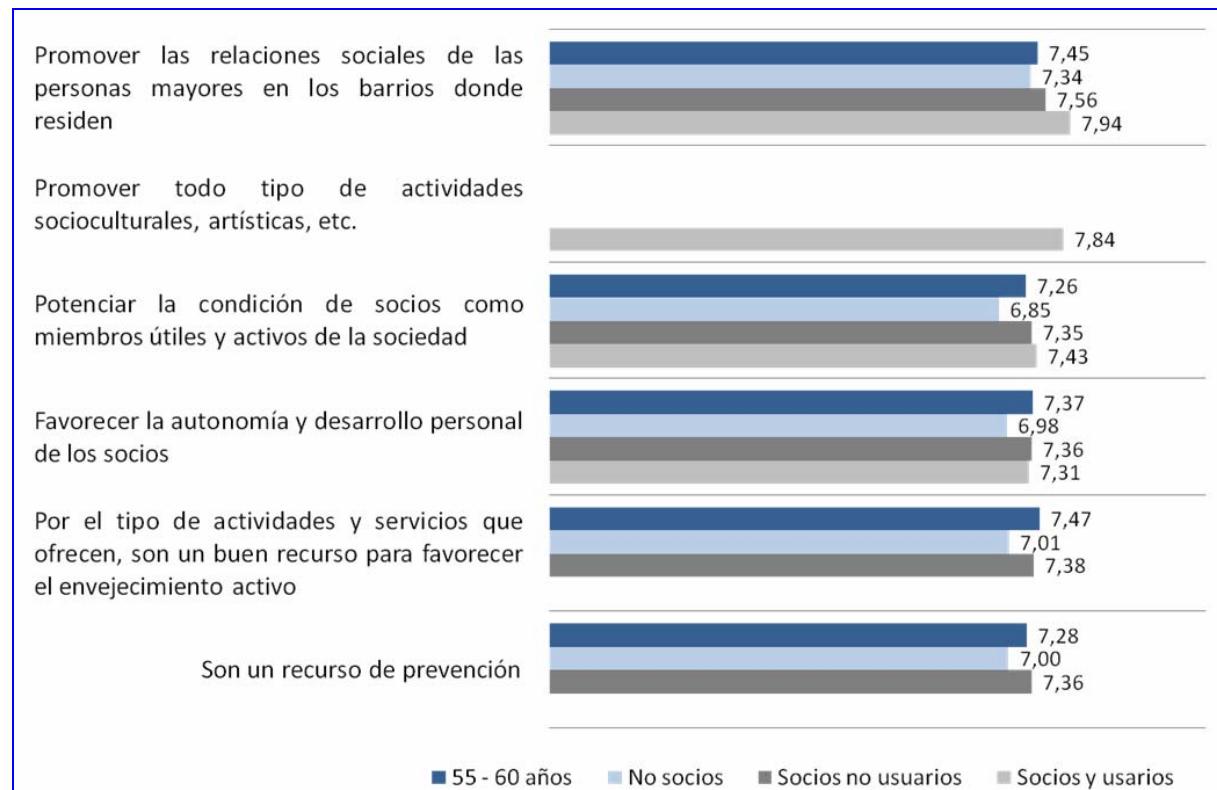
La mayor parte de los profesionales coinciden en apuntar que, con independencia de la función de los servicios como medio de captación de potenciales usuarios de los CMM, este tipo de servicios no debería tener cabida en los CMM.

En la misma línea, consideran necesario realizar una labor de reflexión sobre la oferta actual de servicios de los CMM y definir cuáles de ellos deben seguir y cuáles deben eliminarse. La presencia activa de los técnicos municipales en esta discusión es fundamental.

Pero por encima de la oferta de actividades y servicios de los CMM, como también manifestaron las propias personas mayores, todos los grupos consideran que el mayor factor de atracción de los centros son las relaciones sociales.

La integración de los grupos y su sostenimiento es lo que debe guiar cualquier proyecto que se inicie en el centro. (Figura 11)

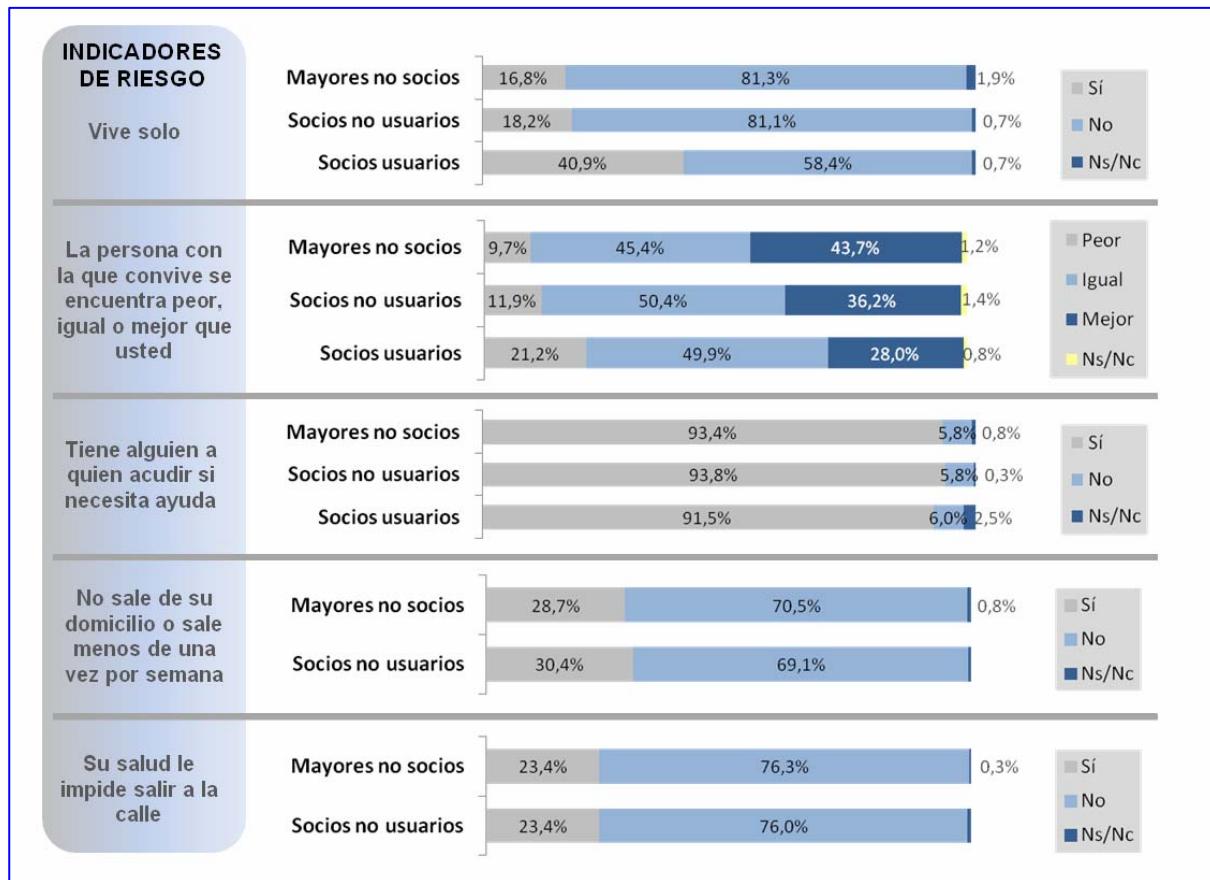
*“Lo que hace ir a un centro es la relación social.”*



#### 4. Quienes: Perfiles

En cuanto al perfil de los usuarios, el estudio cuantitativo refleja que los socios usuarios son, en un porcentaje mucho mayor que en el resto de los grupos, personas que viven solos y/o conviven con personas en peor estado de salud. Esto refleja que se cumple el objetivo primordial de los centros de mayores de favorecer las relaciones sociales.

Sin embargo ante la pregunta de si tienen a alguien a quien acudir si necesitan ayuda, la respuesta es similar en todos los grupos, lo cual nos hace pensar que los mayores que acuden a los centros no identifican en él a nadie (profesional, amigo, voluntario...) que pueda ser su apoyo en un momento de necesidad. Esto apoya la opinión manifestada anteriormente por los profesionales de la necesidad de potenciar la función de prevención y acompañamiento de las personas mayores que acuden a sus centros. (Figura 12)



La percepción de los profesionales vinculados a los centros municipales de mayores en cuanto al perfil de los usuarios, es que cada vez se van incorporando personas más jóvenes, mujeres de aproximadamente 70 años muy activas, muchas de las cuales hacían uso previo de otros equipamientos públicos y/o privados y el motivo por el que esas personas comienzan a acudir a estos centros es porque en ellos tienen más posibilidades de realizar actividades de manera gratuita o a precios muy reducidos.

*“Ahora vienen más mujeres con ganas de hacer cosas. Los hombres se acercan menos y son más reacios”*

*“Las personas mayores más jóvenes tienen problemas para conseguir plaza en centros culturales.”*

*“Vienen al centro para ahorrar la cuota del centro deportivo o del centro cultural, pero hacen la actividad y se van... Por lo tanto, realmente no tenemos un nuevo perfil de usuarios en los centros municipales de mayores.”*

Esto hace que en la mayor parte de los centros está comenzando a aparecer dos perfiles completamente diferenciados:

➤ Los usuarios más mayores y, en mayor proporción, hombres, que permanecen en los centros mientras sus capacidades se lo permiten.

*“Este tipo de usuarios son los jugadores que están allí toda la mañana y que continuarán hasta que no puedan seguir y tengan que ir a un Centro de Día.”*

➤ Los mayores más jóvenes, más preparados y activos, que acuden buscando actividades concretas y a los que hay que “captar” y convertir en usuarios habituales e, incluso, en monitores.

Coinciden en señalar que es la infraestructura de los centros la que condiciona el perfil de sus usuarios. Así, los centros más antiguos se caracterizan por una continuidad de los mismos usuarios y, por lo tanto, de la misma oferta de servicios y actividades.

*“A los centros más viejos acude siempre la misma gente”.*

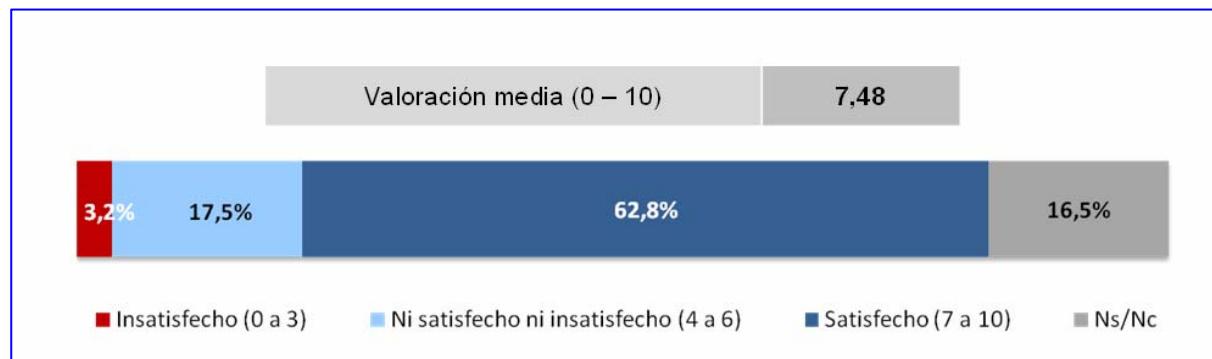
*“Los centros de los barrios externos están masificados y, por lo tanto, su infraestructura debe ser diferente”.*

*“En mi centro el problema del espacio es fundamental. Es muy pequeño..., hay que limitar el aforo”.*

## 5. Cómo: Participación

La participación forma parte de los objetivos fundamentales de los centros de mayores en todos los niveles. Participar para hacer llegar a la Administración municipal las aspiraciones, inquietudes, dificultades y necesidades de los socios, de un modo coherente y constructivo, pero también en las actividades socioculturales, ocupacionales, artísticas y recreativas, y en las acciones solidarias respecto a las restantes edades, evitando cualquier forma de discriminación y marginación.

El 62.8% de los socios usuarios muestran su satisfacción con el modelo organizativo actual de los centros de mayores siendo la valoración media con este modelo de 7.48 (figura 13). Es la Junta Directiva de cada centro, formada por personas mayores, y el coordinador del centro municipal de mayores, quienes organizan las actividades del mismo.



Sin embargo, cuando recogemos el conocimiento que tienen los socios sobre los estatutos y del Reglamento de Régimen Interior, y la participación en las asambleas generales de los centros municipales de mayores observamos que es minoritaria. Solo el 43,7% dice conocer la existencia de unos estatutos, y de estos solo menos del 25% lo ha consultado en alguna ocasión. Solo el 60,4% conocen la existencia de asambleas generales de socios, y de estos, solo el 31,3% han asistido en alguna ocasión.

Con respecto a la opinión que los socios tienen de las Juntas Directivas, solo el 47% dice estar satisfecho con el trabajo y gestión de las mismas, apreciándose un porcentaje considerable de usuarios (34,7%) que no opinan o desconocen la labor desarrollada por sus componentes, y un 2,6% se muestran insatisfechos. Como en otras ocasiones, ese desconocimiento influye en el grado de satisfacción. Con la corrección sería el 72% el porcentaje de satisfechos.

Dicen considerarse representados por su junta Directiva solo el 53% de los socios y sentirse partícipe de las actividades que se planifican en su centro, en algo menos

del 50%. Aun así, la valoración media es de 7,61, eso si con una gran dispersión de opiniones.

En cualquier caso estos datos deben alentarnos a mejorar los cauces de infamación y a estimular la participación activa de los socios.

Las personas mayores señalan que las juntas directivas tienen un dominio y potestad excesiva, lo cual tampoco es bueno para los usuarios de los centros. Se aboga, por tanto, por una mayor capacidad de gestión de los representantes de los socios, pero evitando la perpetuidad de las juntas directivas y su excesivo autoritarismo.

*“Algunas juntas directivas, que fueron compuestas hace 20 años y hacen y deshacen a su gusto”.*

*“Como mínimo cada 4 años debería cambiar el 50% de la Junta Directiva.”*

Coinciden también en señalar que las personas mayores tienen escasa capacidad de gestión en los centros.

*“En mi centro, los mayores no pintamos nada. La Junta Directiva propone y la Junta Municipal del distrito, dispone”.*

*“El presidente de la Junta Directiva y los directores de los centros tienen que sentarse a hablar más a menudo. En consenso deben decidir, por ejemplo, cuáles son las actividades más rentables y cuáles son las que la gente quiere hacer”.*

Los técnicos municipales consideran que el modelo actual de organización de los centros municipales de mayores está obsoleto y debe ser revisado. La reforma debe comenzar por la limitación de la autonomía de gestión que en la actualidad tienen las Juntas Directivas, si bien, como el grupo coincide en apuntar, su politización dificulta mucho cualquier cambio.

*“Hay que hacer algo más democrático y menos dictatorial.”*

*“Hasta las asambleas están politizadas. Si todo se somete a asamblea se convierte en una reivindicación de cosas con trasfondo político”.*

*“Los estatutos no ayudan nada. Aunque el verdadero problema no son los estatutos sino la falta de estructura en los centros”.*

De la mano de esta reducción de la gestión de los propios usuarios, deben crearse equipos de profesionales de los servicios sociales que trabajen en los CMM. Como nuevo modelo de gestión, se proponen las Comisiones Gestoras que, según los profesionales, funcionan mejor que las Juntas Directivas.

Uno de los mayores problemas a los que se enfrentan los CMM en su día a día es la falta de presencia profesional. El hecho de que no exista presencia funcional permanente en los centros y que la Junta Directiva controle tantos aspectos de los mismos, genera desigualdades entre ellos e, incluso, entre los propios usuarios.

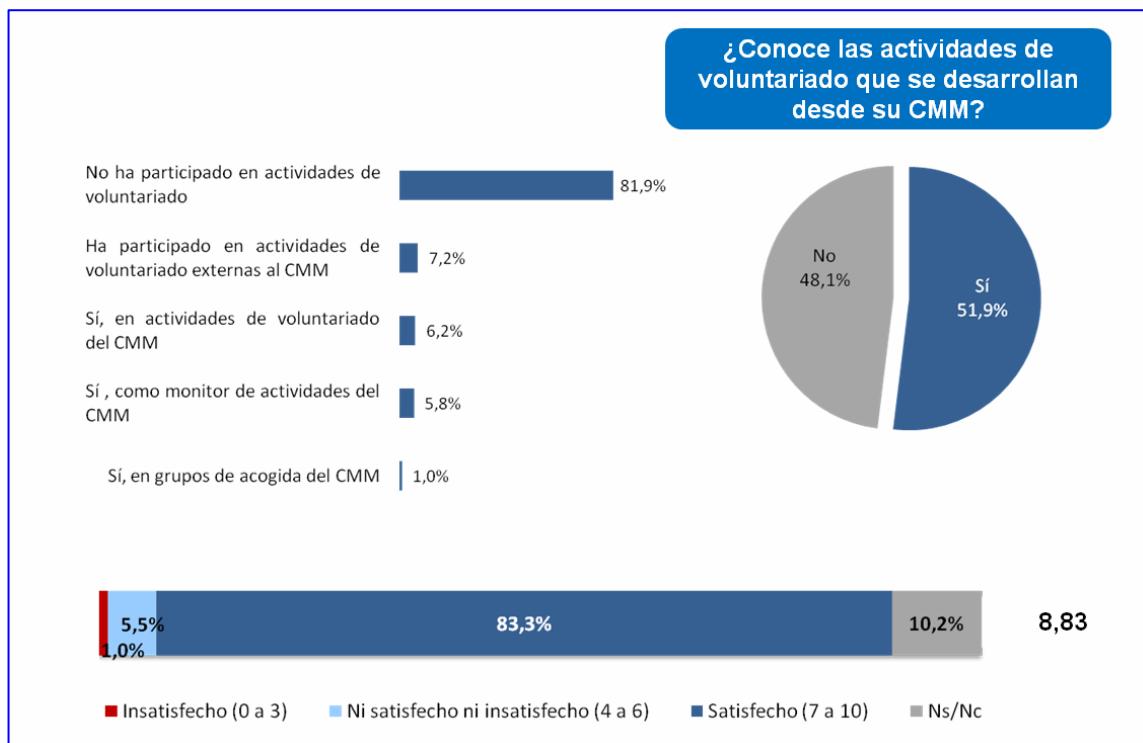
*“Donde no hay posibilidad de poner un coordinador, no debería haber un CMM.*

*“Estamos vendidos porque no estamos en el día a día. Para que no haya amiguismos, nosotros tenemos que tener el control de los centros.”*

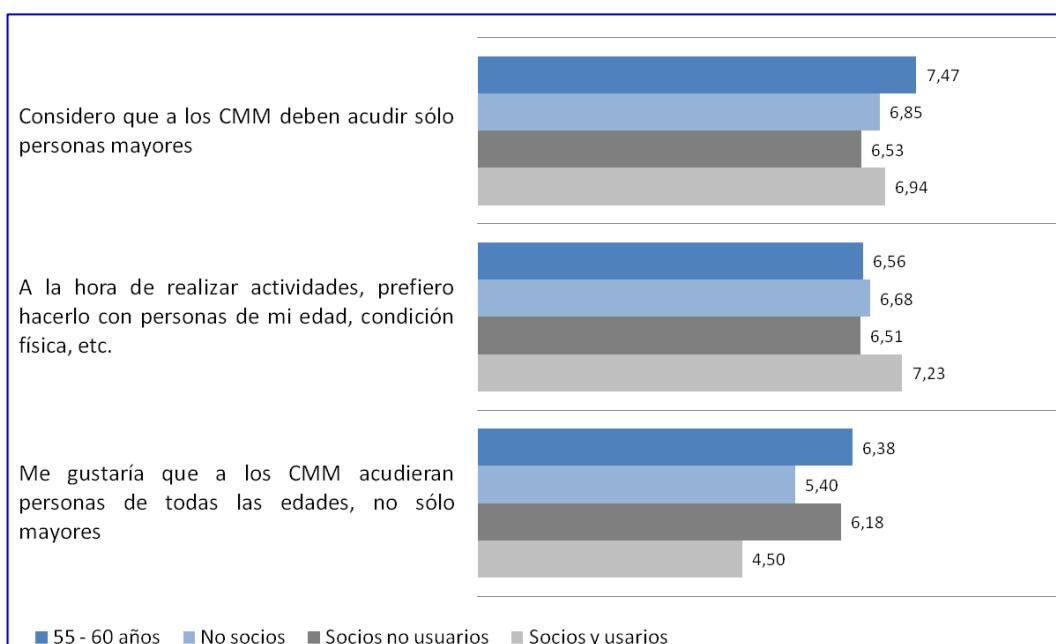
*“Tienen mucho poder, y no hay que olvidar que es un espacio público”.*

*“El estilo de las Juntas determina tanto la gestión del CMM como el perfil de usuario del centro.”*

Otra fórmula que se contempla dentro del término de envejecimiento activo, es el interés por desarrollar una vida social saludable, útil y participativa y realizar actividades que contribuyan al desarrollo personal más que a un ocio puramente recreativo, como son las actividades de voluntariado. Actividades, que aunque merecen muy buena opinión por parte de los mayores (valoración media de 8,83), son desconocidas por un 48,1% de los socios como puede verse en la figura 14. Aún así un 19, 9% de los socios han participado como monitores en los talleres o actividades dentro o fuera del centro, y un 1% en la acogida de nuevos socios.



Finalmente recogemos la opinión de mayores y profesionales respecto al modelo de los Centros de Mayores como centros de convivencia intergeneracional. En las encuestas realizadas, ante la perspectiva de que a los centros asistan personas de otras generaciones, las personas usuarias de los centros dicen preferir realizar las actividades con personas de su edad o condición física similar. Puntúan débilmente la posibilidad de que sean intergeneracionales. Esta opinión es compartida también por personas mayores jóvenes con edades entre los 55 y 60 años. Figura 15.



Sin embargo, cuando esta opinión se recoge en el estudio cualitativo derivado de la realización del grupo focal de personas mayores, cobra fuerza la idea de crear centros abiertos a personas de diversas edades que, si bien estén capitaneados por personas mayores, permitan y favorezcan el acceso a otros grupos. Sobre la base de esta idea está el reconocimiento del cambio generacional, la imagen estereotipada que en la actualidad tienen los CMM y buscar fórmulas de mejorar su imagen social.

*“La idea de CMM está muy estereotipada. El usuario de los centros no es el mismo que hace 10 años, y por eso es necesario que se vayan abriendo a otras generaciones”.*

*“La razón por la que los CMM son sólo de mayores está obsoleta. Hasta la democracia los mayores no tenían importancia, pero cada vez avanzamos más y tenemos más peso. Sin embargo, seguimos aislados porque la sociedad nos ha aislado. Los CMM siguen siendo un gueto para las personas mayores”.*

*“Yo voy a un centro cívico porque allí hay múltiples actividades, puedo hacer muchas cosas y encima estoy con gente joven. Me gustaría que en los CMM el porcentaje de gente que acude fuera igualitario, es decir, compuesto por mayores y no mayores”.*

Para conseguir la apertura de los CMM a otros perfiles de personas es necesario trabajar en la optimización y redistribución de los recursos disponibles en cada barrio. Varios miembros del grupo coinciden en apuntar el error que supone el que los CMM ofrezcan actividades que ya están disponibles en otro tipo de centros.

*“Hay que optimizar los recursos, decidir qué tiene que ofrecer cada tipo de centro y definir programas de actuación que no se solapen ni dupliquen.”*

*“Es importante redistribuir los servicios para bien de la sociedad, porque hoy en día en algunos barrios hay duplicidad de servicios, mientras que en otros, no hay nada.”*

No obstante, no todos los integrantes del grupo de personas mayores se muestran de acuerdo con la idea de crear centros intergeneracionales:

*“No hay integración posible porque las personas mayores la rechazan. A los mayores les gusta hablar de temas personales, charlar, etc., con personas con las que comparten cosas.”*

*“Las relaciones intergeneracionales están bien; otra cosa es la vida cotidiana”.*

Otras personas, sin embargo, no se muestran en desacuerdo con la filosofía de centro abierto, sino que contemplan cuestiones prácticas que limitan el impulso de este tipo de centros.

*“A mí no me importa que al centro vengan personas más jóvenes, pero lo que no sé es dónde nos vamos a meter... Ni siquiera entramos nosotros como para que vengan más personas”.*

*“Un problema fundamental es el coste. En los CMM no se paga nada por las actividades, mientras que en otro tipo de centros, sí”.*

La opinión que se recoge en el grupo focal de los técnicos municipales vinculados a los CMM con respecto a la entrada a otros grupos de edad, es que estos centros no pueden dejar de lado su función de prevención y apoyo a la persona mayor con mayores carencias. Desde este punto de vista, no hay que olvidar que son centros dedicados a y para los mayores, y que no deben convertirse solo en centros cívicos. Lo que diferencia un centro de mayores de un centro cultural es el factor humano y la promoción del envejecimiento activo. Los profesionales de los centros son los que dotan de valor añadido a los centros de mayores. Es fundamental tener en cuenta la heterogeneidad de perfiles de usuarios y trabajar por ubicar y derivar a cada persona a los servicios que le sean más útiles.

*“Las personas mayores en nuestros centros están en su casa. Los CMM, de alguna manera, significa demostrarles que se lo han ganado”.*

*“Si transformamos un CMM, obtenemos un Centro Cívico.”*

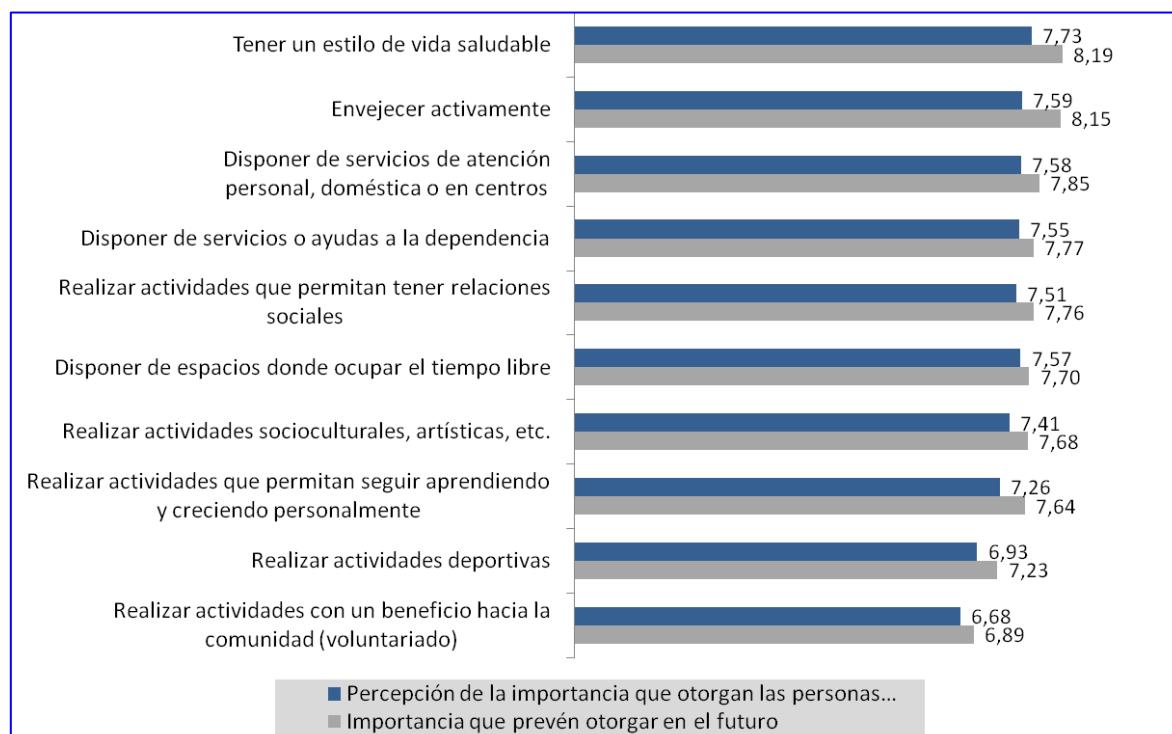
*“Hay que derivar a las personas: los más autónomos podrán hacer uso de un polideportivo, mientras que los más dependientes, harán la gimnasia en un CMM.”*

## Expectativas, sugerencias de mejora y propuestas de futuro

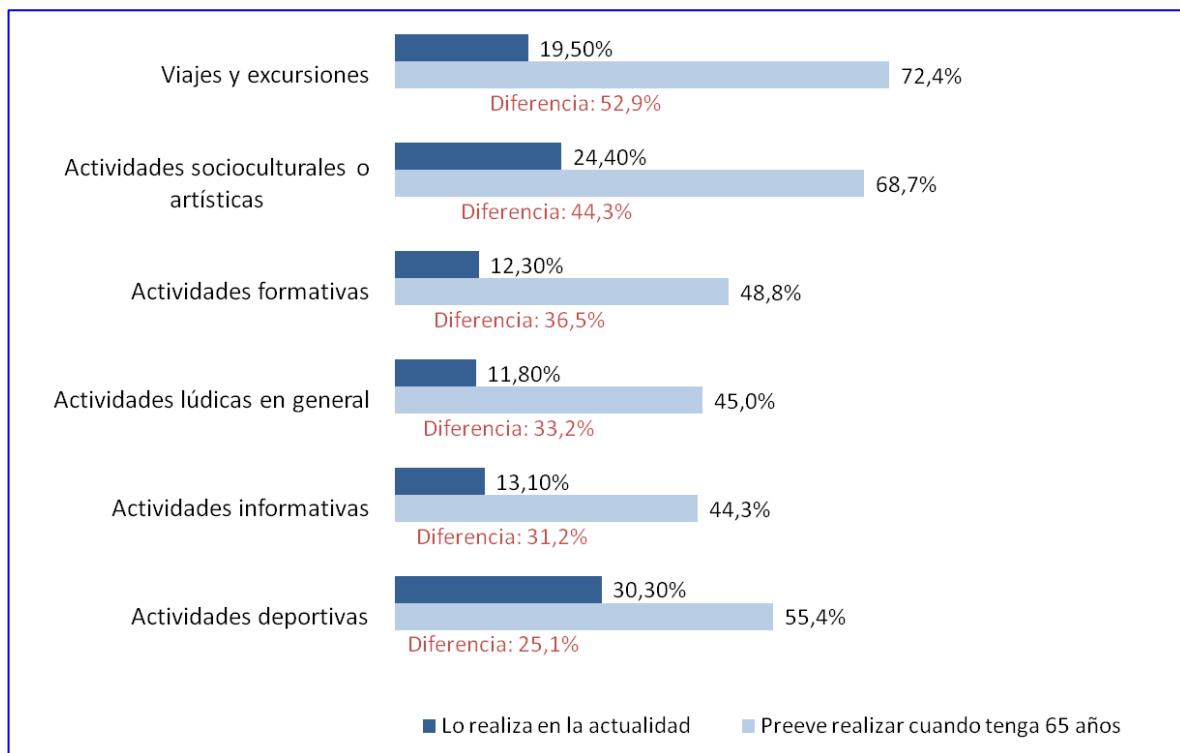
Analizamos en este apartado especialmente la opinión de los futuros “mayores”, personas con edades entre los 55 y 60 años sobre los CMM, lo que esperan hacer unos años más adelante tras su jubilación y las expectativas que tienen sobre nuestros centros. También los motivos del porque aquellas personas mayores que se hicieron socios de los CMM dejan de acudir a ellos, si la oferta de actividades, talleres y servicios es la deseada, y que tipo de sugerencias nos hacen los distintos grupos en vistas a la implantación de mejoras. Y por supuesto la opinión de los técnicos municipales, que tras muchos años de trabajo en los centros, tienen una perspectiva de los cambios que han sufrido los centros, de los perfiles de usuarios actuales y de posibles propuestas futuras.

En general, cuando hacemos una comparativa entre la opinión de las personas entre los 55 y 60 años acerca de la importancia que piensan que las personas mayores otorgan a diversos propósitos y la importancia que ellos darían a dichos propósitos cuando lleguen a los 65 años, se observa un paralelismo en todos los aspectos, aunque ellos quizás creen que serán más activos a esa edad. Esto nos lleva a cuestionarnos nuestra percepción de que el cambio es inminente e inevitable.

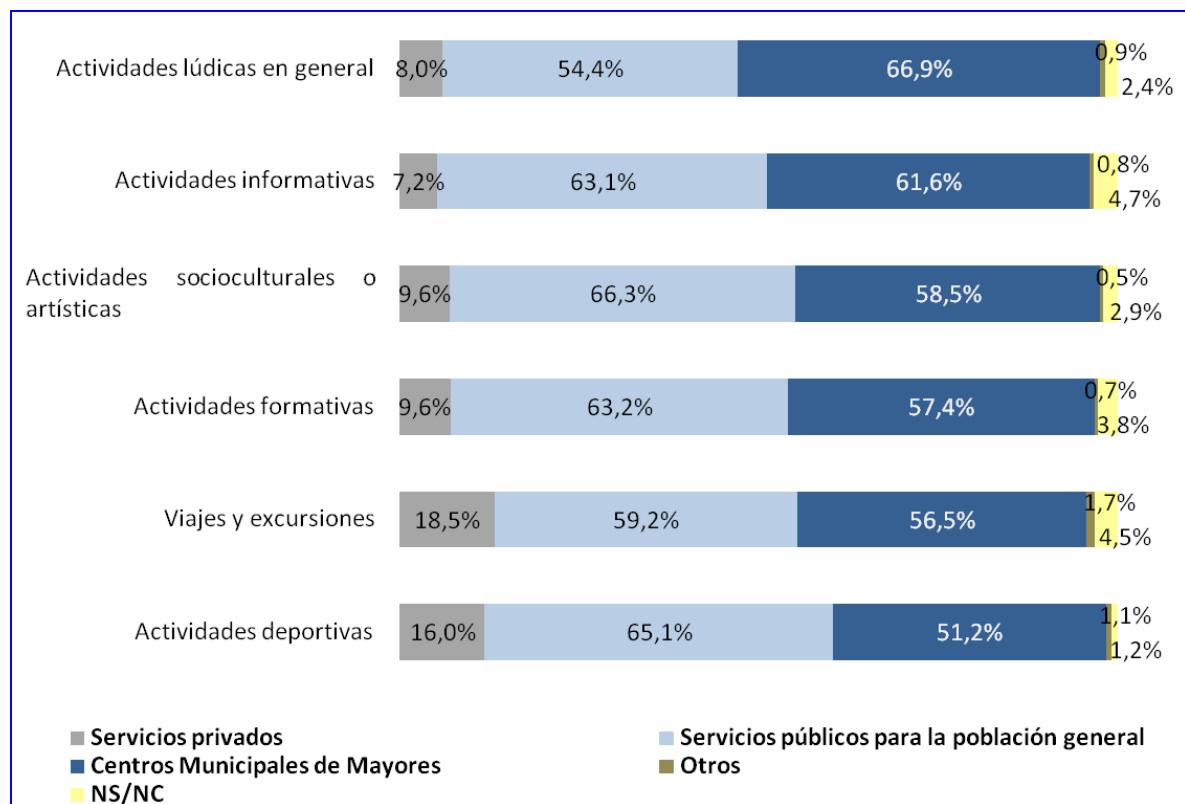
Figura 16.



Los viajes y excursiones, las actividades socioculturales o artísticas, actividades deportivas y formativas son los proyectos que con predominio esperan realizar (figura 17).



El lugar de elección en el futuro para la realización de estas actividades es mayoritariamente en espacios de carácter público, como puede verse en la figura 18, aunque al recogerse la posibilidad de respuesta múltiple en la encuesta, puede observarse que algunos piensan usar todos los tipos de espacios (públicos y privados, polideportivos, centros culturales,...). Es curioso según puede verse, en un gran porcentaje de los casos estén pensando realizar las distintas opciones de actividades en los CMM, desmontando la idea para algunos colectivos de que son centros poco atractivos para ellos.



Los técnicos municipales consideran que el nivel cultural de las personas mayores es un factor determinante a la hora de elegir los espacios donde realizar actividades. Así, las personas que acuden a los CMM tienen, generalmente, menos formación y más dificultades de acceder a experiencias socioculturales por su cuenta.

*“Nuestra clientela son personas mayores con más dificultades y menos formadas.”*

*“Los mayores más jóvenes vienen más formados y tienen otras expectativas. A veces vienen a una actividad puntual o al podólogo, y no vuelven. Es el típico perfil de usuarios de centro cultural”.*

Puede que así sea, evidentemente hay mas personas proporcionalmente hablando que tienen solo estudios primarios en los centros, sin embargo el perfil va cambiando y cada vez hay personas más preparadas, actualmente se ha constatado en otros estudios realizados en los CMM que alrededor de un 6% de usuarios tienen estudios universitarios.

Por otro lado, la situación económica actual también es un factor que determina el perfil de usuarios, ya que las personas mayores ahora tienen más responsabilidades

familiares que antes, y los CMM se caracterizan por la gratuidad de muchas de sus actividades.

*“Los mayores tienen que apoyar a los hijos en el cuidado de los nietos. Los hijos no pueden hacer desembolsos económicos”.*

En cuanto a la oferta de actividades de los centros, los profesionales consideran que es completa y responde a los intereses de las personas mayores. Además, está en continua revisión y, por lo tanto, en general se adapta a las demandas de las personas mayores. Está intrínsecamente relacionada con el perfil de sus usuarios, por lo que dicha oferta también varía entre los centros, si bien todos ofrecen un abanico de actividades bastante similar. Pero no hay que olvidar que como vimos al valorar la satisfacción de los usuarios, solo el 58,5 % mostraron su satisfacción con la cantidad de actividades ofertadas y no se alcanzó el 50% de usuarios satisfechos en cuanto a procedimientos de solicitud, número de plazas y forma de adjudicación.

*“Evidentemente, hemos de ofrecer talleres para todo tipo de personas, y en eso se está trabajando”.*

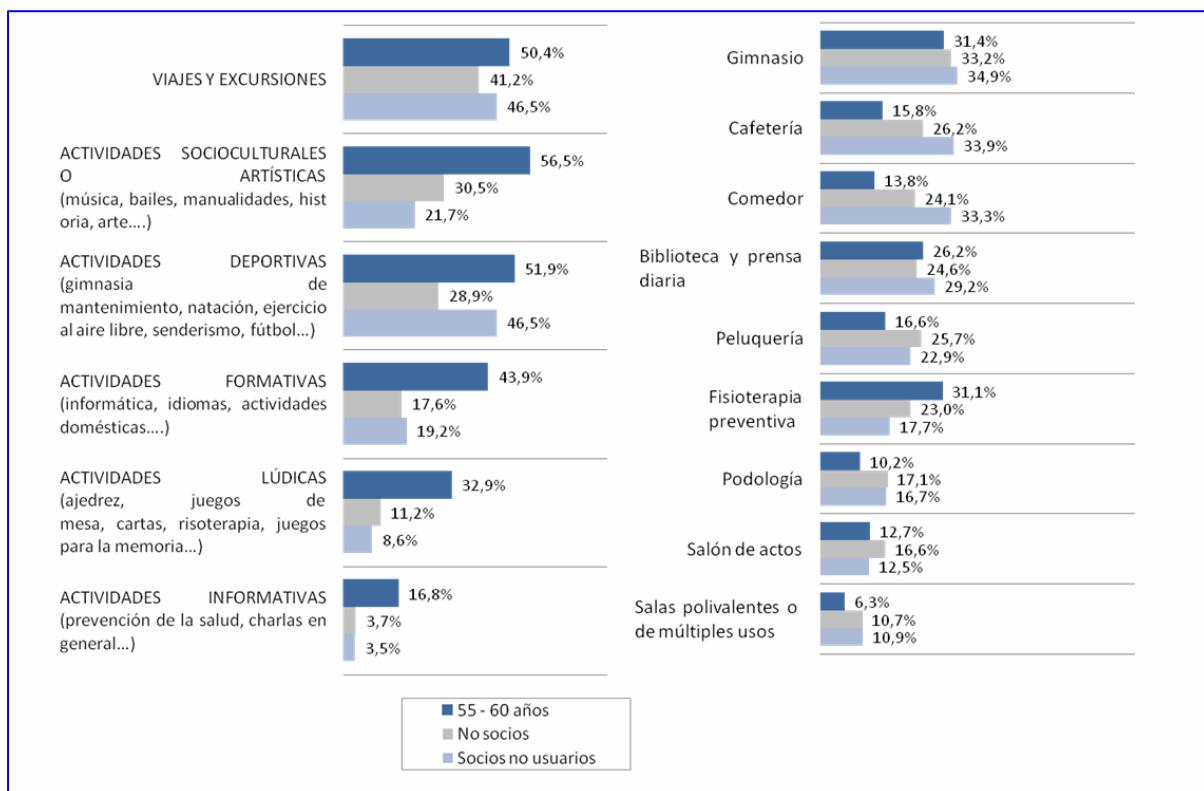
*“Los mayores responden a sus intereses y nosotros hemos de trabajar con ellos para ofrecerles lo que quieren. De otro modo, el CMM no puede ser un punto de encuentro.”*

Según manifiestan los técnicos, entre los grandes factores de atracción a los CMM se encuentran la fisioterapia preventiva y otras actividades de prevención de la dependencia como, por ejemplo, la gimnasia. Ese tipo de actividades conduce a los centros a un perfil de personas que, de otro modo, no se interesarían por ellos y permiten que, a partir de ahí, pueda realizarse una labor de “captación” hacia otro tipo de actividades del centro.

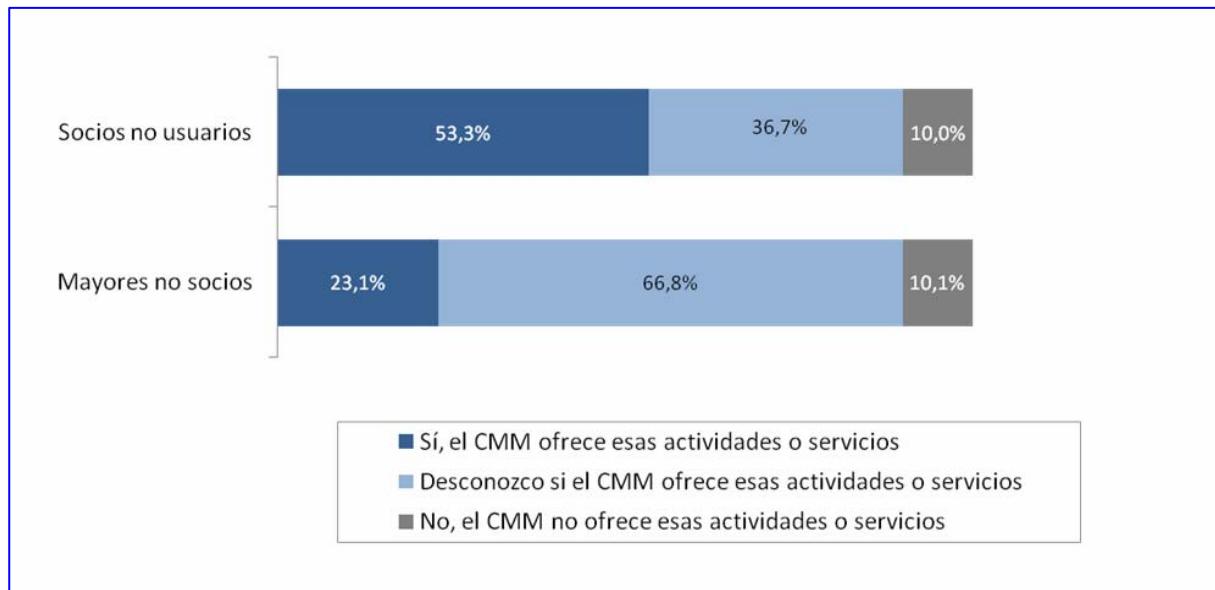
Ya se ha comentado anteriormente que hay servicios adicionales que se ofrecen en los centros, como por ejemplo la peluquería o la podología, que son objeto de crítica y debate entre sus profesionales ya que si bien estos servicios, generalmente por su bajo coste, son la vía de entrada de muchos usuarios a los centros y, en consecuencia, el enganche para continuar en ellos, para los profesionales constituye un argumento de crítica precisamente el que los usuarios comiencen a utilizar los

centros por motivos económicos. Según manifiestan, la función de los CMM es la prevención y el acompañamiento de las personas mayores y, en ningún caso, la compensación de otras deficiencias. Para ello es fundamental la mayor presencia activa de los profesionales de los servicios sociales en los centros.

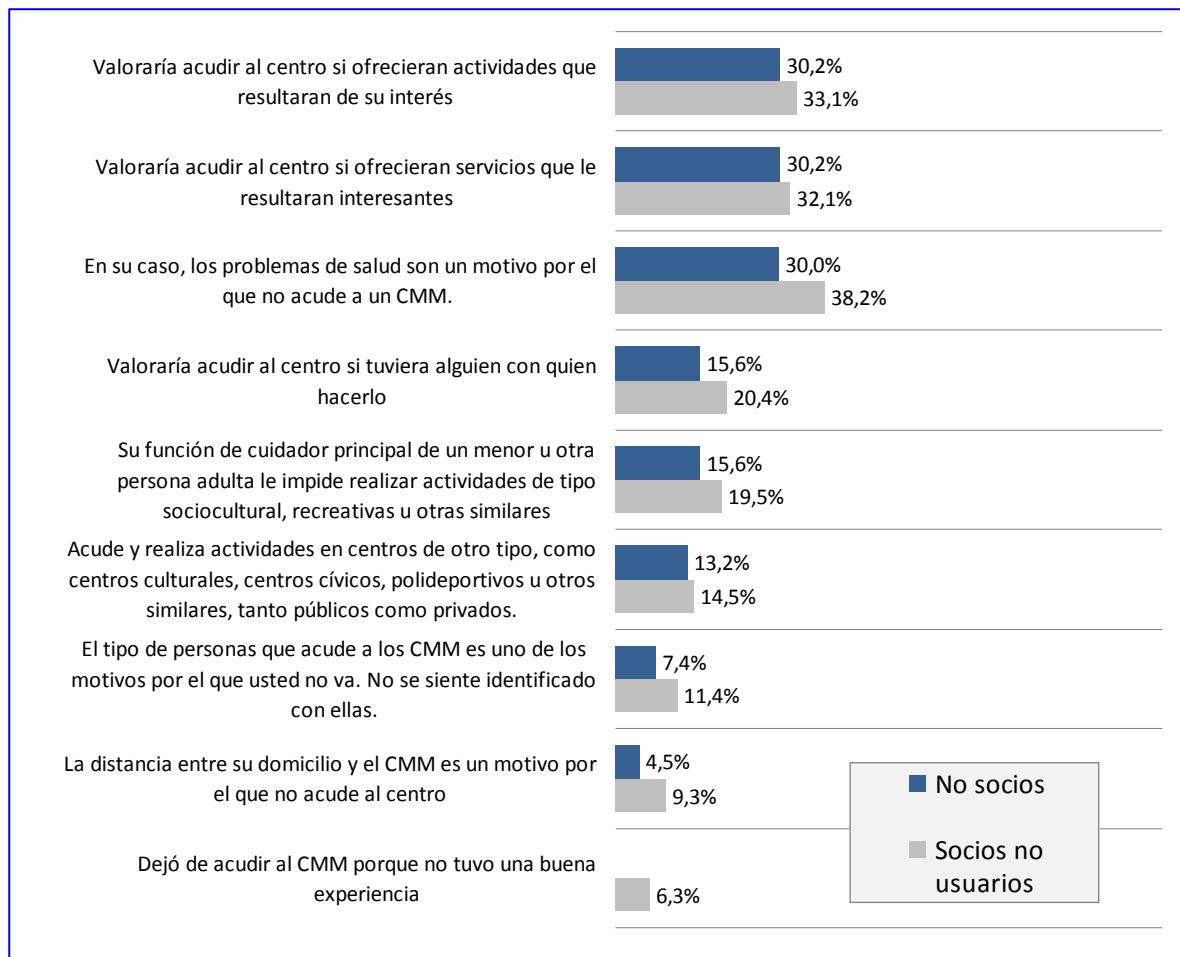
Cuando preguntamos a los mayores que o no son socios, o son socios pero no acuden de los centros, así como a los mayores entre los 55 y 60 años, que deberían ofrecer los CMM para que fueran atractivos, observamos que piden lo que realmente ya hay, con la apreciación de que dan más importancia a los viajes y al deporte (figura 19).



Estos datos revelan que hay un gran desconocimiento de la oferta de los CMM, pues casi un 50% de los socios no usuarios desconocen las actividades y servicios de que disponen (figura 20). Igualmente es posible que las reticencias o dudas, que aparecen en un segmento de esta población, sean debidas a una imagen social no ajustada a lo que verdaderamente se ofrece en los centros, pues lo cierto es que, al lado de las actividades recreativas y de ocio más tradicionales, son también espacios de formación y desarrollo de actividades ligadas a la participación, como las educativas y culturales, así como los proyectos intergeneracionales o de voluntariado.



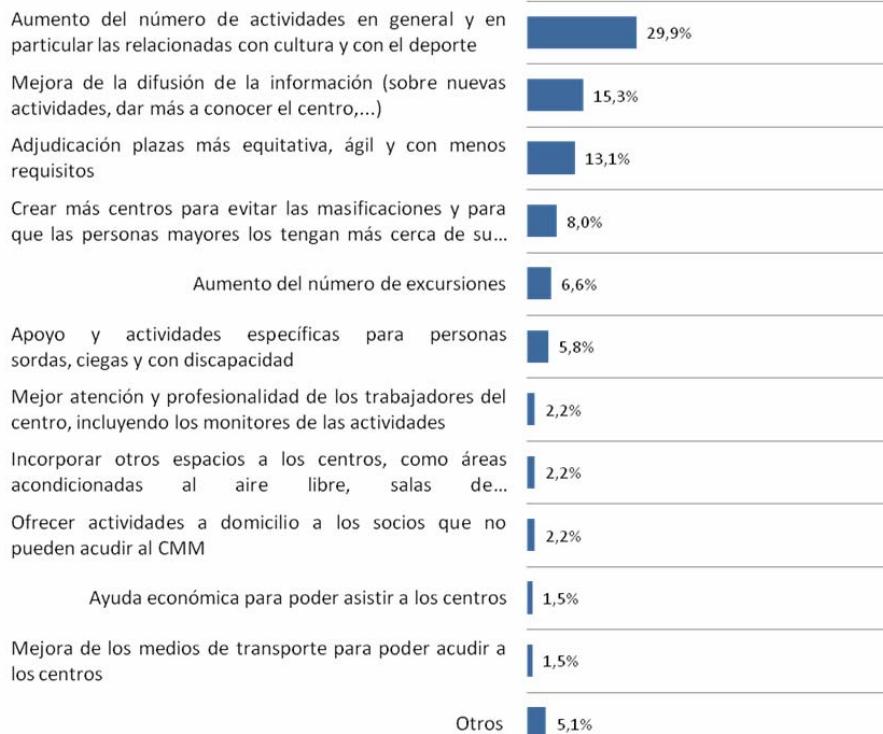
Si recogemos los motivos por los cuales los mayores no son usuarios de los CMM, observamos varios factores. En el mayor numero de los casos (38,2% en socios no usuarios, y 30% en no socios) hay un problema de salud subyacente, que les dificulta acudir, pero evidentemente no a todos. Otro porcentaje a considerar es el hecho de ser cuidadores de otros mayores o de un menor (19,5% en socios no usuarios, y 15,6% en no socios). Sin embargo, no es una causa importante, el rechazo al tipo de usuarios habituales de los centros por no sentirse identificado con ellos, como podría parecer o es la idea generalizada. (Figura 21).



Llama la atención la respuesta de una parte de los mayores cuando dicen que irían si las actividades fuesen de su interés, cuando en los CMM la oferta, como ya hemos visto es muy amplia y se ajusta en general a las necesidades y demandas; por tanto se trata tal vez de desconocimiento de las mismas. Se puede inferir por otro lado que una parte de estos mayores son personas que tampoco acude a otro tipo de centro, simplemente no van a ningún sitio semejante, su vida discurre sin recurrir a ellos (entre amigos, familia,...). Y solo un 6,3% dejan de acudir por una mala experiencia.

Al ver las sugerencias realizadas por los distintos colectivos se percibe que la oferta pública es la deseada, aunque parece que siempre se queda escasa, solicitan más de lo mismo: más centros, más plazas, más capacidad, más salas, más actividades.... (Figuras 22 y 23).

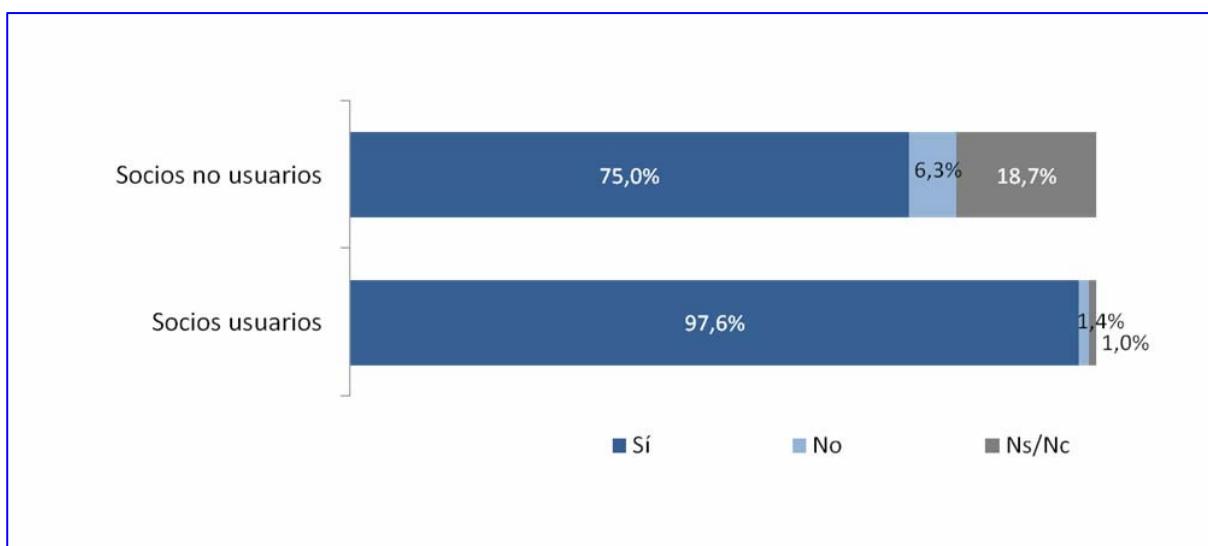
## Socios no usuarios



## Socios usuarios



Después de todas estas apreciaciones y para concluir, al recoger el grado de recomendación de los CMM, se aprecia que es muy elevado, no solo en los socios usuarios que es del 97,6%, sino también en el caso de los socios que no acuden donde el 75% lo recomendaría a otros mayores. En estos últimos, un 18,7% NS/NC porque posiblemente no ha acudido a ellos, y tan solo un 6,3% no lo recomendaría (casualmente coincide con el dato del 6% en la figura anterior de personas que tuvieron una mala experiencia). Figura 24.



Cabe destacar también la percepción mayoritaria de los técnicos municipales componentes del grupo focal de que por encima de la oferta de actividades y servicios de los CMM, el mayor factor de atracción de los centros son las relaciones sociales. La integración de los grupos y su sostenimiento es lo que debe guiar cualquier proyecto que se inicie en el centro.

Otra consideración a reseñar en este colectivo es el deseo de una mayor intervención para dar un contenido más “social” a los centros.

*“Lo que hace ir a un centro es la relación social.”*

Esta misma opinión es compartida por el grupo de mayores, destacan el papel de los centros como agente social, relacional e incluso, de vigilancia y protección. Los integrantes del mismo coinciden en afirmar que muchas de las personas que acuden a los CMM lo hacen porque allí encuentran relaciones sociales y un espacio de ocio, aunque otras acuden, fundamentalmente, porque les aporta seguridad.

*“Es una terapia para las personas, especialmente para las que están solos en casa, no están ágiles, tienen riesgo de caída en casa... Allí se relacionan, juegan a las cartas, hacen manualidades, aprenden cosas nuevas... O simplemente se liberan de tener que hacer la comida y se aseguran una buena nutrición”.*

*“Los CMM hacen una labor magnífica: ayudan a la gente que está sola y no sabe dónde dirigirse”.*

### **Áreas de mejora detectadas**

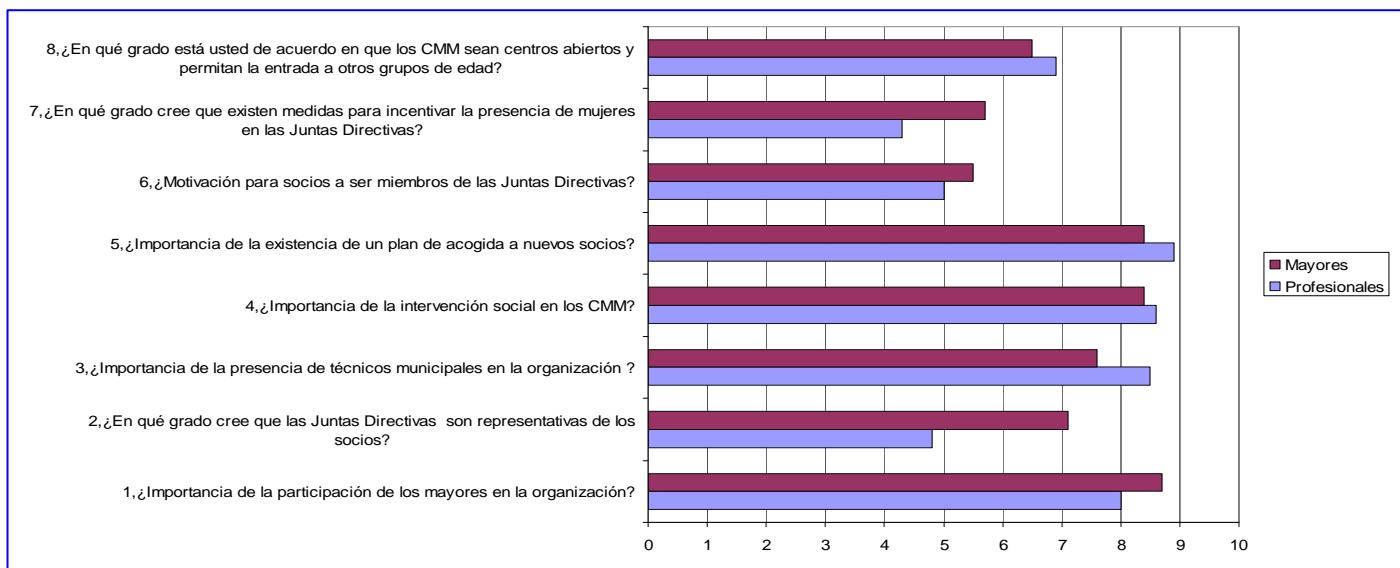
La jornada acabó con un abierto debate y coloquio entre los asistentes que puso de manifiesto nuevamente las mismas opiniones e inquietudes que ya habían sido palpables en los grupos focales y habían manifestado los mayores y jóvenes entrevistados.

Tras el análisis de todas la opiniones recogidas en este documento y lo manifestado en la presentación del mismo, además de los aspectos concretos relativos a la oferta de actividades o servicios, cabría destacar una serie de puntos clave que deberían ser objeto de especial atención como posibles áreas de mejora para el futuro.

Todos ellos están vinculados al modelo organizativo de los CMM, la participación de las personas mayores, usuarias de los centros, en el funcionamiento de los mismos, la representatividad de las juntas directivas o la posibilidad de apertura a colectivos de otras edades.

Mención especial merece la labor social de los centros, la implicación de los profesionales, el valor de la acogida de los nuevos socios, o la inclusión de la perspectiva de género en su funcionamiento.

El debate se ha mantenido abierto a través de una encuesta on line, a profesionales y personas mayores, cuyos resultados cuantitativos se muestran en la Figura 25.



Tanto los profesionales como las personas mayores otorgan una gran importancia a la participación de las personas mayores en el modelo organizativo de los Centros Municipales de Mayores, 8 puntos de media los profesionales y 8.7 puntos de media las personas mayores.

Los profesionales opinan que es imprescindible la participación de las personas mayores y que se tomen en cuenta sus criterios, sugerencias y opiniones en el diseño de actividades, servicios, etc. Proponen un sistema de participación más accesible a todos y un órgano de representación de carácter horizontal, que actúe como consejo asesor, aunque son los técnicos los que han de tomar las decisiones finales, teniendo siempre en cuenta la opinión de las personas mayores.

Las personas mayores opinan que hay poca participación, pero son conscientes de que deben participar y quieren que se les escuche cuando dan sus opiniones. En algún caso manifiestan querer tener mayor responsabilidad sobre las actividades de los centros, incluso en el control de los presupuestos.

En cuanto al grado en que las Juntas Directivas de los Centros Municipales de Mayores son representativas de los socios, la puntuación es muy dispar entre los profesionales y las personas mayores. La puntuación media que otorgan los profesionales es de 4.8, mientras que las personas mayores otorgan una puntuación media de 7.1.

Según algunos profesionales, el modelo actual es obsoleto y no garantiza la representación de los socios. También alguno opina que es muy diferente de unos centros a otros, depende de quien forme parte de la Junta Directiva, de sus actitudes y prioridades.

Las mujeres están poco representadas, y es necesario formar e informar a los socios para implicarles y que participen en las asambleas y formen parte de las juntas directivas.

Se potencia poco la creación de comisiones en las que socios y socias puedan participar en las decisiones de la Junta y canalizar el sentir de otros.

En este tema las opiniones de las personas mayores son muy dispares. Algunos consideran que la Junta Directiva representa a los socios, tienen gran dedicación y velan por su beneficio, sin embargo otros opinan que no son nada o poco representativas y están mediatisadas por los representantes de la administración. Algunos manifiestan no conocer a la Junta Directiva de su centro y poca implicación del resto de los socios para ser miembros de ella.

La puntuación media que otorgan los profesionales a la importancia de la presencia de técnicos municipales en el modelo organizativo de los Centros Municipales de Mayores es de 8.5 puntos. Consideran fundamental su presencia en ellos, uno por centro o como mucho dos centros por profesional, no solo como gestores y supervisores de los servicios que prestan empresas externas, sino como profesionales cercanos y de referencia preparados para evaluar las necesidades de los socios, especialmente de los más vulnerables.

Consideran que la organización del centro ha de ser multidisciplinar.

Las personas mayores dan una puntuación media de 7.6 a esta cuestión. Algunas personas mayores opinan que los centros de mayores deben ser dirigidos por profesionales, éstos están preparados para dar solución a los problemas o cuestiones que se les plantea, pero nunca anular al socio; otros piensan que deben actuar como asesores, nunca como decisarios de las actividades o actuaciones de los Centros Municipales de Mayores. En más de un caso no conocen al técnico municipal de referencia de su centro.

Al preguntarles en que grado es importante, para ellos, la intervención social en los Centros Municipales de Mayores, tanto profesionales como personas mayores coinciden en darlo una gran importancia, con valoraciones medias de 8.6 y 8.4 en ambos casos. Los Centros Municipales de Mayores pueden ser la puerta de entrada de las personas mayores a los Servicios Sociales. Coincidien en la importancia de la intervención social para detectar situaciones de vulnerabilidad que van apareciendo entre los socios y que necesitan ser derivados a la atención social primaria, también para trabajar en la prevención y en medidas para el aumento de la calidad de vida. También propiciaría el conocimiento entre los socios de los recursos sociales.

Sobre el grado de importancia que otorgan a que exista un plan de acogida a nuevos socios en los Centros Municipales de Mayores ambos grupos coinciden también en que es muy importante su existencia. La valoración media que le dan los profesionales es de 8.9 y las personas mayores de 8.4, ambas muy altas.

Los profesionales opinan que sería muy importante que existiera un plan de acogida personalizado que le haga sentir al nuevo socio que es alguien especial, útil. El programa de acogida debería aportar información general, información sobre servicios y prestaciones para personas mayores y a la vez fomentar la participación, poniendo en la mano del nuevo socio todas las posibilidades para ello. Deberían intervenir en él tanto el animador como otros socios del centro. Una persona mayor manifiesta que en un centro se hizo una convocatoria general a nuevos socios para informarles y hubo poca asistencia.

En cuanto al grado en que se motiva a los socios a ser miembros de las Juntas Directivas, la puntuación es muy similar en los dos colectivos, y más bien baja. 5 puntos es la valoración que le dan los profesionales y 5.5 las personas mayores. Son unos cuantos, en ambos grupos, los que manifiestan desconocer totalmente si existe algún tipo de motivación. Los que opinan, tanto profesionales como personas mayores, indican que no se les motiva de ninguna manera, aunque también depende de los distritos y de la dinámica existente. Algunos hacen referencia a que hay reticencia a que se produzcan cambios en las Juntas Directivas.

Al preguntarles en que medida se incentiva la presencia de mujeres en las Juntas Directivas, la valoración por parte de los profesionales es muy negativa, una valoración media de 4.3. Las personas mayores lo valoran también bajo, dándole una valoración media de 5.7.

Salvo una respuesta positiva de una persona mayor que hace referencia a que existe mucha motivación por parte tanto de las/os coordinadores, como por parte de los/as animadores socioculturales, para que haya paridad en las juntas directivas, el resto, tanto profesionales como personas mayores, coinciden en que no se incentiva a las mujeres a formar parte de las Juntas Directivas, pero que es fundamental que se realice y se planteen campañas con medidas que fomenten la imagen positiva de las mujeres y de las personas mayores con discapacidades.

Referente a la última cuestión, sobre en que grado están de acuerdo en que los Centros Municipales de Mayores sean centros abiertos y permitan la entrada a otros grupos de edad, encontramos opiniones muy diferentes, tanto entre los profesionales, como entre las mismas personas mayores, si bien la valoración media es similar en ambos grupos, 6.9 y 6.5 respectivamente.

Los profesionales opinan que los centros de mayores se deben ir adaptando e ir abriendo a nuevas edades poco a poco, según vayan cambiando las personas mayores e ir introduciendo poco a poco actividades intergeneracionales de manera puntual y en determinadas actividades, aunque algún profesional considera que las personas mayores luchan porque sean espacios solo suyos.

En cuanto a los mayores, unos son muy rígidos y dicen que son sus centros, deben ser solo para ellos, muchas veces por miedo a la saturación y por las diferentes capacidades en relación a personas más jóvenes, y otros son más permisivos, entienden que las actividades intergeneracionales son más enriquecedoras, pero de manera puntual y en determinadas actividades.

Por último, en el cuestionario se abrió un apartado para que expresaran cualquier otra opinión, sugerencia u observación respecto a los asuntos expuestos. Estos son los resultados:

- Los Centros Municipales de Mayores cumplen una labor social muy importante. Son lugares de relación, de expresión cultural y de salud.
- Deben servir no solo para recibir, sino también para devolver las experiencias y conocimientos obtenidos a lo largo de la vida.
- Debe existir equilibrio entre la labor de los técnicos y la labor de las Juntas Directivas para su buen funcionamiento.
- Los Centros Municipales de Mayores deben abrirse a nuevas generaciones de personas mayores, ofreciendo actividades que van más allá de jugar una partida, como son actividades de carácter cultural, intelectual y social en relación con el entorno.
- Realizar programas de igualdad.
- Incorporar personas jóvenes.
- Mejorar la información a los nuevos socios.

## **Anexo: Metodología del estudio y colectivos analizados**

### **Objetivo del estudio**

Conocer la percepción que sobre los servicios específicos para la promoción del envejecimiento activo tienen los mayores madrileños, en concreto los Centros Municipales de Mayores, así como las expectativas que los futuros mayores, en la actualidad adultos, tienen sobre dichos servicios específicos para la promoción del envejecimiento activo.

### **Descripción del estudio**

Para la ejecución de este análisis de situación de los Centros Municipales de Mayores del Ayuntamiento de Madrid se han llevado a cabo varias acciones complementarias:

1. Percepción del servicio prestado en los CMM por parte de los siguientes grupos:

➤ Personas de edades comprendidas entre 55 y 60 años empadronadas en Madrid

➤ Personas mayores de 65 años empadronadas en Madrid y no socias de los CMM

2. Análisis de la satisfacción que las siguientes poblaciones tienen sobre los equipamientos y servicios de promoción del envejecimiento activo:

➤ Socios que en la actualidad no acuden a los CMM

➤ Socios y usuarios en la actualidad de los CMM

3. Análisis cualitativo de percepción de los CMM y planteamiento de líneas futuras de actuación por parte de los siguientes grupos:

➤ Personas mayores de 65 años miembros de Juntas Directivas de los CMM o representantes del Consejo Sectorial

➤ Personal técnico municipal

4. Análisis del modelo de atención de los CMM in situ por medio de la técnica del cliente misterioso.
5. Encuesta on-line para recoger la opinión sobre el informe “Expectativas y satisfacción con los servicios de promoción del envejecimiento activo”

#### Descripción metodológica

En todos los grupos se describe el universo sobre el que se actúa, tamaño de la muestra y su error muestral, la técnica empleada para el estudio y la selección de informantes.

Percepción de las personas de edades comprendidas entre los 55 y 60 años:

- Se realizan 1.199 entrevistas sobre las 211.089 personas de 55 y 60 años empadronados en Madrid (error muestral del 2,88% ), a través de entrevista telefónica asistida por el sistema CATI y muestreo aleatorio simple

Percepción de las personas mayores de 65 años no socias de los CMM:

- Se realizan 620 entrevistas sobre las 329.999 personas mayores de 65 años, empadronadas en Madrid y no socias de CMM (error muestral del 4,01% ), a través de entrevista telefónica asistida por el sistema CATI y muestreo aleatorio simple

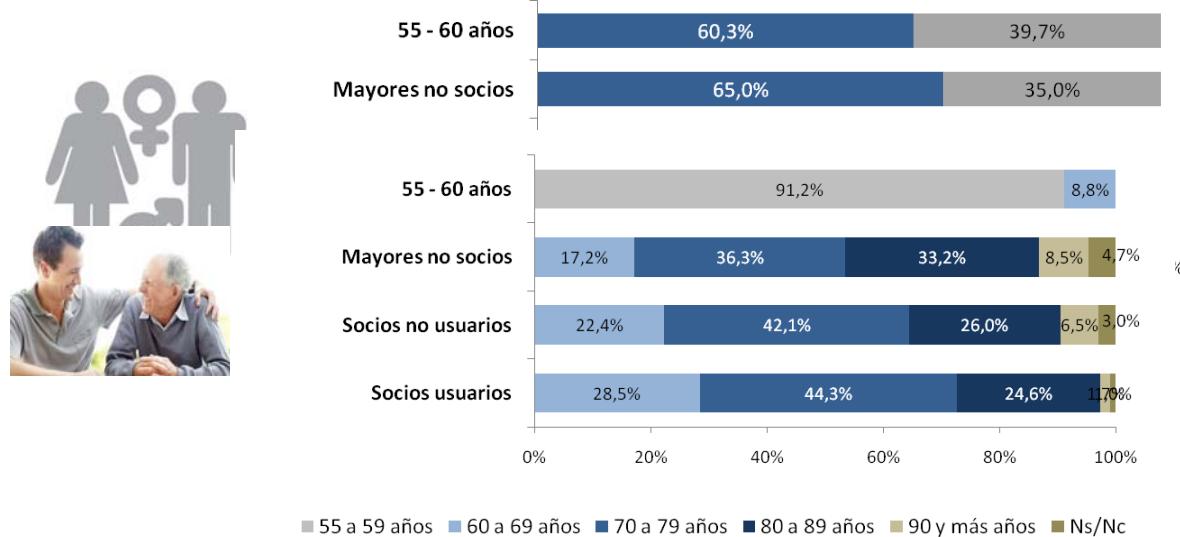
Análisis de la satisfacción de socios de los CMM no usuarios en la actualidad:

- Se realizan 599 entrevistas sobre los 302.918 socios de los CMM (error muestral del 4,08%), a través de entrevista telefónica asistida por el sistema CATI y muestreo aleatorio simple.

Análisis de la satisfacción de socios de los CMM y usuarios en la actualidad:

- Se realizan 1.615 entrevistas sobre los 302.918 socios de los CMM (error muestral del 2,48%), a través de entrevista presencial en los CMM. Para conseguir una mayor representatividad de la muestra seleccionada, se distribuyeron los distritos de la ciudad en 5 zonas socioeconómicas homogéneas entre sí y se seleccionaron de manera aleatoria 30 centros, 6 de

## Clasificación de la muestra en el estudio cuantitativo en relación a sexo y edad:



## Análisis cualitativo de percepción de CMM:

- Tres grupos de discusión e informantes clave, concretamente técnicos municipales conocedores de los CMM (pertenecientes a las áreas de mayores, juventud, igualdad y voluntariado) y personas mayores de 65 años miembros de Juntas Directivas de CMM y representantes del Consejo Sectorial.

## Análisis del modelo de atención de los CMM *in situ*:

- 16 *Mystery Shopping* a diferentes centros sobre los 89 CMM de la ciudad de Madrid, la cuota de la muestra se establece por zonas sociodemográficas.

Encuesta on-line para recoger la opinión sobre el informe “Expectativas y satisfacción con los servicios de promoción del envejecimiento activo” a través de la página web [www.madridmayor.es](http://www.madridmayor.es)

- 91 profesionales que acudieron a la jornada de presentación del informe sobre expectativas y satisfacción con los servicios de promoción del envejecimiento activo de la ciudad de Madrid y 43 personas mayores.

## **Bibliografía:**

- [Estatutos y el Reglamento de Régimen Interior de los Centros Municipales de Mayores](#)
- [Carta de Servicios Centros municipales de Mayores](#)
- [Jornadas 2009: Autonomía Personal: claves y retos](#)
- [Jornadas 2011: Centros jóvenes para los nuevos mayores](#)
- [Memoria actividades 2013 de la Dirección General de Mayores y Atención Social](#)
- [Centro Municipal para Personas Mayores](#)
- [Observatorio de la ciudad](#)
- [LAS PERSONAS MAYORES QUE VIENEN. Autonomía, Solidaridad y Participación. Fundación Pilares](#)