

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

### Introducción

El pasado 19 de mayo 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, Carlos María Martínez Serrano**.



Foto 1. Carlos Blanco Bravo, Carlos María Martínez Serrano, Ángeles Fernández Berriguete, Ana Buñuel Heras.

El informe surge de la preocupación del Ayuntamiento de Madrid ante una gran ciudad que envejece y cuya población de más de 65 años es de 632.640 personas (9.6% del total), y del interés por impulsar todas las medidas que apoyen un **envejecimiento activo**.

En este sentido se apostó hace ya muchos años por la promoción de los equipamientos de servicios sociales no residenciales, dependientes de las Juntas Municipales de Distrito, dirigidos a estimular y promover todo tipo de actividades socioculturales, ocupacionales, artísticas y recreativas fomentando la convivencia y la participación de las personas mayores.

En el estudio presentado se plantean 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?**

Las intervenciones, moderadas por **Carlos Blanco Bravo, Director General de Mayores y Atención Social**, corrieron a cargo de personal técnico de esta Dirección General y de la empresa Quota Research, colaboradora del Ayuntamiento en este estudio.



Foto 2. Juan de la Torre Vidal, Carlos Blanco Bravo, Elena Fernández Velasco, Pilar Serrano Garijo, Ana Buñuel Heras

Actualmente, 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**. Centros que cuentan con una Carta de Servicios, aprobada en 2013, que refleja los compromisos adquiridos con la ciudadanía garantizando unos determinados niveles de calidad sobre la base de unos objetivos marcados.

El número de socios, que se acreditan a través de la tarjeta madridmayor.es, que puede solicitar cualquier persona mayor de 65 años, es de **307.266**. Nada menos que 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.

La opinión de los mayores que acuden a los centros es muy positiva: **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. Todo esto nos ha hecho reflexionar y plantearnos la revisión de los contenidos, funciones, servicios y actividades de los Centros Municipales de Mayores, contando para ello con la participación de las propias personas mayores y de todos 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”**.

**Las actividades existentes en los centros se corresponden en general a las demandas** recogidas y llama la atención que **más de la mitad de los jóvenes piense que en un futuro los utilizará.** Además de fomentar diversas actividades socioculturales y recreativas, los centros se muestran como un gran **apoyo a los mayores que viven solos** y que encuentran en ellos las relaciones sociales que necesitan. De hecho el 41% de las personas usuarias de los centros viven solas, más del doble de la población mayor general. Abundando en esto, cabe destacar que todas las poblaciones estudiadas consideran que el objetivo de estos centros es la promoción de las relaciones sociales y los consideran como un recurso preventivo.



La controversia está servida en lo que respecta a la **utilización de los centros por colectivos de otras edades**, algo que valoran más positivamente los más jóvenes y menos los usuarios, y que también ha sido objeto de discusión en los grupos focales sin que se puedan sacar conclusiones claras ya que la diversidad de opiniones es enorme.

Todas estas reflexiones, se hicieron patentes a lo largo de la mañana y sin duda dieron pie a nuevas posibilidades en la búsqueda de áreas de mejora futura.

Algunos de los resultados se exponen en este documento resumen, hecho con las presentaciones de la jornada. En estos momentos se está elaborando uno más amplio en el que se reflejarán los principales hallazgos y que esperamos sea de ayuda para todos los que trabajan en este campo.

### **Oferta municipal de recursos con especial referencia a los Centros Municipales de Mayores (CMM)**

En esta presentación se hace referencia a la oferta de centros, programas y servicios, los **estatutos** vigentes y los compromisos de calidad adquiridos por el ayuntamiento con la ciudadanía, plasmados en la **Carta de Servicios**.

Se analizan los órganos de representación y se hace referencia a la presencia de los CMM en otro órgano de participación ciudadana de gran interés para la ciudad, el **Consejo de Participación de Personas Mayores de la Ciudad de Madrid**.

Se anuncian posibles cambios y, como una imagen vale más que mil palabras, se ofrece un amplio abanico de ellas como información adicional.

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

Tras entrevistar 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 los múltiples talleres, los profesionales y los monitores voluntarios que los imparten.

También se evalúa 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.

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

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. 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. En un último apartado se aborda el tema de la segregación por edad.

Finalmente se invita a buscar evidencia científica y buenas prácticas.

## **Expectativas, áreas de mejora y propuestas de futuro**

En esta intervención se analiza la opinión de los futuros “mayores” sobre lo que esperan hacer unos años más adelante y puede comprobarse que la utilización de los CMM está dentro de sus expectativas, desmontando así la idea de que no son atractivos para ellos.

También se reflejan los motivos por los que algunas personas no se asocian o no acuden a los CMM, evidenciándose un problema de salud subyacente en un alto porcentaje de los casos, que les dificulta acudir, pero evidentemente no a todos. Estos últimos son personas que tampoco acuden a otro tipo de centros, simplemente no van a ningún sitio semejante, su vida discurre sin recurrir a ellos.

Al ver las sugerencias realizadas por los distintos colectivos se percibe que la oferta pública es la deseada, en general, aunque parece ser escasa. Bueno, como vemos, nos piden más de lo mismo: más centros, más plazas, más capacidad, más salas, más actividades....

Entre el colectivo de técnicos aparece el deseo de una mayor intervención para dar un contenido más “social” a los centros.

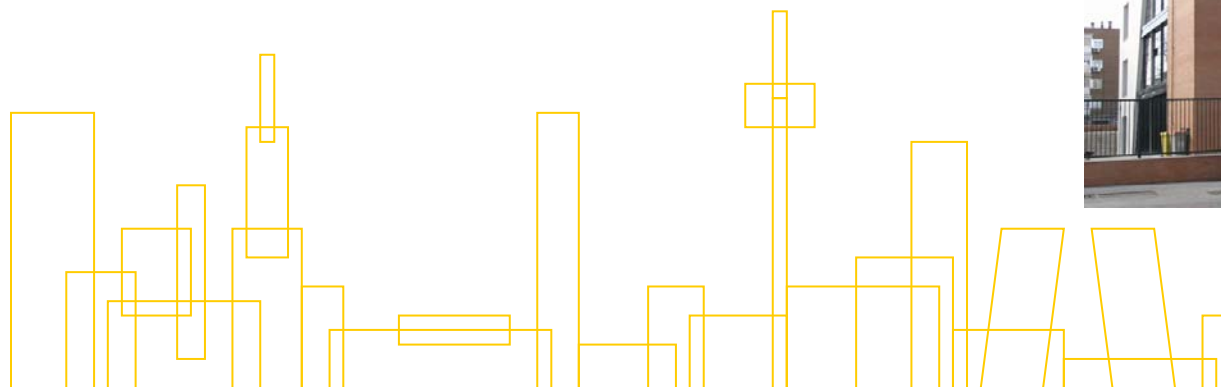
Las sugerencias de mejora, expuestas al final de esta intervención incitaron al debate, que fue muy rico durante el desarrollo del coloquio y que se deseamos continuar, para lo cual se ha abierto un canal de participación en la web [lavozdelaexperiencia.es](http://lavozdelaexperiencia.es) a fin de que todo el que lo desee pueda dar su opinión al respecto, opinión que se verá reflejada en el informe final mencionado.

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

# Oferta municipal de recursos con especial referencia a los Centros Municipales de Mayores

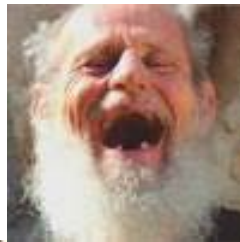
**Juan de la Torre Vidal**

Jefe del Departamento de Centros de  
Día y Residenciales





# Qué queremos decir cuando hablamos de personas mayores



## → Centros Municipales de Mayores

- 89 Centros Municipales de Mayores
- 307.266 Socios
- 48 % población mayor de 65 años
- 25.000 personas acuden diariamente a los centros



## → Centros Municipales de Mayores

### · Participación en los Centros Municipales de Mayores

#### a) Servicios

##### Podología



81 centros

##### Peluquería



74 centros

##### Cafetería



82 centros

##### Salón de Actos



22 centros

##### Comedor



68 centros

##### Gimnasio



68 centros

##### Biblioteca



63 centros

## → Centros Municipales de Mayores

### · Participación en los Centros Municipales de Mayores

#### b) Talleres

##### Pintura



72 centros

##### Textil



68 centros

##### Informática



65 centros

##### Cerámica



11 centros

##### Madera



52 centros

##### Teatro



14 centros

## → Centros Municipales de Mayores

### · Participación en los Centros Municipales de Mayores

#### c) Otras actividades

##### Voluntariado



**89 centros**  
**1.500 volun.**

##### Terapia Ocupacional



**18 centros**

##### Cultura General



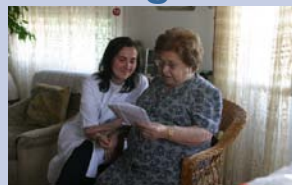
**14 centros**

##### Autoayuda



**41 centros**

##### Acogida



**9 centros**

##### Excursiones



**74 centros**

##### Salidas / Paseos



**59 centros**

##### Bailes



**56 centros**

## Centros de Atención a Mayores en la ciudad de Madrid

### DEPENDENCIA ORGÁNICA

- **DEPENDIENTES DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE LOS DISTRITOS.**
- **LA DIRECCIÓN DEL CENTRO RECAE SOBRE EL COORDINADOR DE CENTROS.**
- **APOYO DEL ÁREA DE GOBIERNO DE FAMILIA Y SERVICIOS SOCIALES EN PROGRAMAS Y SERVICIOS COMUNES.**

## Centros de Atención a Mayores en la ciudad de Madrid

### MODELO(S) ACTUAL(ES)

- APUESTA POR UN MODELO DE CENTROS ESPECÍFICOS PARA PERSONAS MAYORES.
- COEXISTENCIA DE CENTROS DIVERSOS, SEGÚN:
  - TIPO DE EDIFICIO Y ESPACIOS.
  - TALLERES QUE SE DESARROLLAN EN CADA CENTRO.
- LOS ESTATUTOS Y EL REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR INTENTAN DAR UNA HOMOGENEIDAD.

Centros de Atención a Mayores en la ciudad de Madrid

**LA PARTICIPACIÓN DE LAS  
PERSONAS MAYORES**

**ESTATUTOS Y REGLAMENTO DE  
RÉGIMEN INTERIOR DE LOS CMM**

**Aprobado por acuerdo Plenario el 25 de  
febrero de 2011**





# ESTATUTOS Y REGLAMENTO ELECTORAL de los Centros Municipales de Mayores



CONCEJALÍA DE GOBIERNO  
DE EMPLEO Y SERVICIOS  
AL CIUDADANO

## Centros de Atención a Mayores en la ciudad de Madrid

### **ESTATUTOS**

#### **De los Órganos de Participación y Representación**

**Artículo 6. Asamblea General de Socios.**

**Artículo 7. Junta Directiva.**

**Artículo 15. Elección de la Junta Directiva.**

## Centros de Atención a Mayores en la ciudad de Madrid

### **EL REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR DE LOS CMM**

**Artículo 3. Calendario, horario y acceso.**

**Artículo 4. Servicios.**

**Artículo 5. Precios.**

**Artículo 6.6 Viajes.**

## Centros de Atención a Mayores en la ciudad de Madrid

### Carta de Servicios de Centros Municipales de Mayores

**Se aprobó por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 13 de marzo de 2013. Ha sido evaluada el 18 de marzo de 2014.**

# Carta de Servicios de **CENTROS MUNICIPALES de MAYORES**



## Centros de Atención a Mayores en la ciudad de Madrid

### CONSEJO SECTORIAL DE PERSONAS MAYORES DE LA CIUDAD DE MADRID

**Aprobado por Acuerdo Plenario de 31 de octubre de 2006**

## Centros de Atención a Mayores en la ciudad de Madrid

### **FUNCIONES MÁS DESTACADAS**

- b) Conocer la gestión municipal en materia de política social hacia los mayores.**
- c) Asesorar y consultar a los diferentes órganos del Ayuntamiento de Madrid en los asuntos de su competencia.**
- e) Fomentar la protección y la promoción de la calidad de vida de las personas mayores de la ciudad de Madrid, con especial atención a aquellas que por razón de mayor edad o dependencia física, relacional o cognitiva más lo necesitan.**

## Centros de Atención a Mayores en la ciudad de Madrid

### **FUNCIONES MÁS DESTACADAS**

- f) Promocionar la participación de las personas mayores en la vida social de la ciudad de Madrid, fomentando el asociacionismo, el voluntariado y la cooperación social en el ámbito de atención a las personas mayores.**
- h) Fomentar la aplicación de políticas integrales encaminadas al reconocimiento y la defensa de derechos subjetivos en materia de atención a personas mayores.**



## Centros de Atención a Mayores en la ciudad de Madrid

### QUIÉN LO FORMA

**Vocales. máximo 30 vocales:**

- **10 Representantes de asociaciones, federaciones, confederaciones.**
- **5 Representantes de otras instituciones directamente vinculadas con el sector de actividad propio del Consejo.**
- **5 Representantes de consejos, mesas u otros foros de participación que puedan existir en ese ámbito concreto de actuación**
- **5 Representantes de CMM con mas socios.**
- **5 Representantes del Ayuntamiento de Madrid competentes en materias que afecten directa o indirectamente a las políticas de mayores**

## Centros de Atención a Mayores en la ciudad de Madrid

### QUÉ QUEDA POR HACER...

- **AUTOCRÍTICA. ESTE MODELO CAMBIARÁ EN POCO TIEMPO.**
- **MÁS PROGRAMAS DE ENVEJECIMIENTO ACTIVO.**
- **PROYECTOS DE EDUCACION NO FORMAL.  
(UNIVERSIDAD DE MAYORES).**
- **POTENCIAR NUEVAS TECNOLOGÍAS.**
- **INCREMENTAR ACTIVIDADES CREATIVAS COMO EL TEATRO.**
- **VOLUNTARIADO.**
- **PROGRAMAS INTERGENERACIONALES.**

**gracias por su atención**

**VOLVER AL INICIO**

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

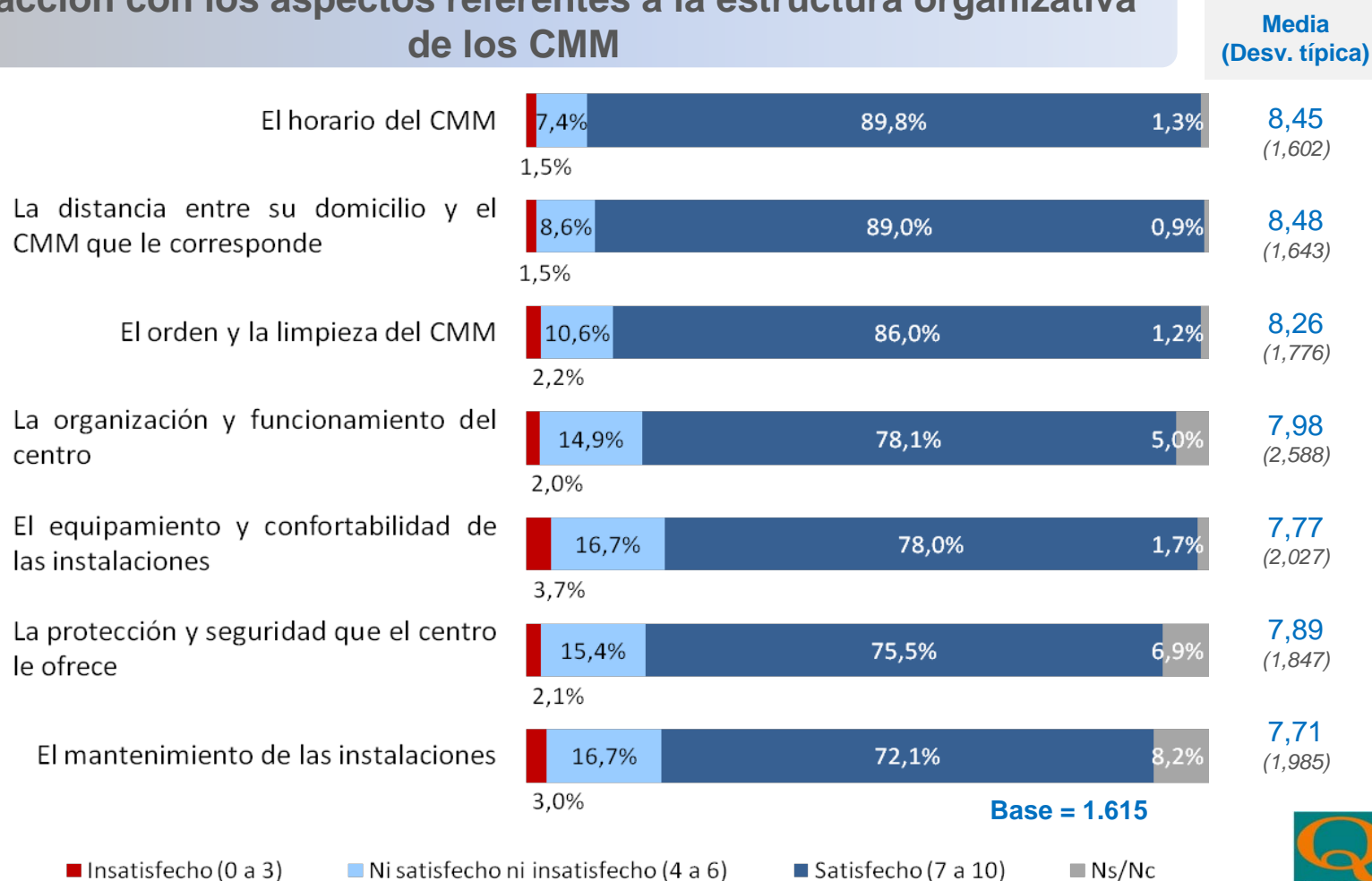
Elena Fernández Velasco

Consultor de Quota Research



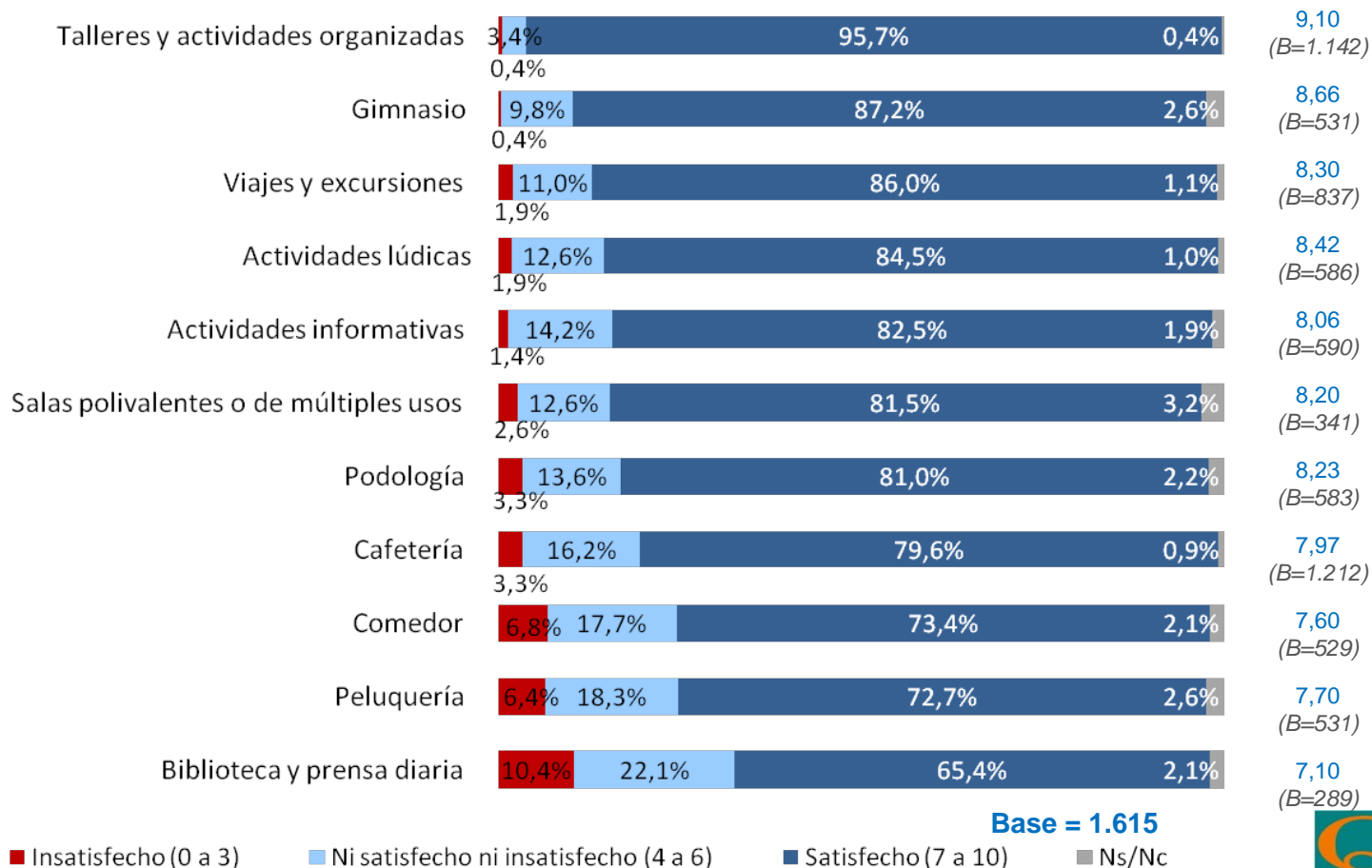
## Estructura organizativa de los CMM

### Satisfacción con los aspectos referentes a la estructura organizativa de los CMM



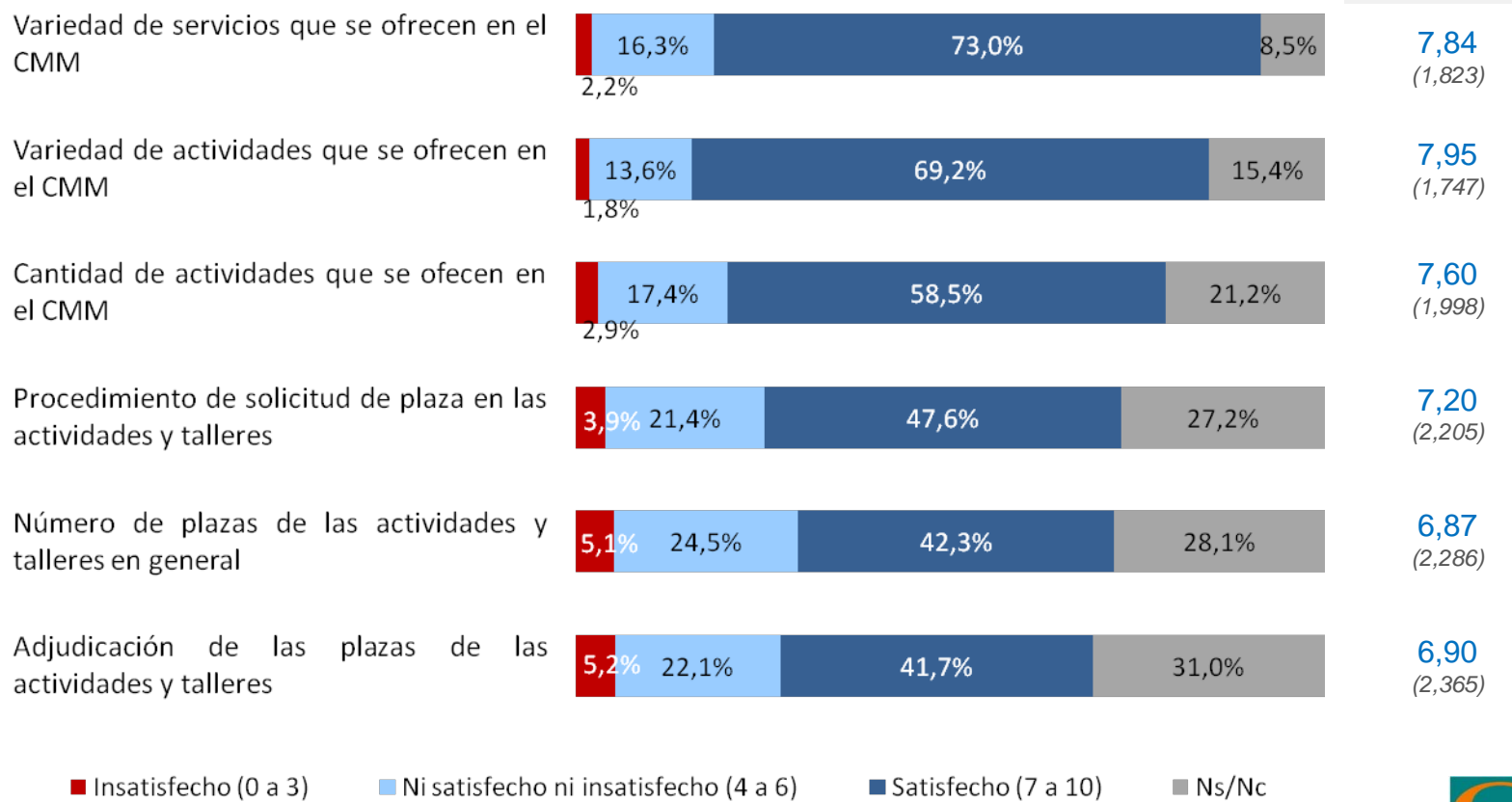
# Servicios ofertados en los CMM

## Satisfacción con los servicios utilizados en los CMM



# Servicios ofertados en los CMM

## Disponibilidad y gestión de servicios y actividades

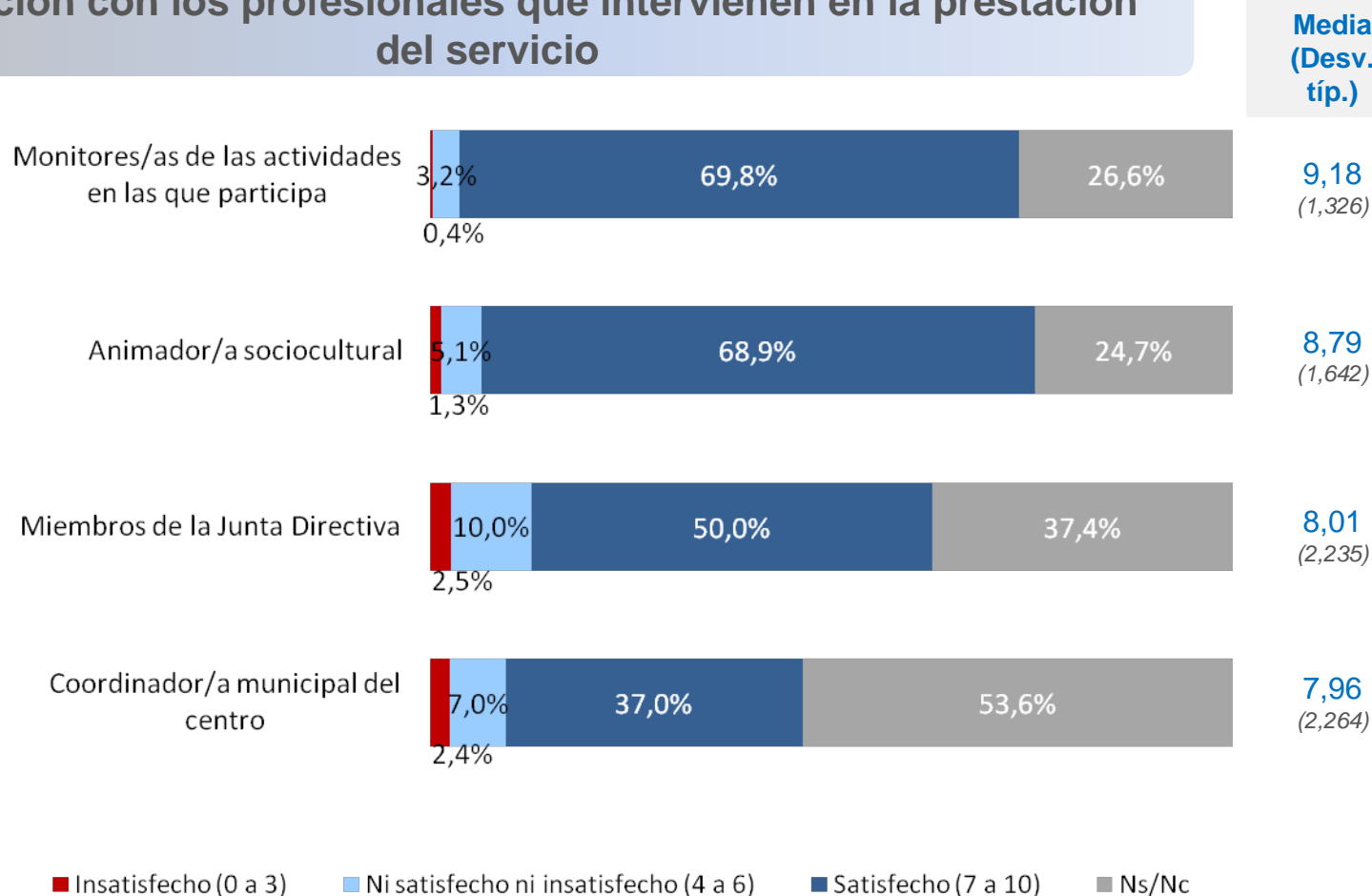


Base = 1.615



## Profesionales que desarrollan la actividad

### Satisfacción con los profesionales que intervienen en la prestación del servicio

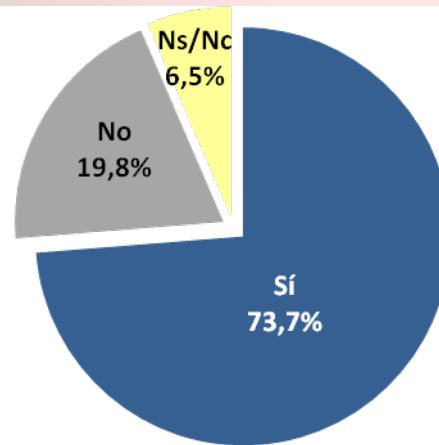


Base = 1.615



En el momento de su incorporación al CMM, ¿le informaron de los programas y servicios que en él se desarrollan?

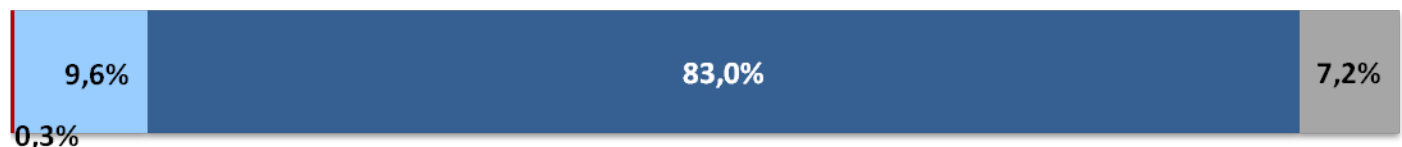
## Información facilitada a los usuarios



Base = 1.615

¿Cómo se encuentra de satisfecho con la información recibida en el momento de su incorporación al centro?

Valoración media (0 – 10)	<b>8,21</b>
Desviación típica	1,409

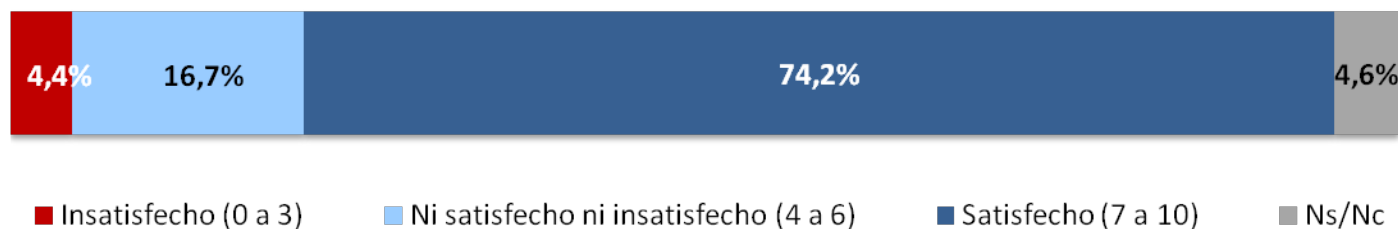


■ Insatisfecho (0 a 3)    
 ■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6)    
 ■ Satisfecho (7 a 10)    
 ■ Ns/Nc

¿Cómo valora la información que recibe habitualmente sobre las actividades y servicios que se programan y desarrollan en su CMM?

## Información facilitada a los usuarios

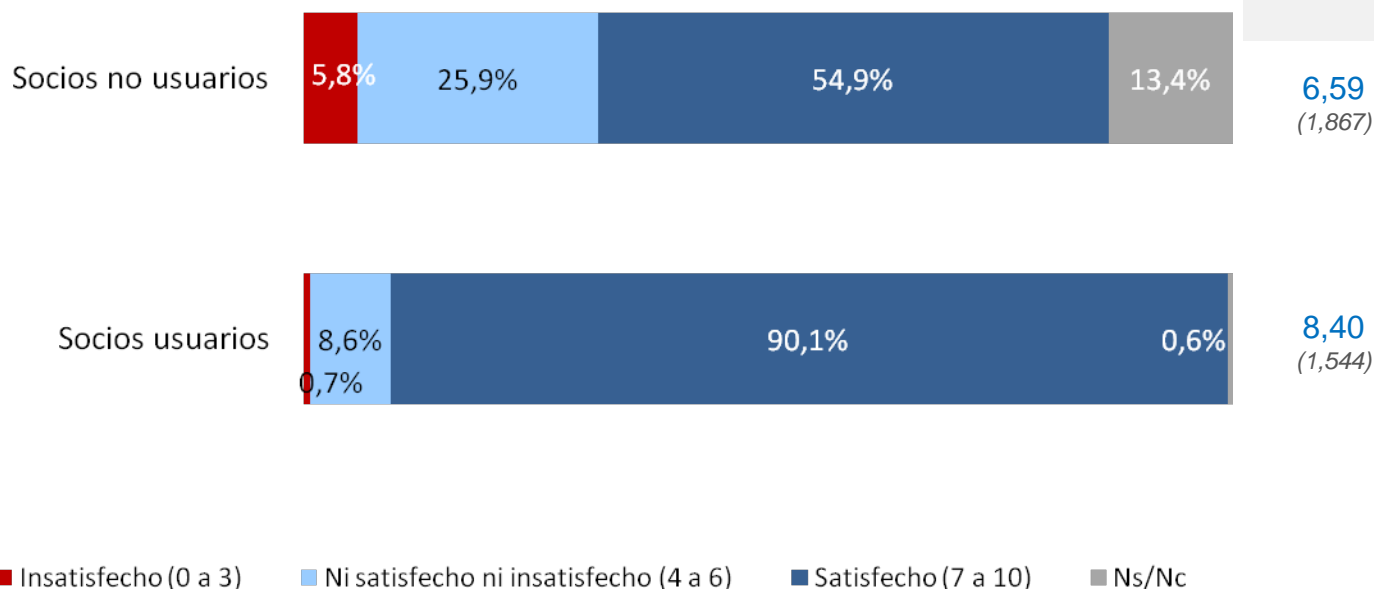
Valoración media (0 – 10)	<b>7,64</b>
Desviación típica	2,102



Base = 1.615

En general y teniendo en cuenta toda su experiencia como usuario del CMM, ¿cuál es su grado de satisfacción general?

## Indicador de satisfacción global de usuarios

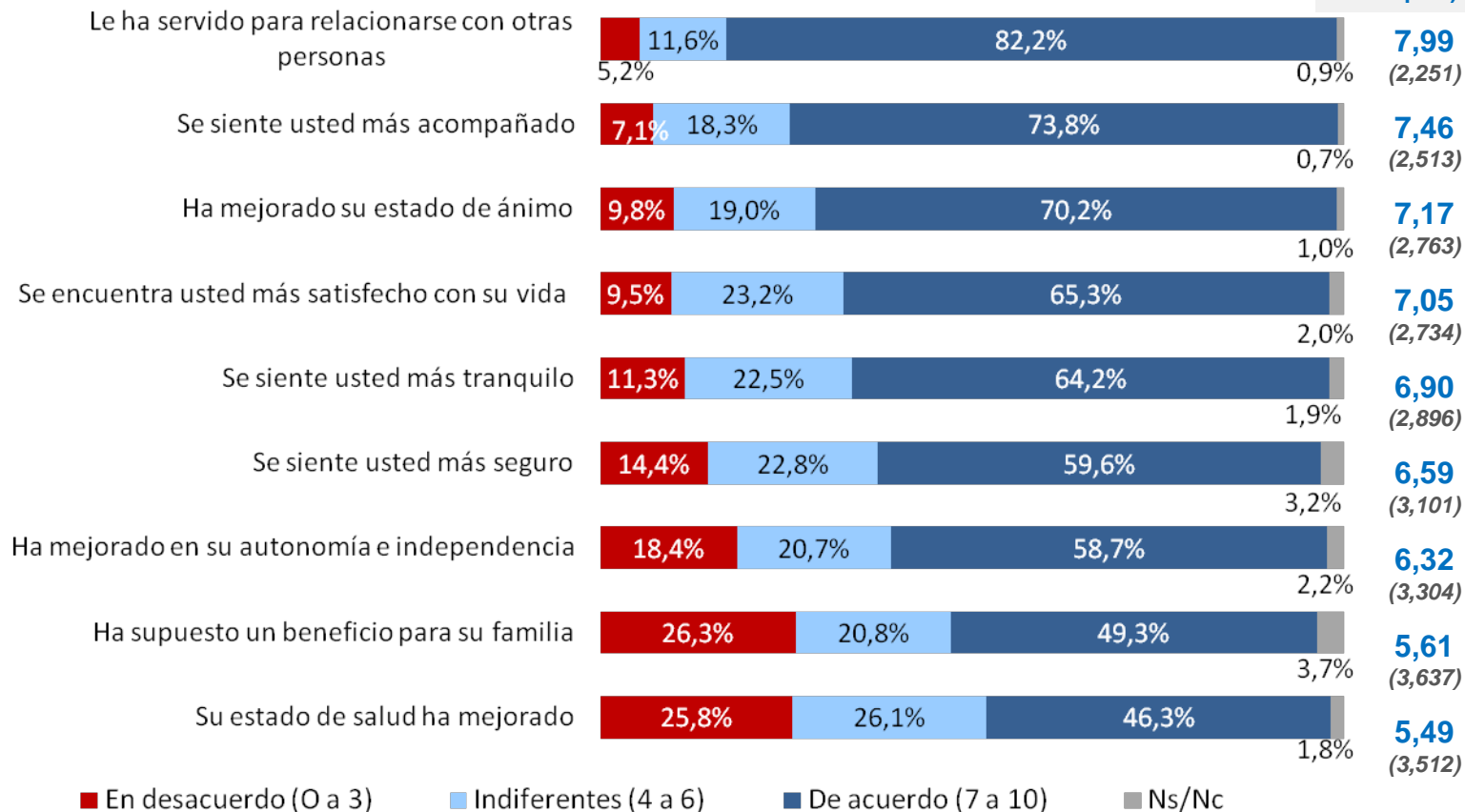


# Indicadores de impacto en la calidad de vida del usuario

# Influencia del servicio

## Influencia del servicio en la vida cotidiana de los usuarios

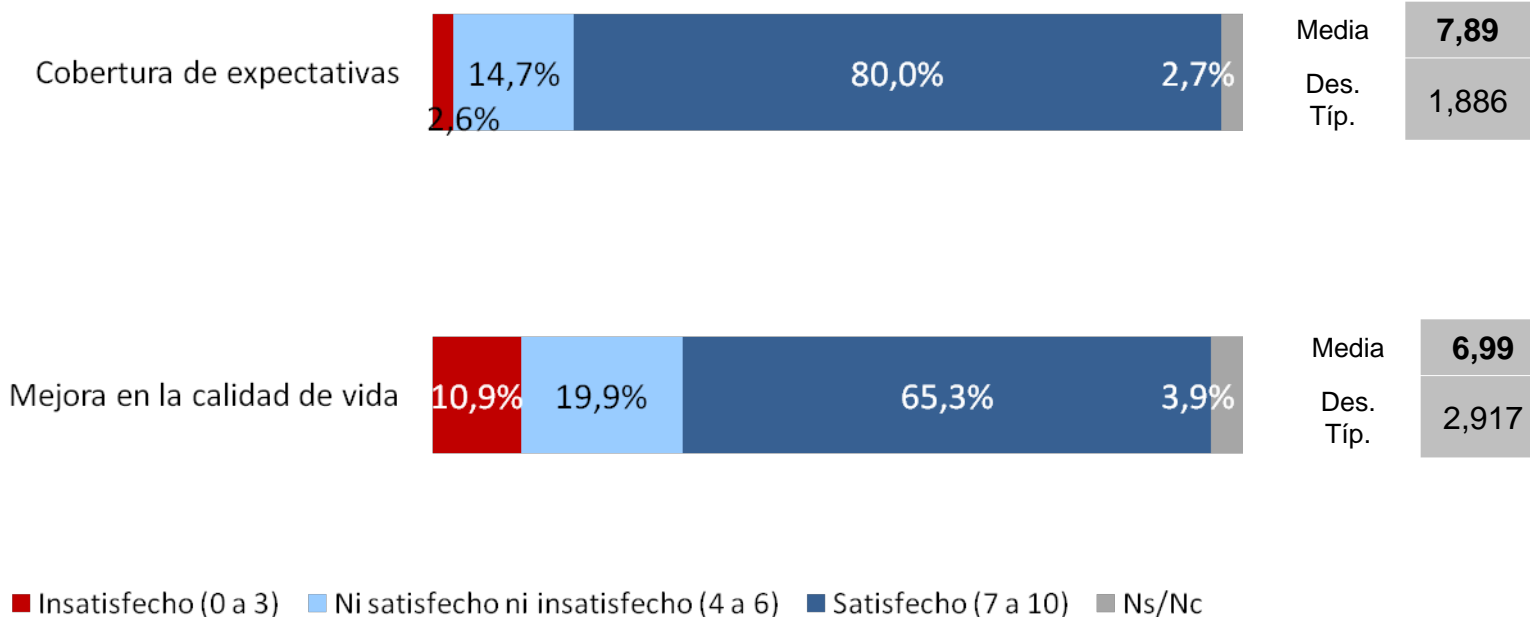
Valoración media (desvi. típica)



Base = 1.615

## Cobertura de expectativas y mejora en la calidad de vida

Valoración de la satisfacción respecto a la cobertura de expectativas y la mejora en la calidad de vida una vez realizado el programa



VOLVER AL INICIO

Base = 1.615



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

**Pilar Serrano Garijo**

Jefe del Departamento de Programación,  
Evaluación y Desarrollo

# *Por qué: Expectativas*

*Quiénes:  
Perfiles*

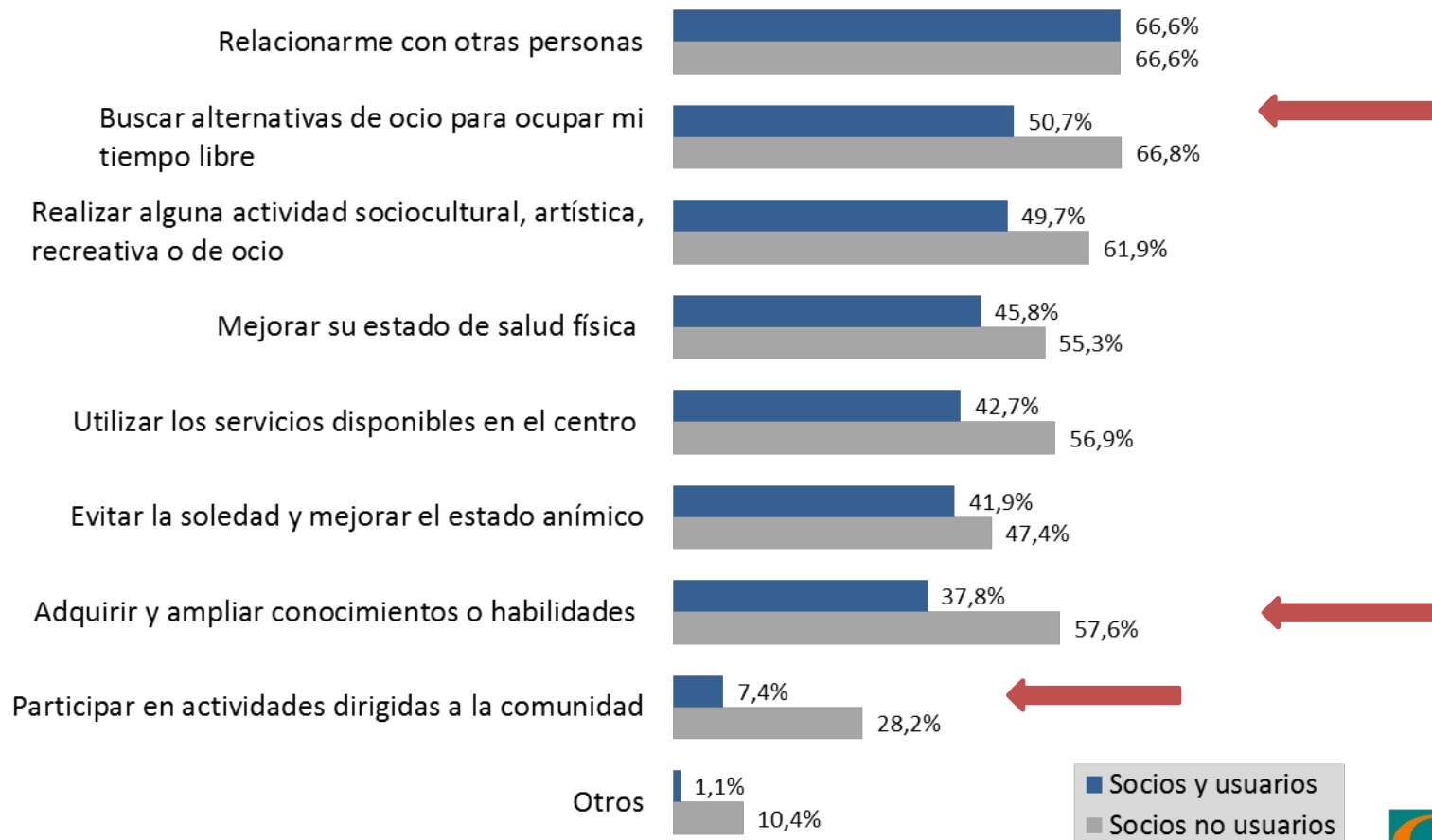
*Cómo:  
Participación*

*Centros para  
“mayores”*



# Adhesión a los Centros Municipales de Mayores

## Razones que motivaron a las personas mayores a hacerse socias de los CMM



## Uso de los centros

### Percepción de personas mayores

- La opinión generalizada 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”.*

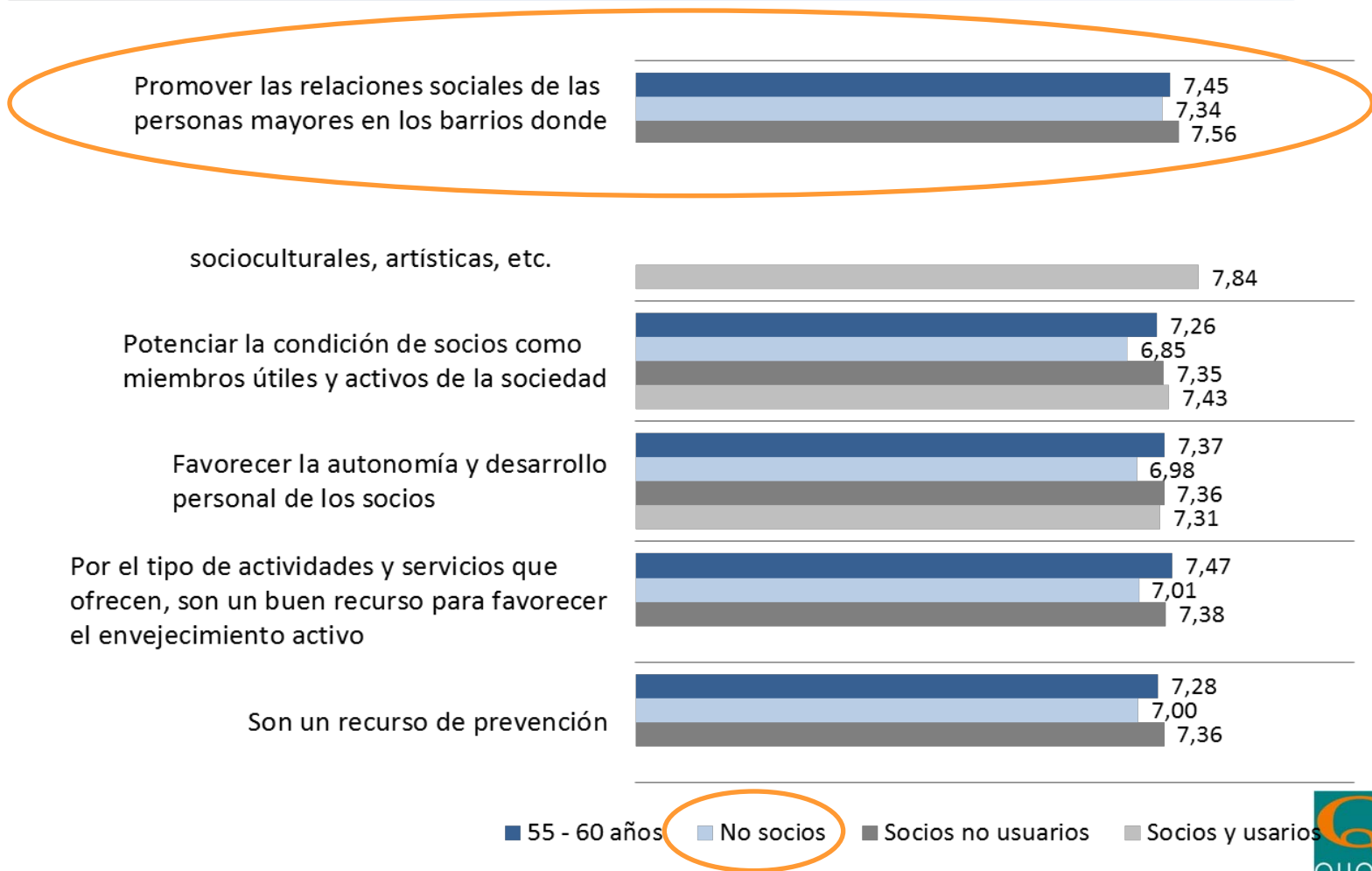
### Percepción de técnicos municipales vinculados a los CMM

- 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?”*

# Cumplimiento de objetivos

## Opinión sobre la cobertura de objetivos de los CMM



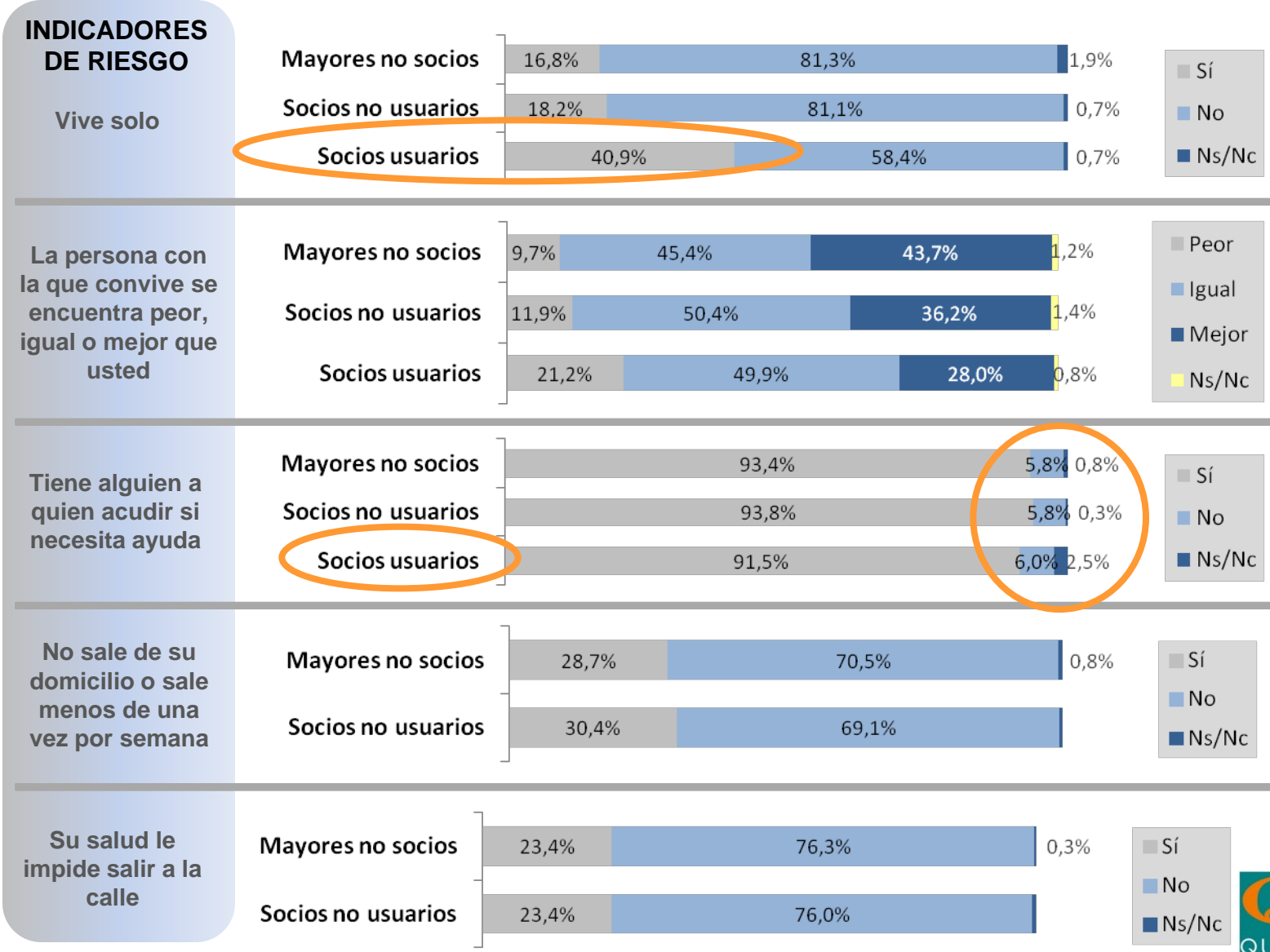
*Por qué:  
Expectativas*

*Quiénes:  
Perfiles*

*Cómo:  
Participación*

*Centros para  
“mayores”*

Datos de clasificación



## Percepción de técnicos municipales vinculados a los CMM

### Perfil de usuarios

- Cada vez se incorpora a los CMM gente más joven. Estas personas son, generalmente, **mujeres de aproximadamente 70 años y muy activas**, muchas de las cuales hasta ese momento hacían uso de otros equipamientos públicos y/o privados. El motivo por el que esas personas comienzan a acudir a los CMM 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 CMM.”*

- La mayor parte de los centros están comenzando a tener **dos perfiles completamente diferenciados**:
  - **Los usuarios más mayores y, en mayor proporción, hombres**, que permanecen en los CMM hasta que comienzan a ser perfil de Centros de Día.

*“Este tipo de usuarios son los jugadores que están allí toda la mañana y que continuará 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.

*Por qué:  
Expectativas*

*Quiénes:  
Perfiles*

*Cómo:  
Participación*

*Centros para  
“mayores”*

## Modelo de organización de los CMM

### Satisfacción con el modelo de organización de los CMM

(Junta Directiva formada por personas mayores y coordinador de CMM como funcionario municipal)

Valoración media (0 – 10)	<b>7,48</b>
Desviación típica	1,984



■ Insatisfecho (0 a 3)

■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6)

■ Satisfecho (7 a 10)

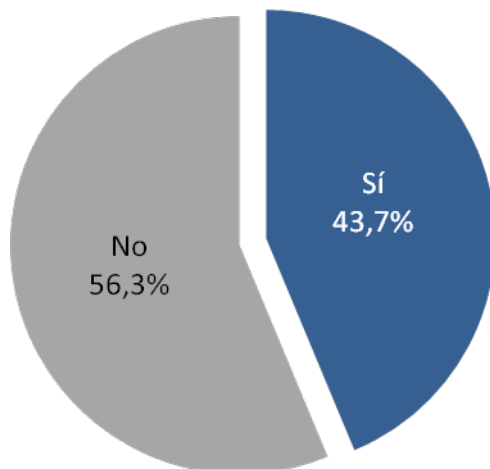
■ Ns/Nc

Base = 1.615



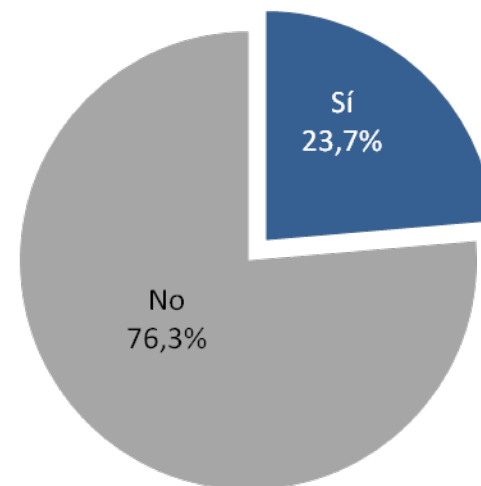
## Modelo de organización de los CMM

¿Sabe que existen unos Estatutos y un Reglamento de Régimen Interior de los CMM?



Base = 1.615

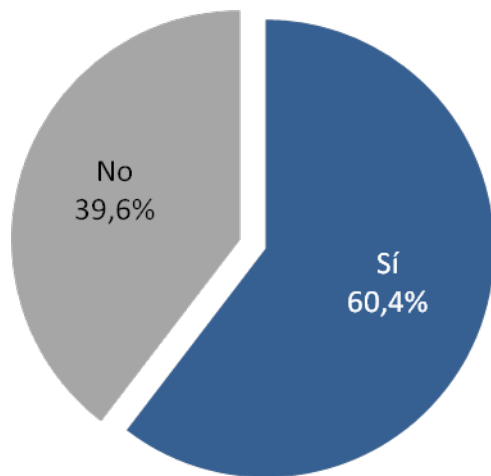
¿Ha consultado dicho documento en alguna ocasión?



Base = 706

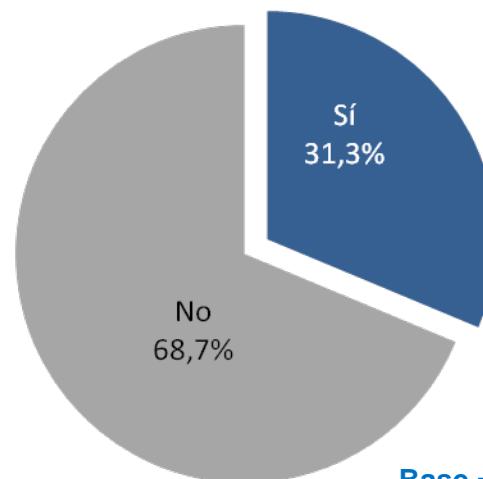
## Órganos de participación de los CMM

¿Sabe que existen Asambleas Generales de Socios?



Base = 1.615

¿Ha participado en alguna ocasión en una asamblea?

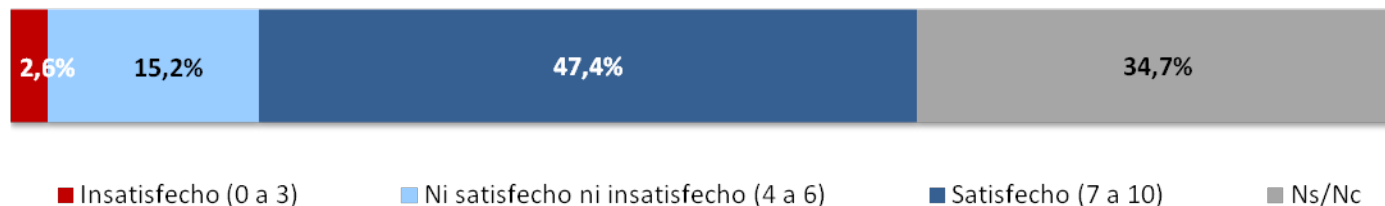


Base = 975

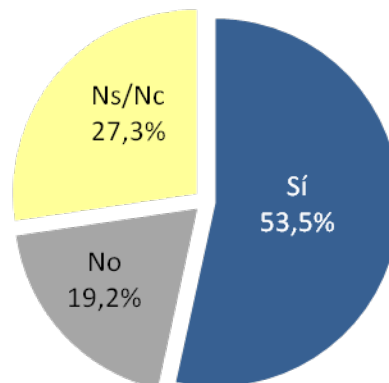
## Órganos de representación de los CMM

¿Qué opinión le merece el trabajo y gestión que realiza la Junta Directiva de su CMM?

Valoración media (0 – 10)	<b>7,61</b>
Desviación típica	2,266



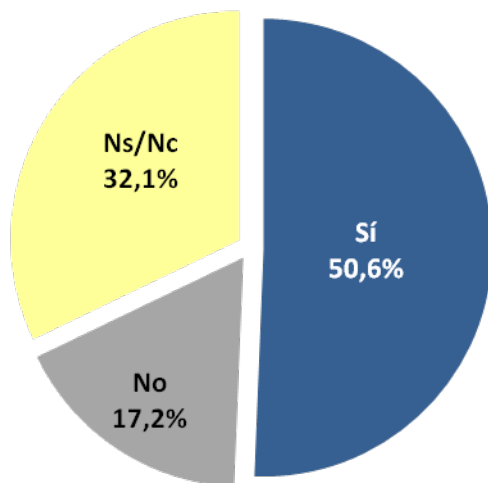
¿Se siente representado por su Junta Directiva?



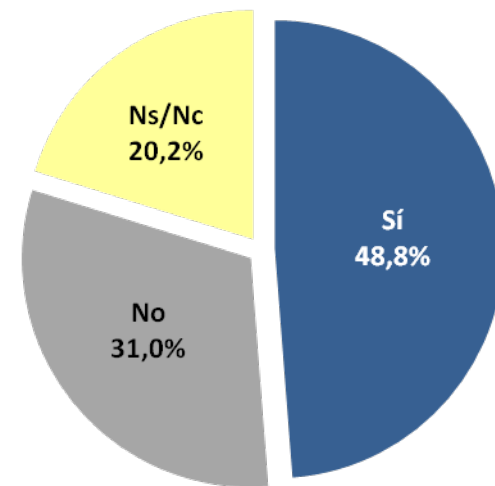
**Base = 1.558**  
*(Socios-usuarios que no son miembros de las Juntas Directivas ni de las Comisiones de Trabajo)*

## Órganos de representación de los CMM

¿Considera que la organización de su CMM facilita la recepción de las propuestas de los usuarios?



¿Se siente partícipe de las actividades que se planifican en su CMM?

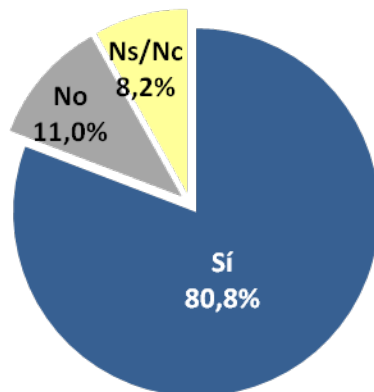


Base = 1.550

*(Socios-usuarios que no son miembros de las Juntas Directivas ni de las Comisiones de Trabajo)*

## Órganos de representación de los CMM

Como miembro de la Junta Directiva, ¿se siente apoyado por el resto de usuarios de su centro?



Base = 73  
(Miembros de las Juntas Directivas)

¿Cómo valora la participación del resto de usuarios del centro en la programación de actividades?

Valoración media (0 – 10)	<b>6,62</b>
Desviación típica	2,664



■ Insatisfecho (0 a 3)

■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6)

■ Satisfecho (7 a 10)

■ Ns/Nc

## Percepción de personas mayores

- Los integrantes del grupo coinciden en señalar que **las personas mayores tienen escasa capacidad de gestión en los centros**. En este sentido, **se critica el exceso de control técnico** y se aboga por dotar a los mayores de más influencia y facultad en la toma de decisiones.

*“Una crítica generalizada que se hace es que los centros estén capitaneados por técnicos, no por mayores”.*

*“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”.*

- No obstante, varias personas señalan que existen CMM en los cuales 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.”*

## Percepción de técnicos municipales vinculados a los CMM

- Los profesionales del grupo consideran que **el modelo actual de organización de los CMM 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.

*“El problema es político y por eso no se ha querido cambiar el modelo. Hay que hacer algo más democrático y menos dictatorial.”*

*“Los CMM se conciben como fruto del movimiento vecinal, y eso les ha marcado mucho.”*

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

*“A mí no se me ocurre hacer asambleas. Los mayores me comerían.”*

*“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.

## Percepción de técnicos municipales vinculados a los CMM

- Uno de los mayores problemas a los que se enfrentan los centros municipales de mayores en su día a día es **la falta de presencia profesional**.

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

*“No se puede abrir un CMM si no podemos cumplir lo que queremos”*

*“Políticamente se decidió aumentar el número de CMM, pero es ridículo si no están equipados con personal suficiente. No puede haber tantos chiringuitos abiertos y desatendidos.”*

- El hecho de que no exista presencia funcional permanente en los CMM y que la Junta Directiva controle tantos aspectos de los centros, **genera desigualdades entre los centros e, incluso, entre los propios usuarios**.

*“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.”*



*Por qué:  
Expectativas*

*Quiénes:  
Perfiles*

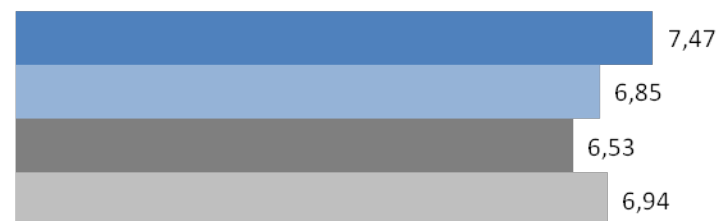
*Cómo:  
Participación*

*Centros para  
“mayores”*

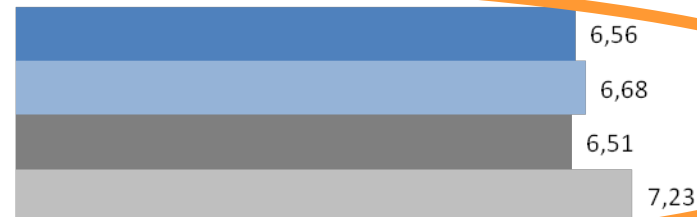
# Convivencia intergeneracional

Grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones relacionadas con la convivencia intergeneracional

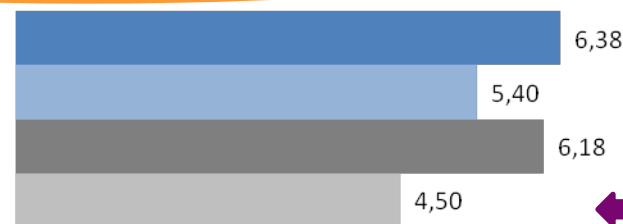
Considero que a los CMM deben acudir sólo personas mayores



A la hora de realizar actividades, prefiero hacerlo con personas de mi edad, condición física, etc.



Me gustaría que a los CMM acudieran personas de todas las edades, no sólo mayores



■ 55 - 60 años ■ No socios ■ Socios no usuarios ■ Socios y usuarios

## Percepción de personas mayores

- Entre los integrantes de los *focus group* 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 cambio generacional y la imagen estereotipada que en la actualidad tienen los CMM.

*“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 esta 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.”*

## Percepción de personas mayores

- No obstante, **no todos los integrantes del grupo se muestran de acuerdo con la idea de crear centros integeneracionales:**

- De todos los integrantes del grupo, una sola persona expone motivos ideológicos para expresar su desacuerdo. Considera que **la integración real entre personas de diversas edades no es factible, principalmente porque las personas mayores no quieren que sea así.** De hecho, manifiesta que, si bien las experiencias puntuales de convivencia entre mayores y jóvenes son positivas, no responden a la realidad cotidiana de ninguna de las partes.

*“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”.*

## Percepción de técnicos municipales vinculados a los CMM

- **Los CMM no pueden dejar de lado su función de prevención y apoyo a la persona mayor con mayores carencias.** Desde este punto de vista, no puede dejar de considerarse que son centros dedicados a y para los mayores.

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

- **Los CMM no pueden convertirse en centros cívicos.** 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.

- **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.

*“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.”*

**Guia d'implantació del sistema bàsic d'indicadors de qualitat dels equipaments socioculturals per a persones grans**



Diputació de Barcelona

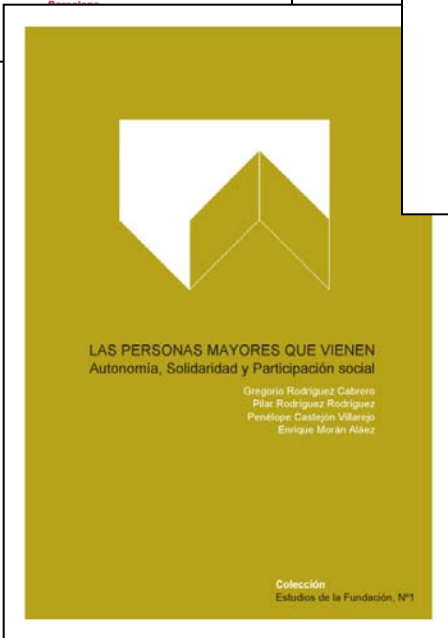
**VIII JORNADAS 2011**



**Centros jóvenes para los nuevos mayores**



Carta de Servicios de **CENTROS MUNICIPALES de MAYORES**



**Muchas gracias por vuestra atención**

**VOLVER AL INICIO**



# Expectativas, áreas de mejora y propuestas de futuro

**Ana Buñuel Heras**  
Subdirectora General de Mayores

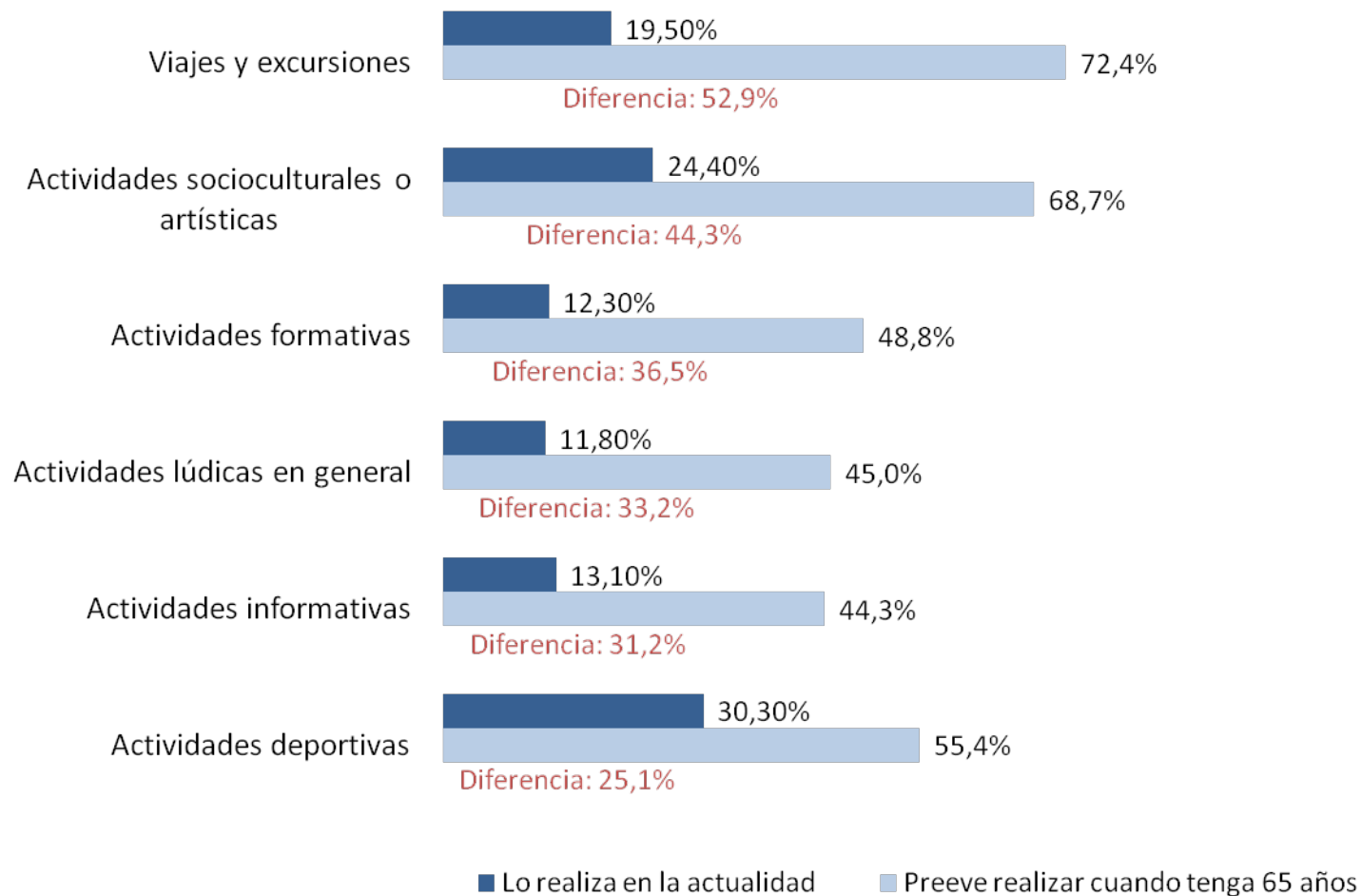
**Opinión de las personas de 55 – 60 años:** comparativa entre su percepción acerca de la importancia que las personas mayores otorgan a diversos propósitos y la importancia que ellos prevén otorgar a dichos propósitos cuando tengan 65 años (valoración media)

**Propósitos e intereses de futuro**

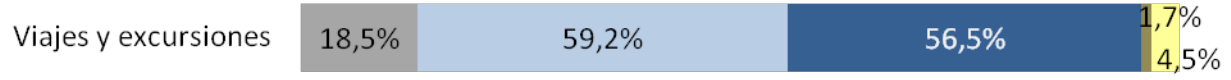
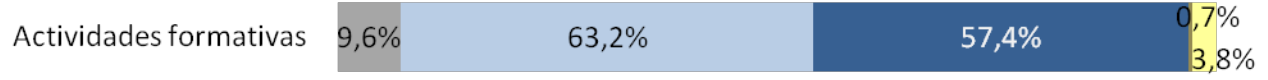
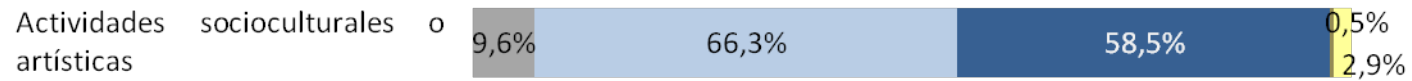
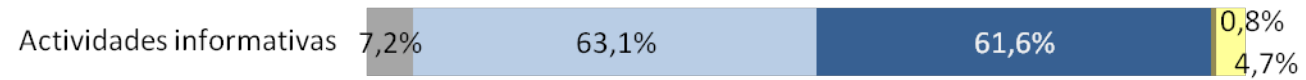
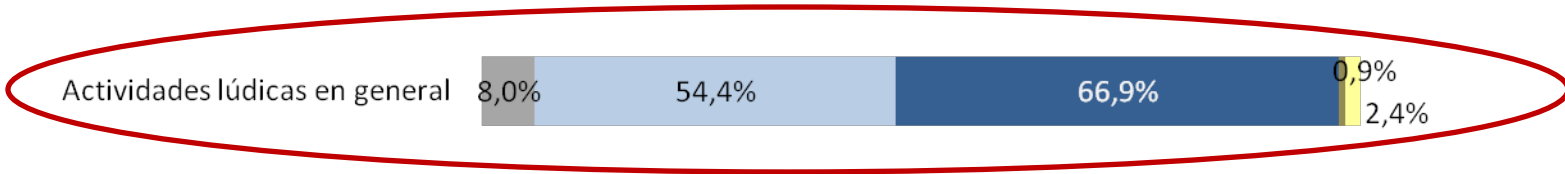




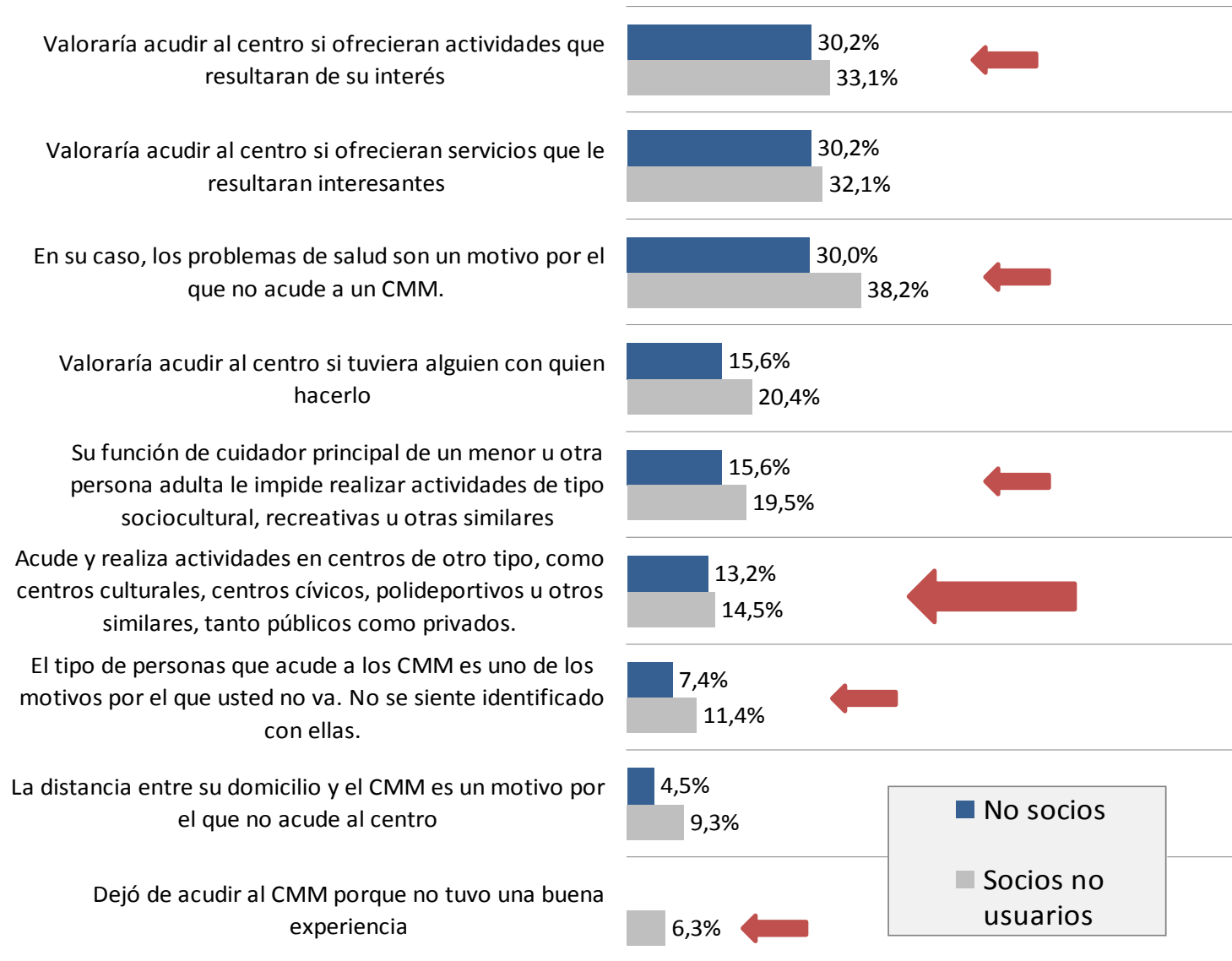
### Comparativa entre los servicios que las personas de 55 – 60 años utilizan en la actualidad y los que creen que utilizarán en el futuro



Lugar que las personas de 55 – 60 años creen que elegirán para realizar las actividades en el futuro



**Causas por las que no son usuarios de CMM**



■ No socios  
■ Socios no usuarios



## Percepción de técnicos municipales vinculados a los CMM

- Por un lado, consideran que muchas personas **continúan gestionando a través de otras vías su ocio, sus aficiones y relaciones sociales**, ya sea a través de otros equipamientos municipales, como pueden ser los centros culturales o los polideportivos, o a través de otros servicios privados.
- En este sentido, 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”.*

*“Se jubilan personas mucho más preparadas, con demandas de tipo cultural y no sólo con la inquietud del juego. Es el típico perfil de usuarios de centro cultural.”*

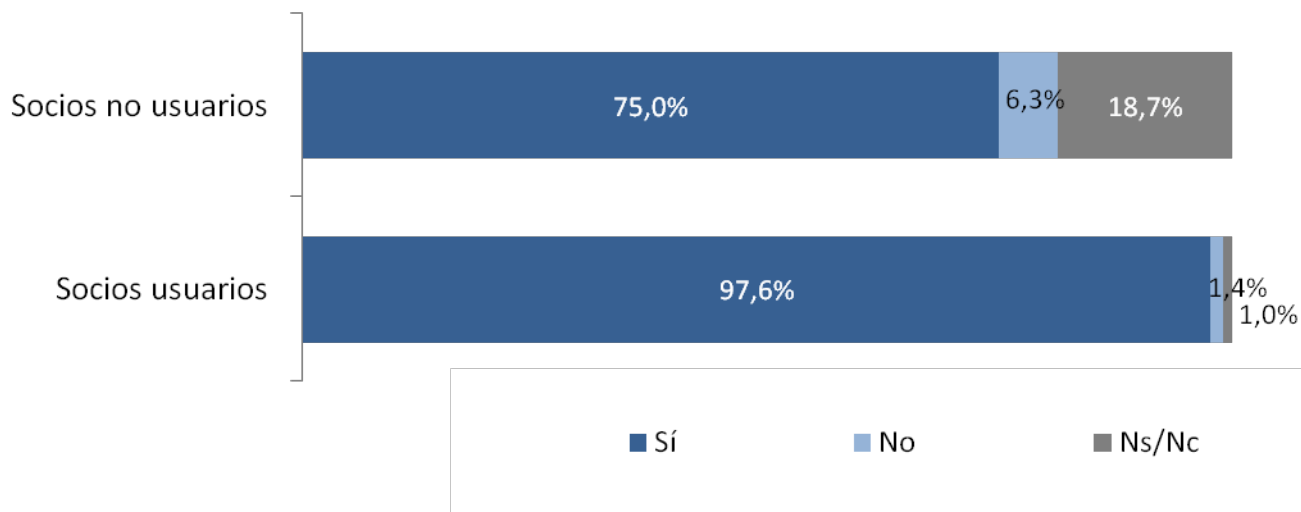
- Por otro lado, **la situación económica actual también es un factor que determina el perfil de usuarios**, ya que las personas mayores ahora tienen más responsabilidades familiares que antes porque asumen las cargas de los cuidadores profesionales.

*“Los mayores tienen que apoyar a los hijos en el cuidado de los nietos. Los hijos no pueden hacer desembolsos económicos, así que las personas mayores tienen que ocuparse de los nietos a todas horas”.*

*“Las personas mayores cada vez dedican más tiempo a sus familias y menos a sí mismos”*

## Participación futura y grado de recomendación

¿Recomendaría usted los Centros Municipales de Mayores?



## Socios no usuarios

### Sugerencias de mejora

Aumento del número de actividades en general y en particular las relacionadas con cultura y con el deporte



Mejora de la difusión de la información (sobre nuevas actividades, dar más a conocer el centro,...)



Adjudicación plazas más equitativa, ágil y con menos requisitos



Crear más centros para evitar las masificaciones y para que las personas mayores los tengan más cerca de su...



Aumento del número de excursiones



Apoyo y actividades específicas para personas sordas, ciegas y con discapacidad



Mejor atención y profesionalidad de los trabajadores del centro, incluyendo los monitores de las actividades



Incorporar otros espacios a los centros, como áreas acondicionadas al aire libre, salas de...



Ofrecer actividades a domicilio a los socios que no pueden acudir al CMM



Ayuda económica para poder asistir a los centros



Mejora de los medios de transporte para poder acudir a los centros



Otros



# Socios usuarios

Sugerencias de mejora



## Socios usuarios: ¿Qué actividades en la actualidad no ofrece su centro y le gustaría disponer?

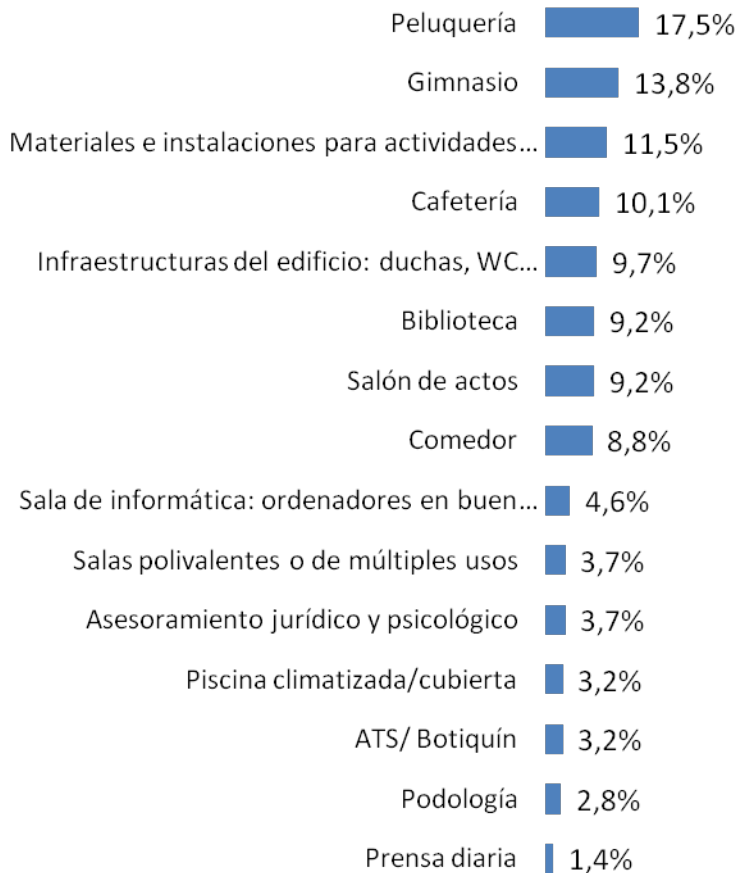
Sugerencias de mejora





## Socios usuarios: ¿Qué tipo de servicios o equipamientos que en la actualidad no ofrece su centro y le gustaría disponer?

### Sugerencias de mejora



## Percepción de técnicos municipales vinculados a los CMM

### Sugerencias de mejora

- Los profesionales consideran que **la oferta de actividades de los CMM 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.
- En la medida en que la oferta de actividades está intrínsecamente relacionada con el perfil de sus usuarios, dicha oferta también varía entre los centros, si bien todos ofrecen un abanico de actividades bastante similar.

*“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.”*

*“Se realizan actividades diferentes para atraer a diferentes perfiles de personas.”*

- Según se manifiesta, **entre los grandes factores de atracción a los CMM se encuentran la fisioterapia preventiva y las 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.

## Percepción de técnicos municipales vinculados a los CMM

- Los 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.

*“¿Por qué ofrecemos peluquería y podología?”*

*“Los servicios básicos se mantienen en los CMM porque nadie se atreve a quitarlos. La podología por ejemplo, debería estar en los centros de salud.”*

## Percepción de técnicos municipales vinculados a los CMM

- Por encima de la oferta de actividades y servicios de los CMM, **todos 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.

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

## Percepción de las personas mayores

**Destaca 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 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”.*

# CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIOS PARA PERSONAS MAYORES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

## Expectativas y satisfacción con los servicios de promoción del envejecimiento activo

**Muchas gracias por venir  
"es vuestro turno"**

[VOLVER AL INICIO](#)

# Anexo: Metodología del estudio y colectivos analizados

## Ficha técnica

### Objetivo del estudio

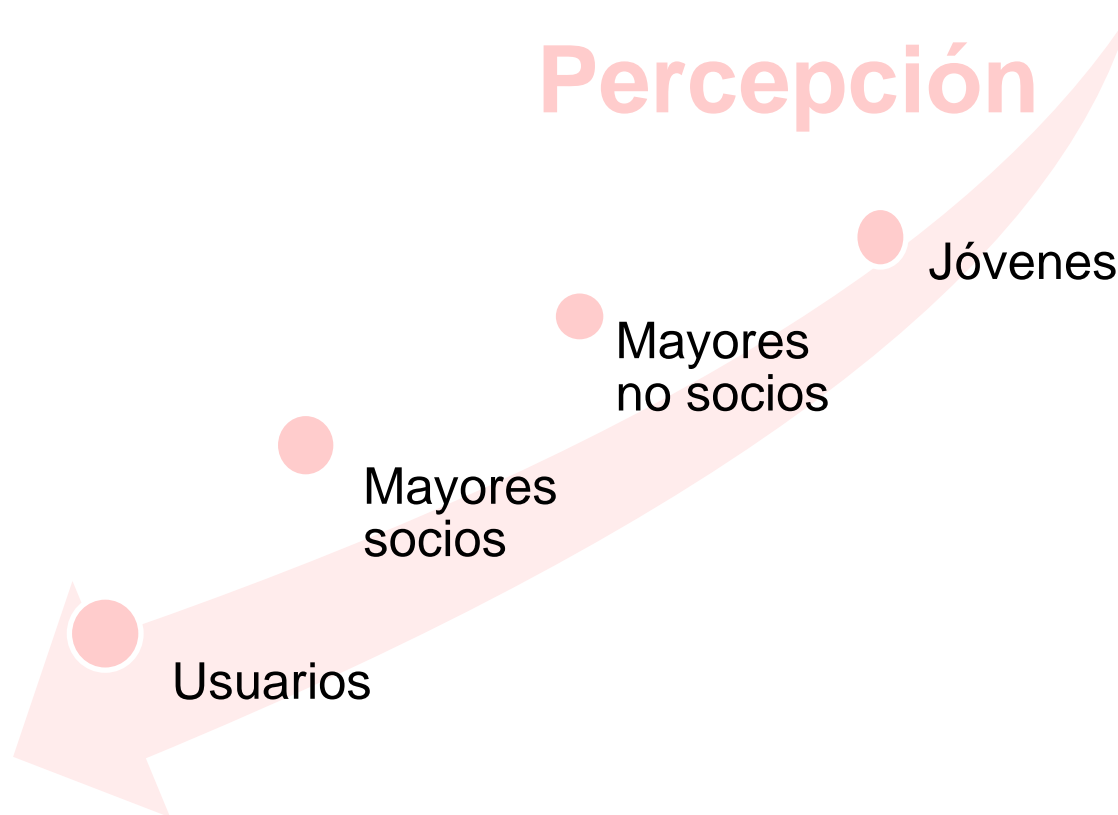
Conocer la **percepción** que sobre **los servicios específicos para la promoción del envejecimiento activo** tienen los **mayores madrileños**,

.... **así como las expectativas** que **los futuros mayores**, en la actualidad adultos, tienen sobre dichos **servicios específicos para la promoción del envejecimiento activo**.



## Ficha técnica

# Percepción



# Satisfacción

**Fechas de recogida de la información:** Primer semestre de 2013

**Trabajo realizado por:** QUOTA RESEARCH, S.A  
[www.quotaresearch.com](http://www.quotaresearch.com)



## Descripción del estudio

### Ficha técnica

#### **Percepción del servicio** prestado en los CMM:

- **Personas de 55 - 60 años**
- **Personas mayores de 65 años no socias** de los CMM

#### **Análisis de la satisfacción** de los equipamientos de promoción del envejecimiento activo:

- **Socios** que en la actualidad no acuden a los CMM
- **Socios y usuarios** de los CMM

#### **Análisis cualitativo** de los CMM y planteamiento de acciones de mejora:

- **Mayores de 65 años** miembros de Juntas Directivas de los CMM y del Consejo Sectorial
- **Personal municipal**

#### **Análisis del modelo de atención** de los CMM: técnica del *cliente misterioso*

## Ficha técnica

### 3 GRUPOS DE DISCUSIÓN

Estudio cualitativo

Universo: 632.917 Personas mayores empadronadas en Madrid (2013)

Nº contactos telefónicos efectuados: 1.488 (error muestral  $\pm 2,59\%$ )

#### Personas mayores no socias de CMM

Suponen el **52%** de las personas mayores de Madrid

#### Personas mayores socias de CMM

Suponen el **48%** de las personas mayores de Madrid

#### Socios no usuarios

69% de los contactos efectuados a socios

#### Socios usuarios

31% de los contactos efectuados a socios

Universo: 211.089 personas de 55 y 60 años empadronados en Madrid

1.199 entrevistas telefónicas (error muestral  $\pm 2,88\%$ )

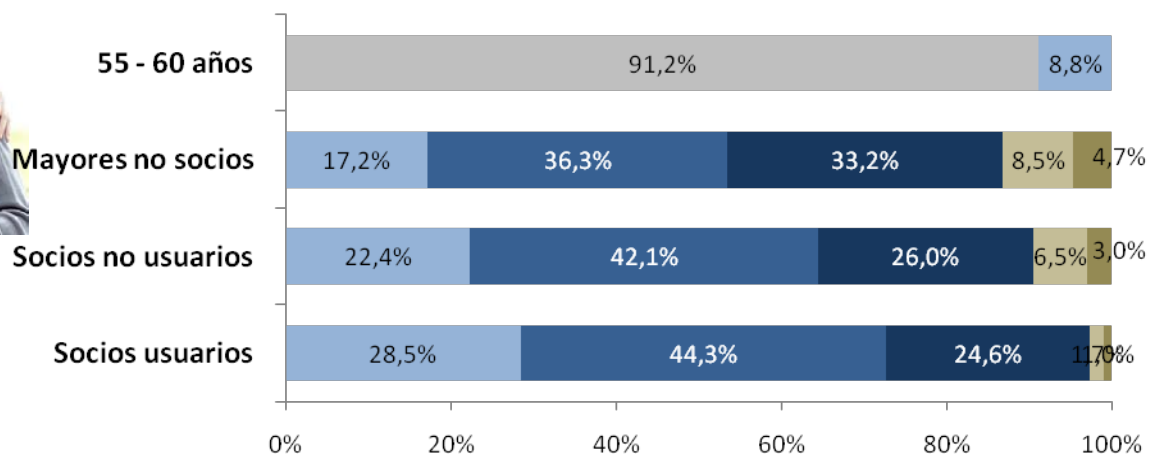
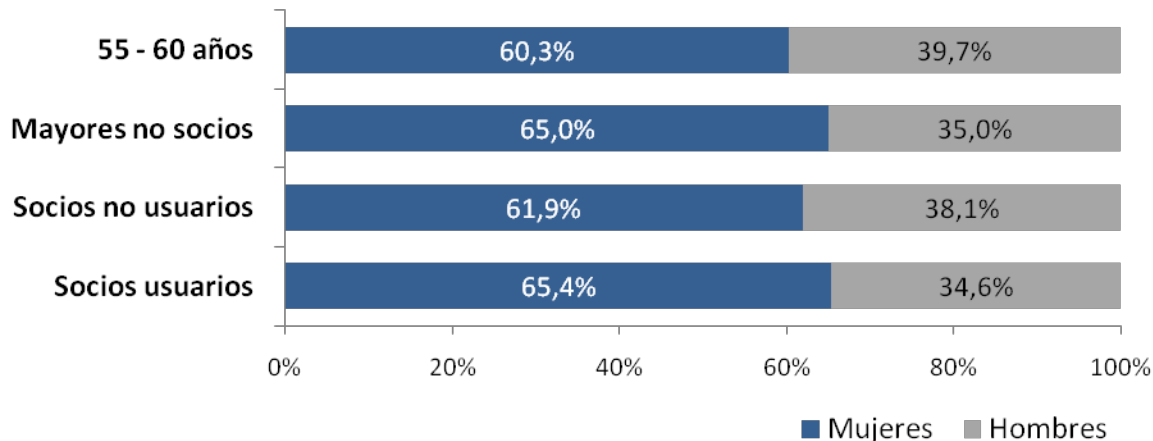
Universo: 302.918 personas mayores socios usuarios de CMM(2013)

1.615 entrevistas presenciales a socios usuarios: (error muestral 2,48%)

**CLIENTE MISTERIOSO**

(16 visitas)

Datos de clasificación



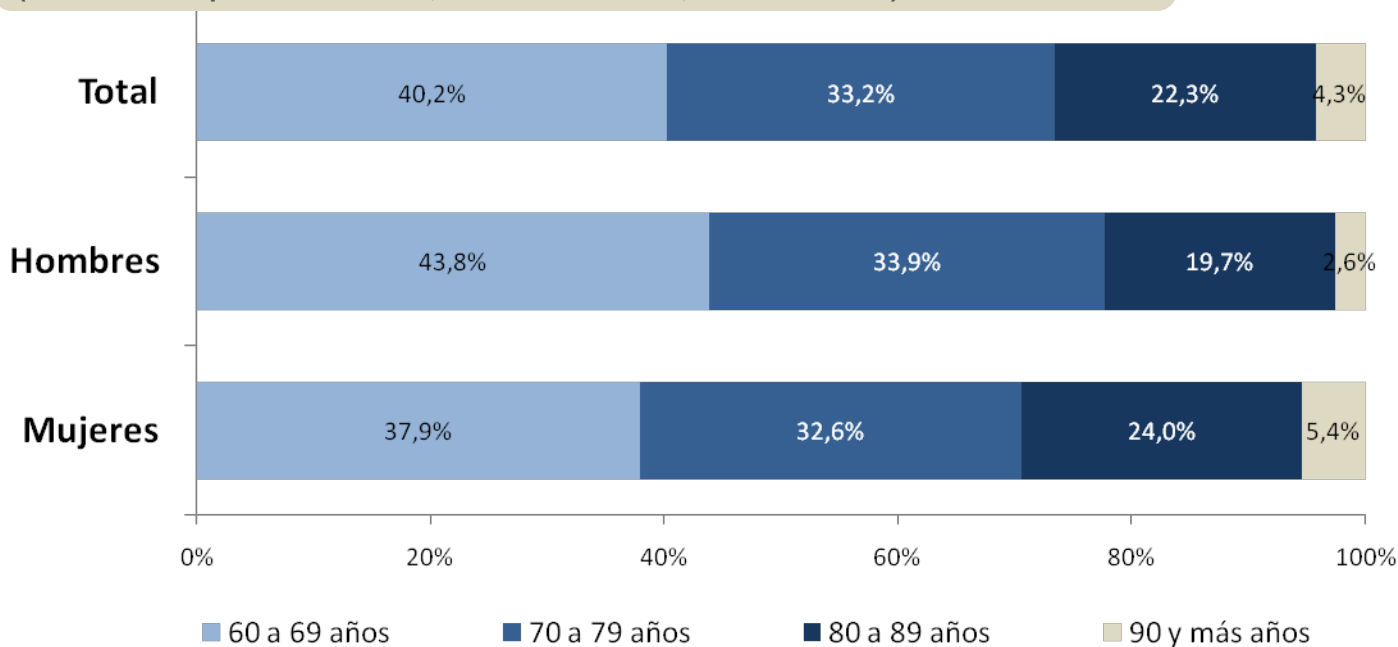
■ 55 a 59 años ■ 60 a 69 años ■ 70 a 79 años ■ 80 a 89 años ■ 90 y más años ■ Ns/Nc



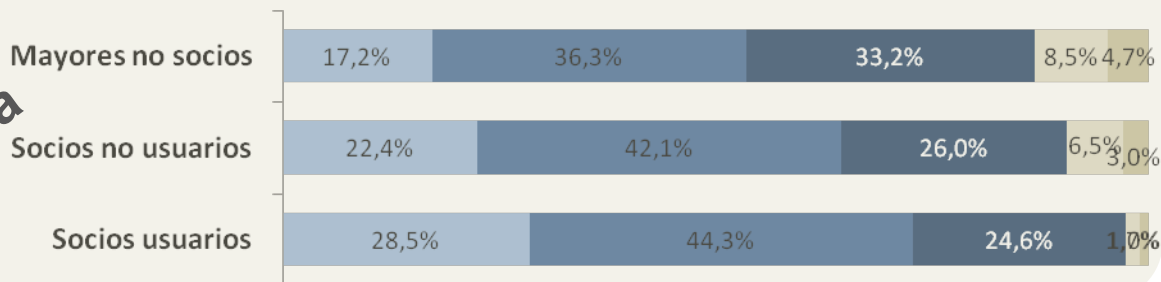
# Distribución de la población de Madrid

(Padrón Municipal de Habitantes, 1 de enero de 2013, [www.madrid.es](http://www.madrid.es))

Datos de clasificación



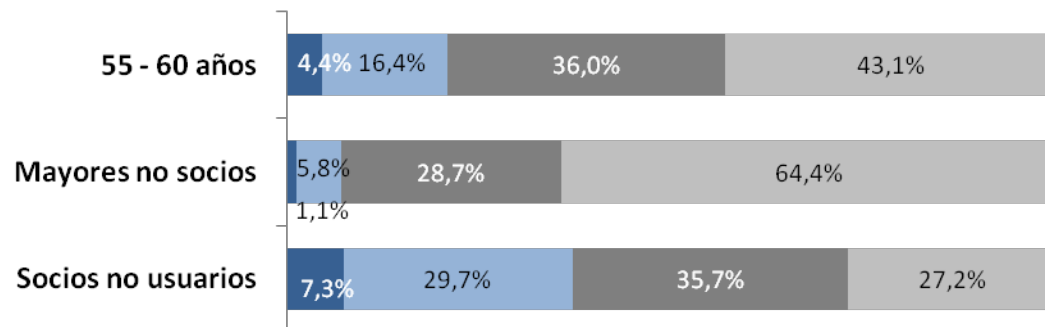
Distribución de la muestra



# Caracterización de las muestras

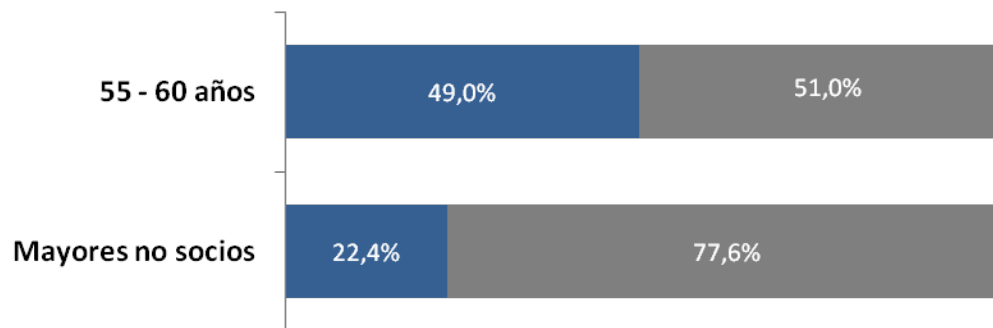
## CONOCIMIENTO DE LOS CMM

¿Cómo definiría el conocimiento que usted tiene sobre la organización y el tipo de actividades que se desarrollan en un CMM?



■ Conocimiento ALTO ■ Conocimiento MEDIO ■ Conocimiento BAJO ■ Conocimiento MUY BAJO o NULO

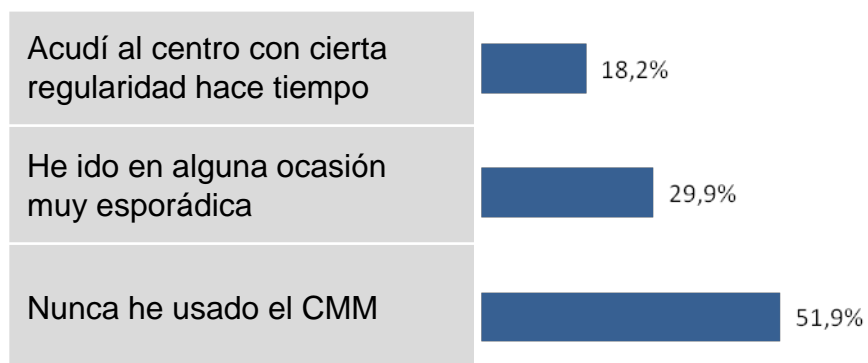
¿Ha visitado en alguna ocasión, o tiene algún conocimiento de lo que es, un CMM del Ayto. de Madrid?



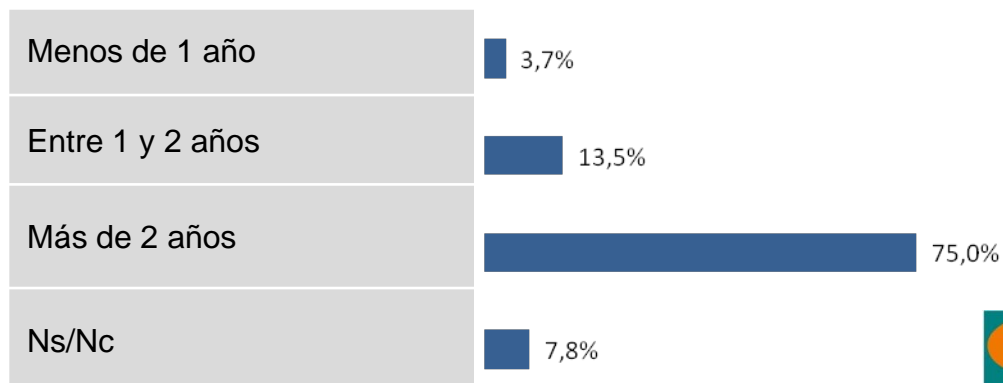
■ Sí ■ No

## Socios no usuarios

### Frecuencia de asistencia

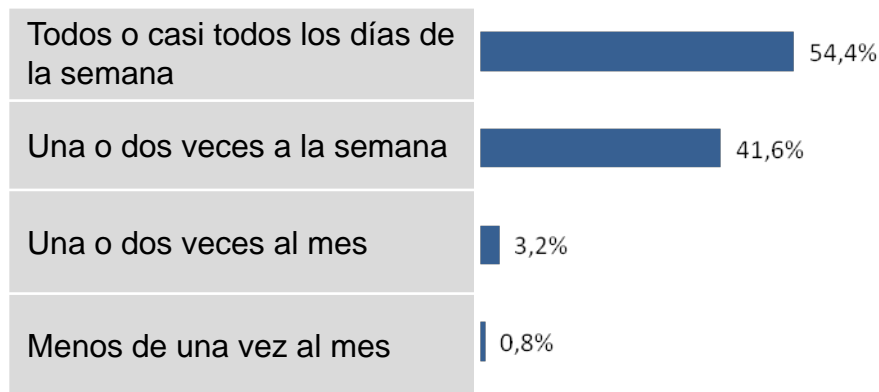


### Antigüedad

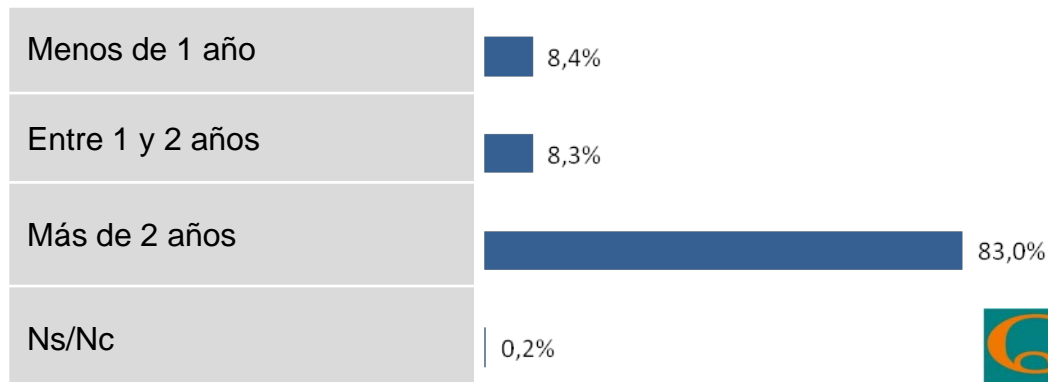


## Socios usuarios

### Frecuencia de asistencia



### Antigüedad



[VOLVER AL INICIO](#)