



Evaluación Complementaria de Diseño,
Consistencia y Medición de Resultados
(2010-2011) del Programa Servicios a
Grupos con Necesidades Especiales
(E003) a cargo de INAPAM

Informe de Medición de Resultados

**Erick Herzaín
Torres Mulhia**

Responsable Administrativo

**Omar de Jesús
Ceballos Barragán**

Responsable Técnico

Octubre 2012



Contenido

INTRODUCCIÓN	7
III.1. METODOLOGÍA	8
<i>Metodología de Encuesta Nacional de apoyos otorgados por el programa</i>	8
<i>Metodología de Encuestas de Satisfacción con los servicios otorgados por INAPAM</i>	12
<i>Metodología de Grupos Focales con los servicios otorgados por INAPAM</i>	14
<i>Técnica para la recolección de la información</i>	14
<i>Selección de los participantes</i>	14
<i>Metodología para el análisis de los resultados</i>	15
III.2 CARACTERIZACIÓN DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA	15
<i>Características de su vivienda</i>	15
<i>Salud</i>	17
<i>Limitaciones</i>	18
<i>Medicamentos</i>	18
<i>Trabajo e ingresos</i>	19
<i>Pensiones</i>	20
<i>Beneficiarios de otros programas sociales</i>	21
<i>Redes familiares e integración social</i>	23
III.3 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LOS APOYOS OTORGADOS POR EL PROGRAMA	27
<i>Frecuencia de uso de la Credencial Plástica INAPAM</i>	27
<i>Principales usos de la Credencial Plástica INAPAM</i>	28
<i>Patrones de consumo, uso y descuentos otorgados mediante la credencial INAPAM</i>	28
<i>Alimentos</i>	29
<i>Educativos</i>	29
<i>Recreativos</i>	30
<i>Transporte</i>	31
<i>Vestido</i>	32
<i>Salud</i>	32
<i>Equipamiento del Hogar</i>	33
<i>Pago de impuestos y servicios</i>	33
<i>Otros gastos anuales</i>	34
<i>Satisfacción con los beneficios que le ofrece la Credencial Plástica INAPAM</i>	34
<i>Satisfacción con los servicios otorgados por el Programa</i>	37
<i>Servicios de capacitación para el trabajo y ocupación del tiempo libre</i>	37
<i>Otras actividades para la ocupación del tiempo libre</i>	38
<i>Servicio de salud</i>	41
<i>Educación para la salud</i>	42
<i>Servicio de atención ciudadana y módulos de afiliación</i>	43
<i>Servicio de bolsa de trabajo</i>	44
III.4 INFORME DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS OTORGADOS POR INAPAM	46
<i>Centros de Atención Integral</i>	46
<i>Satisfacción con los Servicios</i>	47
<i>Residencias Diurnas</i>	50
	1

<i>Satisfacción con los Servicios</i>	51
<i>Clubes INAPAM</i>	53
<i>Satisfacción con los Servicios</i>	54
III.5. 2 REPORTE DE LOS GRUPOS FOCALES SOBRE LOS SERVICIOS DEL INAPAM	57
<i>Principales hallazgos de los grupos focales</i>	57
<i>Credencial INAPAM</i>	57
<i>Centros de Atención Integral (CAI)</i>	60
<i>Albergues y residencias diurnas:</i>	66
<i>Clubes INAPAM, Centros Culturales y educación para la salud</i>	72
<i>Asesoría jurídica</i>	78
<i>Empleo para adultos mayores (bolsa de trabajo y capacitación)</i>	80
<i>¿Cómo se perciben a sí mismas las personas adultas mayores?</i>	83
III.6 CONCLUSIONES	85
III. 7 FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS	88
III.8 BIBLIOGRAFÍA	90
III.9 ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 1 Principales Gráficas del Apartado Cuantitativo.....	91
Anexo 2 Informe Metodológico.....	216
Anexo 3 Reporte de trabajo de campo.....	350

RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe constituye el apartado de Medición de Resultados de la “Evaluación Complementaria de Diseño, Consistencia y Medición de Resultados (2010-2011), del Programa Servicios a grupos con necesidades especiales (E003) a cargo del INAPAM” y está integrado por dos subapartados. El primero corresponde a la medición de resultados cuantitativos y el segundo a la medición de resultados cualitativos.

La metodología empleada en el subapartado de resultados cuantitativos consistió en la aplicación de una encuesta que permitiera medir los resultados del Programa, la cual se estructuró en siete apartados, que reportan desde las características socioeconómicas de la población beneficiaria hasta los patrones de consumo de esta población. La encuesta utilizó como población objetivo del estudio a todas las personas que son beneficiarias del Programa y que tramitaron o solicitaron una reposición de su Credencial INAPAM en 2010 y 2011, los cuales ascendieron a 426,019 adultos mayores de acuerdo al padrón de beneficiarios del INAPAM 2010-2011. Sin embargo, la muestra de adultos mayores consideró únicamente a los beneficiarios que se encuentran en los municipios que concentran al 95% de la población beneficiaria, ordenados de mayor a menor cantidad de los mismos. De esta forma, la cantidad de adultos mayores beneficiarios se acotó a 404,797 personas adultas mayores.

El 55% de la población atendida por el Programa de acuerdo a la muestra son mujeres y el 45% hombres. Asimismo, el 33.9% de las personas adultas mayores no cuenta con estudios de primaria terminada. Asimismo, el 85.2% de las personas adultas mayores entrevistadas vive en una casa independiente. Respecto a los materiales con los cuales están construidos la mayor parte de su vivienda, el 99.7% de las mismas cuenta con paredes o muros hechos de tabique, ladrillo, piedra, cantera, cemento o concreto. Respecto al techo, 95% de las viviendas están construidas con materiales de losa de concreto o viguetas con bovedilla y solamente el 0.1% de las viviendas tienen piso de tierra.

El 87.6% de los adultos mayores tienen derecho a servicio médico y el 70.9% admitió tomar medicamentos. El 31.4% de los adultos mayores encuestados trabajó la semana previa a la aplicación de la encuesta. Asimismo, únicamente el 3.9% buscó trabajo durante dicha semana. El 36.6% del total de adultos beneficiarios del Programa cuentan con alguna pensión o jubilación y el promedio de la misma ascendió a \$5,153 mensuales. El 32% de los adultos mayores entrevistados tiene 69 o más años; de esta población el 40.6% de los adultos mayores también son beneficiarios del programa “70 y más”. Asimismo, el 4.8% de los adultos mayores encuestados es beneficiario de algún otro programa social exclusivo para su atención.

El 97.2% de los adultos mayores entrevistados cuentan con su credencial INAPAM, de los cuales el 56.5% no la utilizó para obtener un descuento durante la semana anterior al levantamiento de la

información. Además, el principal uso de la credencial plástica INAPAM es para obtener descuentos en el transporte (74.8%).

El cuanto a los gastos mensuales, el gasto más común son los relacionados al rubro de transporte con un 67.4% de adultos mayores que realizan algún gasto en el mismo durante el mes. Siendo el más frecuente el relacionado con el transporte realizado en “Camión, combi, micro o ruta”, ya que el 47.3% de los adultos mayores lo utilizan, de los anteriores, el 37% utilizó su Credencial INAPAM para obtener algún descuento; sin embargo, dicho descuento no fue resultado de un convenio de INAPAM, sino un derecho en algunos casos, como es en el Distrito Federal o un beneficio otorgado por los gobiernos estatales.

En referencia a los gastos trimestrales, el 33.9% de los adultos mayores entrevistados realizó algún gasto en vestido y el 56.7% en salud, siendo este último el más común entre la población adulta mayor beneficiaria, en específico, el gasto en medicamentos, ya que el 50.7% de los adultos mayores encuestados los adquirió durante el trimestre, de los cuales el 48.6% obtuvo un descuento otorgado por la Credencial INAPAM, obteniendo un ahorro de promedio¹ de \$130.61 durante el trimestre.

Respecto a los gastos semestrales, 15.6% de los adultos mayores realizan gastos en servicios recreativos, 41.1% en transporte foráneo y 16.4% en equipamiento de su hogar, el rubro más representativo corresponde a viajes en autobuses foráneos, debido a que 39.2% del total de adultos mayores encuestados hacen uso del mismo. Asimismo, debido a su Credencial INAPAM, el 88.7% de los adultos mayores que utilizan el servicio obtiene un descuento, mismo que en promedio ascendió a \$784.00 durante el último semestre previo al estudio.

En síntesis, el 79.8% de la población que posee su credencial INAPAM se siente mejor al poseerla. Asimismo, el 78.4% se encuentra muy satisfecho o satisfecho con los descuentos que la credencial INAPAM otorga.

Respecto a los demás servicios y actividades que ofrece el Programa, los más ocupados por la población adulta mayor beneficiaria son: talleres de ocupación del tiempo libre, capacitación para el trabajo, paseos, actividades físicas y deportivas.

En general, la percepción de los adultos mayores respecto a la satisfacción con los servicios y actividades que el INAPAM ofrece, se encuentra en niveles positivos mayores al 90% (muy satisfecho o satisfecho) a excepción de servicios de bolsa de trabajo y atención ciudadana o jornadas federales, los cuales presentan un nivel de poca satisfacción de 32.3% y 36.7%

¹ En algunos casos los descuentos promedio obtenidos no son resultado de una suficiente cantidad de observaciones, lo cual es señalado a lo largo del documento, mediante notas al pie de página. Lo anterior se debe a que no todos los adultos mayores realizan algún gasto y a su vez obtienen un descuento por medio de su credencial INAPAM en los distintos rubros de bienes y servicios que pueden adquirir a un precio preferencial

respectivamente. En cuanto a la atención del personal que otorga las actividades o servicios, los únicos con niveles de satisfacción positivos menores al 90% son: bolsa de trabajo, atención ciudadana y/o jornadas federales, capacitación para el trabajo, los cuales presentan niveles de poca satisfacción del orden de 16.7%, 36.6% y 39.5% respectivamente.

La metodología empleada en el subapartado de resultados cualitativo consistió en la realización de encuestas de satisfacción, así como, un grupo focal, a beneficiarios de los servicios proporcionados en los Centros de Atención Integral (CAI), Residencias Diurnas, Clubes INAPAM y en los Juegos Nacionales Deportivos y Culturales, con el objetivo de evaluar satisfacción con el servicio, con la atención proporcionada por los prestadores del mismo y con las instalaciones en las que se brinda.

El 96.3% de los adultos mayores entrevistados en los Centros de Atención Integral (CAI) señala sentirse muy satisfecho o satisfecho con el servicio. Asimismo, 95.4% indica estar muy satisfecho o satisfecho con la atención recibida por los prestadores del mismo. Además, 44% conoce otro lugar donde pueden recibir los mismos servicios que le otorgan en el Centro, sin embargo, prefieren asistir al CAI principalmente por la atención eficiente que se brinda (21.3%), por la cercanía a sus hogares (14.9%), por los servicios que ofrecen (10.6%).

El 98% de los adultos mayores entrevistados en las Residencias diurnas señala sentirse muy satisfecho o satisfecho con el servicio. Asimismo, 99% indica estar muy satisfecho o satisfecho con la atención recibida por los prestadores del mismo. De la misma forma, el 92.1% de los entrevistados encuentra muy adecuadas o adecuadas las instalaciones para el servicio que reciben. Además, 19.8% conoce otro lugar donde pueden recibir los mismos servicios, sin embargo, prefiere asistir a las residencia diurna principalmente por el excelente trato del personal (16.7%), porque se sienten a gusto (12.5%), por el ambiente (8.3%), por las actividades recreativas que se proporcionan (8.3%).

El 97% de los adultos mayores entrevistados en los Clubes INAPAM señala sentirse muy satisfecho o satisfecho con el servicio. Asimismo, 98% indica estar muy satisfecho o satisfecho con la atención recibida por los prestadores del mismo. De la misma forma, el 93% de los entrevistados encuentra muy adecuadas o adecuadas las instalaciones para la realización de las actividades en que participa. Además, 36.6% conoce otro lugar donde pueden recibir los mismos servicios que le otorgan en el club, sin embargo, prefiere asistir al mismo, por la convivencia y las actividades (51.4%) y por la cercanía a sus domicilios (21.6%).

El 83.3% de los adultos mayores entrevistados en los Juegos Nacionales Deportivos y Culturales de las Personas Adultas Mayores señala sentirse muy satisfecho o satisfecho con los mismos. Asimismo, 90.4% indica estar muy satisfecho o satisfecho con la atención recibida por parte de los organizadores. De la misma forma, el 79.8% de los entrevistados encuentra muy adecuadas o adecuadas las instalaciones para la actividad en que participaron.

La información obtenida a través de los grupos focales, si bien no permite la generalización de sus resultados sobre todo el Programa, si permite generar conclusiones y recomendaciones particulares, entre las que destacan la necesidad de capacitar al personal de las diversas áreas del Programa en relación a las características de la población adulta mayor y de la atención que se debe ofrecer en el marco del respeto a sus derechos humanos.

De acuerdo señalado por los adultos mayores, es importante brindar mayor información sobre los servicios y beneficios que obtienen al tramitar la credencial INAPAM, ya que hay una subutilización de algunos, debido al desconocimiento de los mismos. En este sentido, es importante mantener una campaña de información a través de los cuales se difundan los servicios del Programa. Por otra parte, se debe continuar con la ampliación de los beneficios y descuentos que reciben a través de la credencial INAPAM.

Asimismo, es necesario mejorar el equipamiento en algunos de los servicios que brinda el Programa, como es el caso de los CAI; así como, la adquisición de nuevas unidades de transporte que permita que se continúen realizando los viajes recreativos, los cuales favorecen la convivencia y esparcimiento de la población adulta mayor.

Los adultos mayores mencionaron que ante el crecimiento de la población adulta mayor se requiere ampliar el número de residencias diurnas, clubes y CAI a través de los cuales se brindan los servicios del Programa y acercarlos a zonas en las que no se cuenta con estas instalaciones, en lugar de que se cierren como ha sucedido recientemente.

En relación al servicio de la bolsa de trabajo, se propuso que ésta debe incluir opciones de trabajo dignas y acorde a las características de la población adulta mayor, además coincidieron en que sería importante recibir capacitación en computación, como una herramienta que permita acceder a nuevas opciones laborales y de desarrollo personal.

Finalmente y a pesar del limitado presupuesto con el que cuenta el Programa, las personas adultas mayores manifestaron su interés por continuar recibiendo el apoyo y atención del mismo, para desarrollar las diferentes actividades deportivas, recreativas y ocupacionales con las que cuentan hasta ahora, ya que en general manifiestan sentirse satisfechos con estos servicios, porque han permitido mantenerse sanos y activos física y mentalmente, favoreciendo que tengan una visión positiva sobre su vejez.

INTRODUCCIÓN.

El presente informe constituye el apartado de medición de resultados de la “Evaluación Complementaria de Diseño, Consistencia y Medición de Resultados (2010-2011), del Programa Servicios a grupos con necesidades especiales (E003)”, a cargo del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM). El informe está integrado por dos subapartados. El primero corresponde a la medición de resultados cuantitativos y el segundo a la medición de resultados cualitativos.

En el año 2000 vivían en México 6.9 millones de personas adultas mayores, el Consejo Nacional de Población (CONAPO) pronostica que en el 2030 vivirán 22.2 millones, y en el 2050 esta cifra ascenderá a 36.2 millones. El 72% de este crecimiento ocurrirá a partir de 2020, año en el cual México tendrá una estructura poblacional semejante a la de los países más desarrollados del mundo.² La edad media en 1970 fue de 21.8 años, en el 2000 fue de 26.6, y se pronostica que en el 2050 dicho indicador será de 42.7 años. Por su parte, la esperanza de vida pasó de 36 años en 1959 a 74 años en el 2000, y considera que la misma continuará en incremento hasta alcanzar los 80 años en el 2050.³ Los datos anteriores ponen de manifiesto la creciente importancia que tendrá la población adulta mayor en los próximos años.

El *Programa Servicios a grupos con necesidades especiales (E003)*, a cargo del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, otorga los siguientes servicios: descuentos en establecimientos y servicios a través de la credencial INAPAM; servicios médicos por medio de los Centros de Atención Integral; servicios asistenciales a través de los albergues y residencias diurnas; talleres de ocupación del tiempo libre, actividades culturales y deportivas por medio de los Clubes INAPAM y Centros Culturales; asistencia jurídica y servicios de bolsa de trabajo a las personas adultas.

En este sentido, es importante medir la satisfacción de los adultos mayores beneficiarios del Programa con los servicios que otorga el mismo, debido a que es el medio por el cual el INAPAM a través del Programa busca atender a los adultos mayores. Asimismo, es importante contar con información que permita caracterizar a la actual población atendida, a efecto de poder determinar posibles áreas de atención a la misma. Por último, al ser la credencial INAPAM el principal beneficio que reciben todos los adultos mayores por parte del Programa, es necesario saber cuáles son los rubros de gasto de mayor importancia, así como la importancia relativa de la credencial en los mismos.

En el presente informe se muestran los resultados de la evaluación cuantitativa y cualitativa en cuanto a los servicios anteriormente señalados.

² Zuñiga, Elena y Vega Daniel, Envejecimiento de la población en México, Reto del Siglo XXI. CONAPO. 2005. p. 24. Consultado el 15 de octubre de 2011. Disponible en: <http://www.conapo.gob.mx/>

³ *Ibíd.* p. 20.

III.1. METODOLOGÍA.

Metodología de Encuesta Nacional de apoyos otorgados por el programa

Con el objetivo de elaborar un análisis sobre los beneficios que brinda el Programa, a través de sus servicios y acciones, así como, examinar los bienes y servicios consumidos por parte de los Adultos Mayores que cuentan con su credencial INAPAM. Se diseñó una encuesta que permitiera cubrir dichos aspectos, la cual también permitió caracterizar a los beneficiarios del Programa.

La estructura de la encuesta se realizó a través de siete apartados, que reportan desde las características socioeconómicas de la población beneficiaria hasta los patrones de consumo de esta población. El primer módulo de la encuesta “Características del entrevistado” recolecta los rasgos de edad, sexo, estado civil, nivel de estudios; el módulo “Frecuencia de uso y patrones de consumo de los bienes y servicios que se pueden adquirir con la credencial INAPAM”, analiza los gastos mensuales, trimestrales, semestrales y anuales, así como gastos en pago de impuestos y servicios y la satisfacción de la población beneficiaria con la Credencial INAPAM y con los servicios que el Programa ofrece en los rubros de capacitación, bolsa de trabajo, atención médica, servicios jurídicos, centros culturales y albergues. El tercer apartado “Salud y seguridad social” describe el acceso a servicios médicos y seguridad social que tienen los adultos mayores beneficiarios del programa; el cuarto apartado “Información laboral e ingresos” se diseñó, para obtener información sobre las condiciones económicas de la población que es beneficiaria del Programa. El apartado “Redes familiares e integración social” junto con el apartado “Estado emocional y actividades” proporciona información respecto a las condiciones sociales de los Adultos Mayores que cuentan con su Credencial INAPAM. Finalmente, el séptimo apartado “Características de la vivienda” reporta las condiciones de la vivienda que habita la población beneficiaria INAPAM.

La encuesta utilizó como población objetivo del estudio, a todos los adultos mayores que son beneficiarios del Programa y que tramitaron o solicitaron una repocisión de su Credencial INAPAM en 2010 y 2011, los cuales ascendieron a 426,019 adultos mayores de acuerdo con el padrón de beneficiarios del INAPAM 2010-2011.

El diseño muestral fue probabilístico, polietápico y por conglomerados, donde la unidad última de selección y observación es el beneficiario. Para ello, se consideró como marco muestral lo especificado en los Términos de Referencia para la presente Evaluación. En particular, lo referente a considerar únicamente a los beneficiarios que se encuentran en los municipios que concentran al 95% de la población beneficiaria, ordenados de mayor a menor cantidad de los mismos. De esta forma, la cantidad de adultos mayores beneficiarios se acotó a 404,797.

La muestra elaborada fue 2,112 adultos mayores beneficiarios, con un nivel de confianza de 95%, con un error relativo máximo esperado del 10.0%. De los cuales se lograron obtener 1,004 encuestas efectivas,⁴ distribuidas en 60 municipios del país.

Para conocer el beneficio que brinda el Programa, a través de la Credencial INAPAM, así como, los patrones de consumo y uso de la Credencial INAPAM en la compra de los bienes y servicios que pueden adquirirse de manera preferencial con la misma, por grandes rubros como son: salud, alimentación, transporte, vestido, hogar, recreación y cultura, entre otros. Se clasificaron los descuentos⁵ señalados en los distintos convenios de acuerdo a su naturaleza del gasto y a la periodicidad establecida de gastos similares que se pueden inferir de la Encuesta Nacional Ingreso Gasto de los Hogares (ENIGH), obteniéndose los siguientes subrubros señalados en el siguiente cuadro:

Cuadro 1.1 Temporalidad del gasto de los diferentes subrubros de los bienes y servicios que pueden adquirirse de manera preferencial mediante la credencial INAPAM

GASTOS MENSUALES	GASTOS TRIMESTRALES	GASTOS SEMESTRALES	GASTOS ANUALES
Restaurantes, Cafeterías	Ropa y calzado	Paquetes vacacionales	Jurídicos
Pastelerías, Panaderías	Joyería	Viaje en avión	Notariales
Universidad, cursos técnicos o cursos de idiomas	Medicamentos	Viaje en autobús foráneo	Membresías comerciales, turísticas o medicas
Cine y Teatro	Análisis Médicos	Hotel u hospedaje	Seguro de gastos médicos mayores
Centros Recreativos o clubes deportivos	Médicos generales	Balneario , Parques Recreativos	Funerarios
Revistas y libros	Médicos de Especialidad	Vista a museos, paseos culturales, zonas arqueológicas	Pago de Predial
Camión, combi, micro o ruta	Servicios hospitalarios	Paquetes vacacionales	Pago de Agua
Metro, RTP, metrobús o trolebús	Prótesis, aparatos ortopédicos, auditivos o visuales	Compra de electrónicos y electrodomésticos	
Taxi		Reparación de electrónicos y electrodomésticos	
		Muebles	
		Reparación y Mantenimiento Automotriz	

Fuente: Elaboración propia con base en los convenios para el otorgamiento de descuento firmados con INAPAM

⁴ De acuerdo a los Términos de Referencia se debían levantar al menos 1000 encuestas efectivas.

⁵ Los descuentos surgen de convenios para la adquisición o pago de un bien o servicio con un precio preferencial para los adultos mayores que cuenten con su credencial INAPAM al momento de adquirirlos.

Para cumplir con los objetivos señalados anteriormente se analizará la respuesta de las siguientes preguntas realizadas en el cuestionario de medición de resultados en el capítulo 3 del presente informe.

Cuadro 1.2 Objetivo y preguntas indicativas correspondientes en el cuestionario de medición de resultados

OBJETIVO	PREGUNTA
Estimar la frecuencia de uso de la Credencial Plástica INAPAM	La semana pasada ¿usted cuántas veces utilizó su credencial INAPAM para obtener un descuento?
Conocer los principales usos de la Credencial Plástica por grandes rubros: alimentación, salud, vestido, hogar, transporte, pago de servicios e impuestos	¿Para qué usa su credencial INAPAM?
Conocer los patrones de consumo de los bienes y servicios que pueden adquirirse de manera preferencial mediante el uso de la Credencial INAPAM por grandes rubros	¿Usted gastó o pagó servicios de <u>subrubro de descuento</u> ? ¿Utilizó su credencial INAPAM para obtener algún descuento?
Indagar sobre la satisfacción de los beneficios que le ofrece la Credencial Plástica INAPAM	En cuanto a los descuentos que otorga la credencial INAPAM, ¿Usted se encuentra muy satisfecho, satisfecho, poco satisfecho o nada satisfecho? En cuanto a la aceptación de la credencial INAPAM en los comercios y establecimientos afiliados, ¿Usted se encuentra muy satisfecho, satisfecho, poco satisfecho o nada satisfecho? En cuanto a los trámites para obtener la credencial INAPAM, ¿Usted considera que fueron muy difíciles, difíciles, fáciles o muy fáciles? En cuanto al tiempo para tramitar su credencial INAPAM, ¿Usted se encuentra muy satisfecho, satisfecho, poco satisfecho o nada satisfecho?

Fuente: Elaboración propia

Para evaluar el nivel de satisfacción de las personas adultas mayores con las acciones y servicios que otorga el Programa, se valora la satisfacción del servicio y la satisfacción con la atención recibida por el prestador de los servicios mediante las preguntas señaladas en el siguiente cuadro.

Cuadro 1.3 Aspecto a evaluar y pregunta indicativa correspondiente en el cuestionario de medición de resultados

CONOCIMIENTO DEL SERVICIO	USO DEL SERVICIO	SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO	SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN DEL PRESTADOR DE SERVICIO
¿Conoce si en (ciudad) existen servicios o actividades de _____ otorgados por el INAPAM?	Usted ha utilizado el servicio o actividades de _____ otorgado por el INAPAM?	En cuanto al servicio o actividad de _____ otorgado por el INAPAM, ¿Usted se encuentra muy satisfecho, satisfecho, poco satisfecho o nada satisfecho?	En cuanto a la atención recibida por el personal que otorga el servicio o actividad de _____, ¿Usted se encuentra muy satisfecho, satisfecho, poco satisfecho o nada satisfecho?

Fuente: Elaboración propia

Las acciones y servicios otorgados por el Programa y objeto de la presente evaluación se indican a continuación en el siguiente cuadro.

Cuadro 1.4 Acciones y servicios otorgados por el Programa

Servicio o acción	Objetivo y alcance del servicio de acuerdo al Programa
Capacitación para el trabajo y ocupación del tiempo libre	<p>El INAPAM desarrolla alternativas de adiestramiento en la producción de artículos de diversa índole para el autoconsumo o la producción a pequeña escala, con los cuales, además de ocupar su tiempo libre, los adultos mayores pueden obtener un ingreso extra. Los talleres de oficio, artesanías y artes plásticas que se imparten en los centros culturales y clubes del INAPAM.</p> <p>Dentro de las alternativas que se ofrecen está bisutería, bordado, cerámica, dibujo, escultura, estampado en tela, florería, grabado, jugueterías, maya y rafia, marquetería, orfebrería y joyería, papel maché, peletería, peluche, pintura, pintura en cerámica, pintura en porcelana, pirograbado, popotillo, repujado, talla en madera, tarjetería española, tejido y vitral.</p> <p>Además de capacitar a los adultos mayores en paquetería en equipos de cómputo, especialmente los programas de Office e Internet, lo que constituye una herramienta invaluable para su actualización.</p>

Servicio o acción	Objetivo y alcance del servicio de acuerdo al Programa
Centro de Atención Integral	Servicios de atención Médica (general y de especialidad) de primer nivel que apoyan la detección, el control y el seguimiento de las enfermedades comunes en las personas adultas mayores.
Centros Culturales	Espacio de formación donde se ofrecen diversas alternativas de formación y desarrollo humano a las personas de 60 años o más. Los talleres varían de humanidades, psicología, lenguas extranjeras, iniciación artística, taller de artesanías y artes plásticas, labores artesanales, educación para la salud, cultura física para adultos, que les permite recibir información, actualización, capacitación y adiestramiento.
Clubes INAPAM	Espacios que permiten la interacción y la integración de los beneficiarios INAPAM, donde se ofrecen actividades de corte educativo, deportivo y social. La finalidad de generar estos espacios es promover la participación de las personas adultas mayores.
Albergues y Residencias Diurnas	Proporcionan asistencia integral a los adultos mayores que no cuentan con apoyo familiar o recursos económicos que les permiten cubrir sus necesidades básicas y ser independientes. Ahí reciben alojamiento permanente o temporal, además de alimentación balanceada, supervisión geriátrica, terapia ocupacional, y servicios de trabajo social.
Empleo para AM	El INAPAM es el enlace para adultos mayores con las empresas que desean contratar a las personas de 60 años de edad y más.
Educación para la salud	Se imparten cursos en dos grandes líneas, las dirigidas a las personas adultas mayores y en edad prejubilatoria con el propósito de prevenir y mejorar sus condiciones de vida, a través de cursos, talleres y pláticas que abordan temas sobre el cuidado de la salud y desarrollo humano.

Fuente: Elaboración propia con base en la información de cada servicio publicada en la página web de INAPAM

Metodología de Encuestas de Satisfacción con los servicios otorgados por INAPAM

El objetivo general de las encuestas de satisfacción realizadas en los Centros de Atención Integral, Residencias Diurnas, Clubes INAPAM y en los Juegos Nacionales Deportivos y Culturales es conocer el nivel de satisfacción que perciben los beneficiarios de los servicios anteriormente señalados.

Los objetivos particulares son cuantificar la satisfacción con:

- El servicio recibido.
- Con la atención proporcionada por los prestadores de los servicios.
- Con las instalaciones en las cuales se proporciona el servicio.
- En el caso de los CAI con el equipamiento para prestar el servicios

- La frecuencia de uso de los servicios⁶.
- Quejas y sugerencias sobre el servicio.

Cuadro 1.3 Aspecto a evaluar y pregunta indicativa correspondiente en el cuestionario de medición de resultados

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO	SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN DEL PRESTADOR DE SERVICIO	SATISFACCIÓN CON LAS INSTALACIONES	SATISFACCIÓN CON EL EQUIPAMIENTO*
En cuanto al servicio o actividad de ___ otorgado por el INAPAM, ¿Usted se encuentra muy satisfecho, satisfecho, poco satisfecho o nada satisfecho?	En cuanto a la atención recibida por el personal que otorga el servicio o actividad de _____, ¿Usted se encuentra muy satisfecho, satisfecho, poco satisfecho o nada satisfecho?	En cuanto a las instalaciones en las cuales recibe el servicio, ¿Usted se encuentra muy satisfecho, satisfecho, poco satisfecho o nada satisfecho?	En cuanto al servicio o actividad de ___ otorgado por el INAPAM, ¿Usted se encuentra muy satisfecho, satisfecho, poco satisfecho o nada satisfecho?

Fuente: Elaboración propia

* Únicamente en el Centro de Atención Integral

Las encuestas realizadas utilizaron un muestreo no probabilístico, de tipo accidental, es decir, se eligieron adultos mayores que reciben los servicios en un espacio y momento determinado. Los criterios de selección fueron los siguientes:

- En los 2 Centros Integrales de Atención que actualmente operan, se seleccionaron 3 días de una semana y se entrevistó a todos los usuarios de los distintos servicios durante el horario de atención después de haber sido atendidos.
- En los Clubes INAPAM, se seleccionaron clubes de acuerdo su ubicación (colonia) y días de funcionamiento del club, buscando entrevistar adultos mayores de distintos niveles socioeconómicos y con diferentes frecuencias de participación.
- En las Residencias Diurnas se asistió a las 5 residencias diurnas que hay en el Distrito Federal y se entrevistó a todos los adultos mayores que se encontraban en ese momento.⁷
- En los Juegos Nacionales Deportivos y Culturales de los Adultos mayores, se seleccionaron adultos mayores de distintas entidades, disciplinas y diferentes días de participación con el objeto de tener la mayor variedad posible de los distintos tipos de participantes.

⁶ En el caso de Juegos Nacionales Deportivos y Culturales no se indago sobre la frecuencia de uso del servicio, debido a que este evento se realiza una vez al año, por lo que la frecuencia anual es una vez.

⁷ Debido a que las personas adultas mayores que reciben el servicio en las residencias diurnas suelen ser las mismas durante el año y a que se encuentran las mismas durante todo el horario de atención del servicio, se puede considerar que se realizó un censo para todos los adultos mayores que reciben el servicio en el Distrito Federal.

Metodología de Grupos Focales con los servicios otorgados por INAPAM

La presente evaluación cualitativa tuvo el objetivo de obtener información a través de la realización de grupos focales sobre cómo las personas adultas mayores evalúan la calidad de los servicios brindados por el Programa, el nivel de satisfacción con los servicios y con las instalaciones en las que son proporcionados.

Técnica para la recolección de la información

La investigación cualitativa permite tener una visión profunda sobre diversos fenómenos sociales o temas que van más allá de la cuantificación. Los grupos focales son una técnica de recolección cualitativa cuyo principal objetivo es obtener información asociada a conocimientos, percepciones, actitudes, sentimientos, creencias y experiencias que difícilmente se obtendrían con suficiente profundidad a través de otras técnicas cualitativas como la observación o la entrevista personal.

Los grupos focales consisten en reunir entre ocho y diez personas que discuten y elaboran desde su experiencia personal una temática o hecho social que es objeto de la investigación. Para la moderación de los grupos, hay una persona que se encarga de dirigir la discusión y de profundizar en ciertos temas cuando así se considera conveniente. Los grupos focales pueden emplearse en las etapas preliminares o exploratorias de una investigación aunque también son útiles para evaluar, desarrollar o complementar algún aspecto específico, así como para abrir nuevas líneas de investigación (Sampieri, 2003).

Para la realización de los grupos focales se utilizó una guía⁸ en la que se exploraron las variables de satisfacción, calidad de la atención recibida y condición en la que se encuentran las instalaciones en donde se proveen los servicios. La discusión se concentró en explorar qué servicios son los que las personas adultas mayores utilizan, con qué frecuencia, cómo fue la calidad de la atención recibida, entre otros aspectos. Los servicios sobre los que se preguntó fueron: la credencial INAPAM, los Centros de Atención Integral (CAI), los albergues y residencias diurnas, los clubes y centros culturales, la asesoría jurídica y la bolsa de trabajo. Al final de cada grupo focal también se exploró la percepción que tienen las personas adultas mayores de sí mismas y cómo consideran que ellas son vistas por las demás personas que las rodean.

Selección de los participantes

Para efectos de esta evaluación cualitativa se realizaron cuatro grupos focales con una duración aproximada de una hora cada uno. Los grupos focales se realizaron en las instalaciones del CAI, del Club INAPAM, la Residencia Diurna y en la sede de los Juegos nacionales, deportivos y culturales de las personas adultas mayores 2012.

Para la conformación de los grupos focales se identificó y seleccionó a 33 mujeres y hombres adultos mayores que fueron elegidos bajo el criterio de que fueran usuarios de alguno de los

⁸ Anexo 5 “Guía para el grupo focal sobre los servicios que brinda el Programa”

servicios que brinda el Programa. Para el adecuado funcionamiento de los grupos se llevó a cabo la grabación del audio previa autorización solicitada a los participantes. La finalidad de grabar los grupos es la de obtener el mayor provecho de la técnica, ya que se debe poner atención en el lenguaje no verbal así como en las actitudes del grupo, además de llevar apuntes de los aspectos más relevantes.

Metodología para el análisis de los resultados

La fuente primaria para realizar el análisis de los grupos focales fueron las transcripciones de cada uno de ellos. Conforme a la estructura de la guía de entrevista fueron seleccionados y analizados los testimonios que permitieron dar cuenta de los principales temas explorados. La información se consolidó con base en los testimonios más significativos y que fueron consistentes en varios de los grupos, ya que esto refleja la percepción mayoritaria que tuvieron los participantes en relación a cada uno de los temas.

El análisis de los resultados se fundamentó en una investigación del contexto en el que se ubica cada uno de los temas explorados. Se realizó una introducción a cada uno de los temas y se ejemplificaron los resultados de los grupos focales con base en los testimonios que permitieron destacar las percepciones y opiniones más relevantes de las personas adultas mayores en relación a los servicios que brinda el Programa.

III.2 CARACTERIZACIÓN DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA

En el presente capítulo se realiza una breve caracterización de los adultos mayores beneficiarios del Programa que tramitaron su credencial INAPAM durante 2010 y 2011. Para ello se utiliza la información recopilada a través de la encuesta para la medición de resultados del Programa.

De acuerdo a la información obtenida por la encuesta, 55% de la población atendida por el Programa son mujeres y 45% hombres. Respecto a su estado civil de las personas adultas mayores: 59% están casadas, 21% son viudas, 10% solteras, 5% a separadas, 3% viven en unión libre y el 2% son divorciadas. Asimismo, únicamente el 33.9% (137,481) de los adultos mayores presenta rezago educativo.⁹

Características de su vivienda

El 85.2% de las personas adultas mayores entrevistadas vive en una casa independiente, 11.6% vive en departamento en edificio, 2.9% en vivienda o cuartos en vecindad y únicamente el 0.2% vive en una vivienda comunitaria, como son asilos y conventos.

⁹ No cuenta con estudios de primaria terminada.

Los principales materiales con los cuales están hechos la mayor parte de los muros o paredes de las viviendas donde los adultos mayores beneficiarios del Programa viven son: tabique, ladrillo, piedra, cantera, cemento o concreto representando un 99.7%. Respecto al techo, 95% de las viviendas están construidas con materiales de losa de concreto o viguetas con bovedilla. Respecto a los pisos únicamente el 0.1% vive en un vivienda con piso de tierra. En suma, de acuerdo a los criterios formulados por la Comisión Nacional de Vivienda (CONAVI) para el indicador de calidad y espacios de la vivienda el 0.3% de los adultos mayores beneficiarios presenta carencia en la subdimensión de material de construcción de la vivienda.¹⁰

El 100% de las viviendas donde los adultos mayores beneficiarios residen cuentan con luz eléctrica, el 98.2% de ellas obtiene el agua de la red pública dentro de la vivienda, 0.7% la obtiene de la red pública fuera de la vivienda pero dentro del terreno, 0.04% a través de un pozo y 0.1% por medio de pipa.

El 99.1% de las viviendas cuentan con excusado, retrete, sanitario, letrina o fosa séptica. De las cuales el 96.8% de las viviendas cuenta con conexión al drenaje o desagüe de la red pública, 1.9% cuenta con fosa séptica y 0.2% no tiene drenaje. Asimismo, únicamente al 0.2% de todas las mencionadas anteriormente, no se le puede echar agua.

De acuerdo con los criterios propuestos por la CONAVI, el 1.0% de los adultos mayores presentan carencia por servicios básicos en su vivienda¹¹, sin considerar la parte referente al combustible para cocinar o calentar alimentos.

¹⁰ El indicador de carencia de espacios y calidad de la vivienda se compone de dos subdimensiones: el material de construcción de la vivienda y sus espacios. De acuerdo con estos criterios, se considera como población en situación de carencia por calidad y espacios de la vivienda a las personas que residan en viviendas que presenten, al menos, una de las siguientes características:

1. El material de los pisos de la vivienda es de tierra.
2. El material del techo de la vivienda es de lámina de cartón o desechos.
3. El material de los muros de la vivienda es de barro o bajareque; de carrizo, bambú o palma; de lámina de cartón, metálica o asbesto; o material de desecho.
4. La razón de personas por cuarto (hacinamiento) es mayor que 2.5.

El indicador de carencia no puede ser calculado debido a que no se cuenta con información acerca la cantidad de personas que habitan en la misma.

¹¹ Para presentar carencia por servicios básicos en su vivienda, la misma debe presentar al menos, una de las siguientes características:

1. El agua se obtiene de un pozo, río, lago, arroyo, pipa; o bien, el agua entubada la obtienen por acarreo de otra vivienda, o de la llave pública o hidrante.
2. No cuentan con servicio de drenaje, o el desagüe tiene conexión a una tubería que va a dar a un río, lago, mar, barranca o grieta.
3. No disponen de energía eléctrica.
4. El combustible que se usa para cocinar o calentar los alimentos es leña o carbón sin chimenea.

Salud

El 87.6% de los adultos mayores encuestados tienen derecho a servicio médico. Las principales instituciones que les otorgan el servicio se distribuyen de la siguiente manera: 55.4% el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), 17.6% el Seguro Popular, 16.7% el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE). Si a los anteriores sumamos la cobertura ofrecida por los ISSSTE Estatales (3%) y los servicios médicos de Petróleos Mexicanos (PEMEX), Defensa y Marina (1%), en conjunto cubren al 93.7% de todos los adultos mayores que tienen servicio médico. Lo anterior contrasta con el 58.5% de adultos mayores que manifiestan que cuando requieren atención médica acuden a los servicios médicos anteriormente mencionados. En este sentido, el 28.5% manifiesta que acude al médico particular.

El 75.8% de los adultos mayores no recibieron atención médica la semana pasada, los principales motivos fueron el sentirse bien (71.3%), no creer necesaria la consulta (14.9%), otros motivos (8.6%), los cuales se muestran en el siguiente cuadro y se relacionan principalmente con cuestiones relacionadas con una decisión de propia de no acudir. De esta forma, se puede inferir que el 5.2% de los adultos mayores no cuentan con servicio médico oportuno, de acuerdo a las respuestas mencionadas por las que no recibió atención médica, las cuales son: No tiene para pagar la consulta (2%), no tiene dinero para trasladarse (1.4%), se encuentra lejos el centro de salud o consultorio (0.7%) y no tiene quien lo acompañe (1.1%).

Cuadro 2.1 Otros motivos por los cuales no recibió atención médica

	ADULTOS MAYORES	PORCENTAJE
NO LE TOCA CITA MÉDICA	8,402	29.9%
TIENE CITA PROGRAMADA PROXIMAMENTE	6,560	23.3%
ASISTE A CITA CADA MES	6,105	21.7%
NO TIENE TIEMPO	2,009	7.1%
TIENE MEDICAMENTO	1,437	5.1%
NO LE GUSTA COMO ATIENDEN	860	3.1%
NO ACUDÍ A LA CITA	579	2.1%
SE AUTOMEDICA	579	2.1%
DECIDIA	492	1.7%
NO SÉ MI ENFERMEDAD	483	1.7%
PORQUE SIENTO DOLOR DE HUESOS	414	1.5%
NO CONTESTÓ	215	0.8%
TOTAL	28,135	100.0%

Fuente: Elaboración propia con base el Cuestionario para medición de resultados

Limitaciones

De los adultos mayores encuestados, el 22.9% reportó tener alguna limitación en la vista (es ciego o ve sombras), 13.6% para moverse o caminar, 9.2% son sordos o utiliza aparatos para oír, 5.7% tienen limitaciones para usar sus brazos o manos, 0.6% es mudo y 1.2% reportó alguna otra limitación física, las cuales se muestran en el siguiente cuadro.

Cuadro 2.2 Otras limitaciones encontradas.

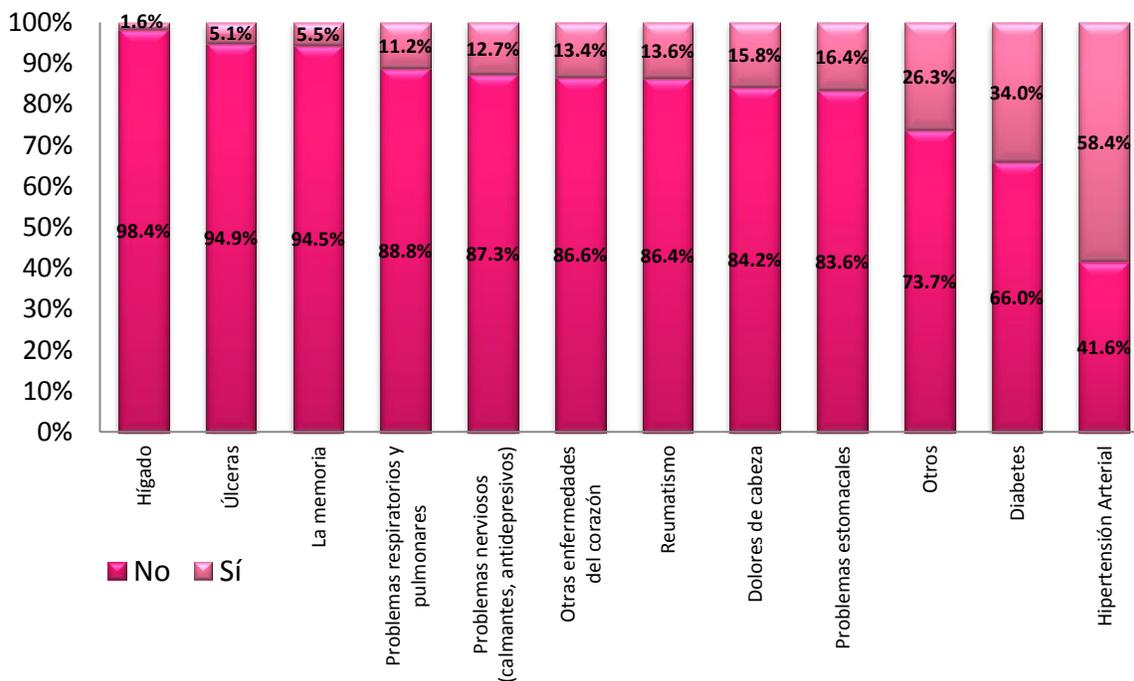
	ADULTOS MAYORES	PORCENTAJE
MEMORIA	1,102	23.7%
PROBLEMAS PARA HABLAR	936	20.1%
PROBLEMAS DE LA COLUMNA	889	19.1%
NO CONTESTÓ	595	12.8%
VISTA CANSADA	483	10.4%
PADECE CONVULSIONES	362	7.8%
PROBLEMAS DEL CORAZÓN	290	6.2%
TOTAL	4,656	100.0%

Fuente: Elaboración propia con base el Cuestionario para medición de resultados

Medicamentos

De los adultos mayores entrevistados, el 70.9% admitió tomar medicamentos actualmente. Las principales ingestas de medicamentos se deben a enfermedades como la hipertensión arterial (58.4%) y la diabetes (34.0%), las cuales son enfermedades crónico degenerativas de alto riesgo.

Grafico 2.1 Ingesta de medicamentos por parte de los adultos mayores



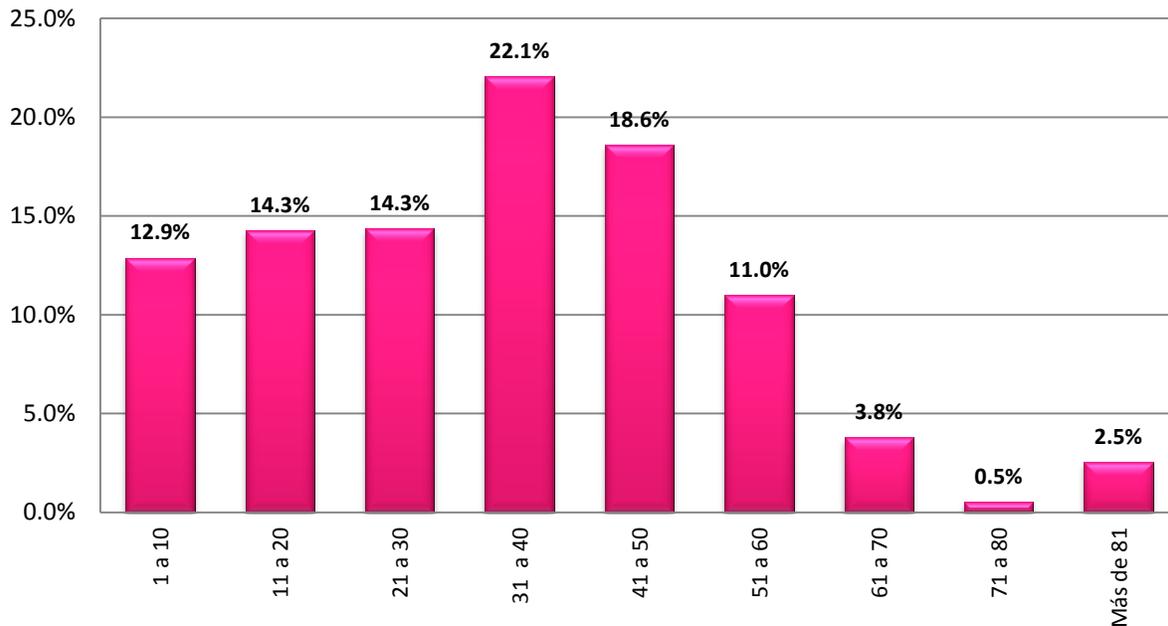
Fuente: Elaboración propia con base el Cuestionario para medición de resultados.

Asimismo, el 26.3% de los adultos mayores reportó ingerir medicamentos para otras enfermedades, entre las que destacan la osteoporosis (5.4% del total de los adultos mayores que toman medicamentos). De la misma forma, el 1.4 del total de los adultos mayores que toman medicamentos, señaló que los usa para prevenir y fortalecer su cuerpo.

Trabajo e ingresos

Del total de adultos mayores entrevistados, el 31.4% trabajó la semana previa a la aplicación de la encuesta. El 63.6% de las personas adultas mayores trabajó 40 horas o menos la semana pasada. La distribución de las horas se muestra en la siguiente gráfica.

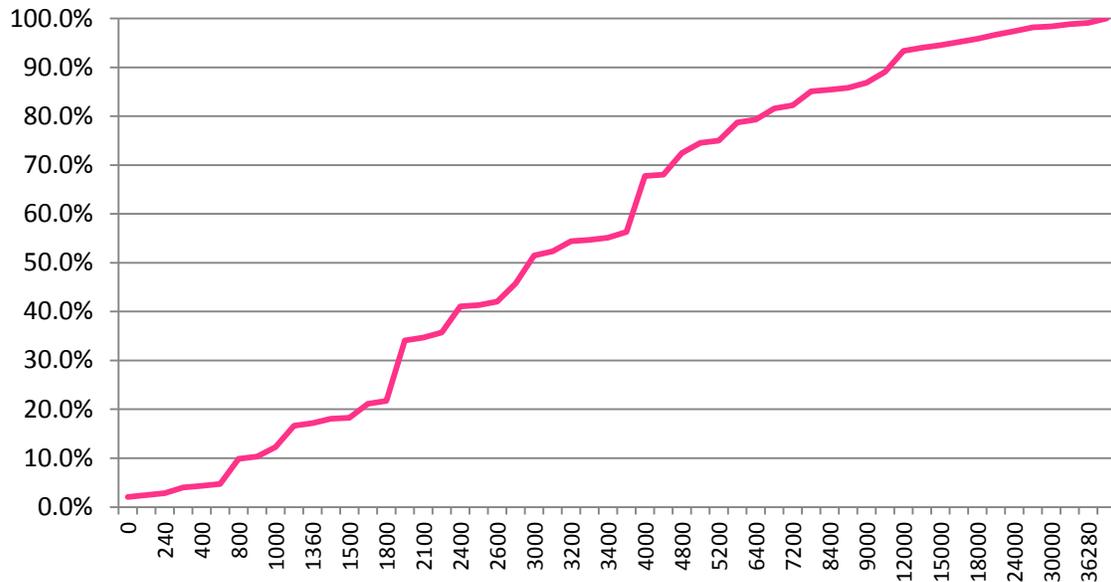
Gráfico 2.2 Horas trabajadas la semana pasada



Fuente: Elaboración propia con base el Cuestionario para medición de resultados

De las personas que trabajaron la semana pasada, 56.4% lo hizo por su cuenta, 36.8% para otra persona o empresa y 6.8% para un familiar. El ingreso promedio mensual por su trabajo ascendió a \$5,220 y excluye al 1.6% (2,014) de los adultos mayores no tuvo algún ingreso por el mismo.

Grafico 2.3 Ingreso por trabajo (mensual)



Fuente: Elaboración propia con base el Cuestionario para medición de resultados.

Se unificaron los ingresos a una periodicidad mensual. Para la conversión de los ingresos diarios se tomó un mes de 20 días hábiles.

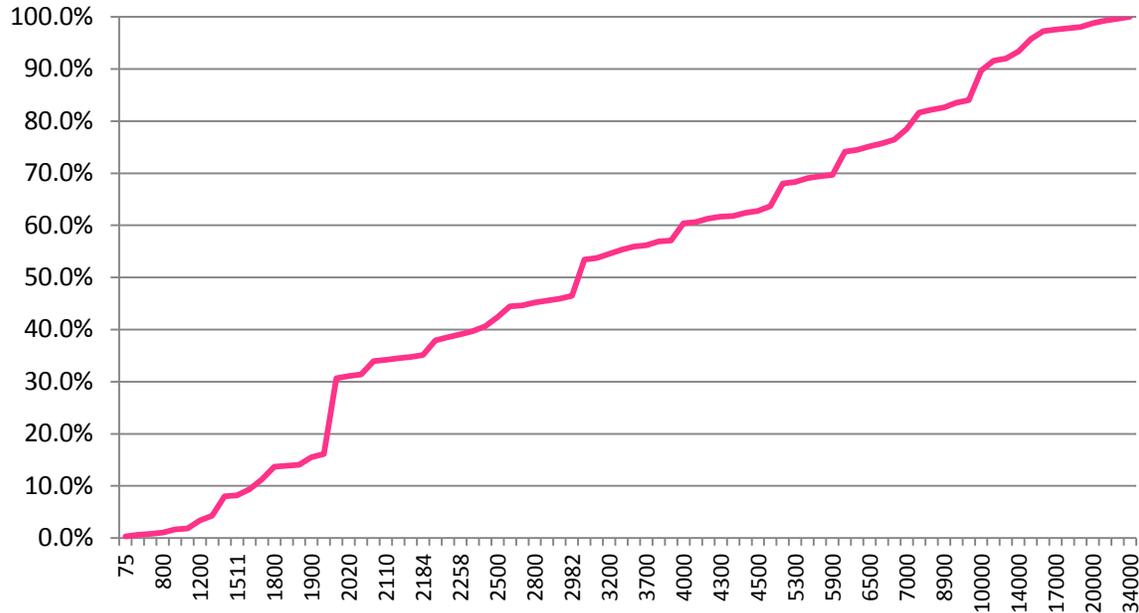
La no respuesta ascendió a 22.7%

El 12.2% de los adultos mayores percibe por su trabajo menos de \$1,000 al mes, 51.4% obtiene menos de \$3,000 por su trabajo. Asimismo, el 10.9% obtiene \$10,000 o más por su trabajo al mes. Por último, únicamente el 3.9% de los adultos mayores entrevistados buscó trabajo la semana previa a la aplicación de esta encuesta.

Pensiones

El 36.6% de los adultos mayores beneficiarios del Programa cuentan con alguna pensión o jubilación. De éstos, el 1.8% obtiene menos de \$1,000 al mes, 53.4% obtiene menos de \$3,000 al mes. Únicamente el 10.23% obtiene una pensión de \$10,000 o más al mes. La pensión promedio ascendió a \$5,153 al mes. El monto de pensión acumulado en porcentaje con respecto a la cantidad de adultos mayores que tienen pensión se muestra en la siguiente gráfica.

Gráfico 2.3 Ingreso por pensión (mensual)



Fuente: Elaboración propia con base el Cuestionario para medición de resultados.
Se unificaron los ingresos a una periodicidad mensual.
La no respuesta ascendió al 13.6%

Por otra parte, la mayoría de los adultos mayores que reciben pensión (92.7%) la reciben de manera mensual. El 6.5% de manera quincenal y el 0.7% lo hace de manera anual.

Beneficiarios de otros programas sociales

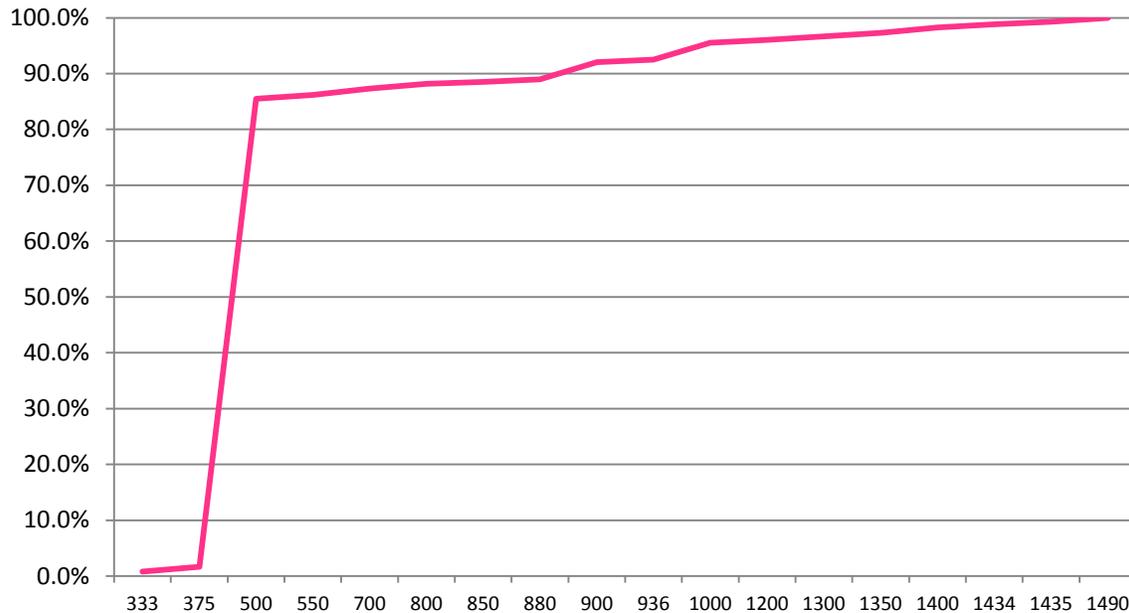
De la población adulta mayor que es beneficiaria del Programa “Servicios a grupos con necesidades especiales (E003)” en 2010 y 2011, el 32% tiene 69 o más años; de esta población el 40.6% de los adultos mayores también son beneficiarios del “Programa 70 y más”.

Asimismo, el 95.2% de los adultos mayores encuestados reportan no ser beneficiarios de algún otro programa de atención a adultos mayores, diferente a “70 y más”. De los adultos mayores que son beneficiarios de algún otro programa social (4.8%), el 38.8% es beneficiario del programa “Pensión alimentaria a Adultos Mayores”, el 23% del Programa “Red Ángel”, 8.5% de “Oportunidades”, 8.3% de “CITUR”,¹² 6.4% de “Despensa DIF”, 5.1% de otro programa de

¹² Credencial inteligentes de Transporte Urbano, se utiliza para descuentos en el transporte público urbano en el estado de Yucatán.

“Despensa”, 2.8% del “Programa de Apoyo Alimentario”, 2.8% del “Programa Gente Grande”; 2.2% de “Nuevo Amanecer” y finalmente 2.0% de la “Tarjeta Feria”.¹³

Grafico 2.4 Ingreso por parte de programas sociales (mensual)



Fuente: Elaboración propia con base el Cuestionario para medición de resultados.
Se unificaron los apoyos a una periodicidad mensual.
La no respuesta ascendió a 1.9%

El 54.2% de los beneficiarios de otros programas sociales diferentes a “70 y más” reciben dinero por parte de los mismos. De esta forma, el 8.2% de las personas adultas mayores que reciben el Programa “70 y más” también reciben algún otro Programa que les otorgue dinero. De esta manera, el monto promedio mensual que reciben los adultos mayores que son beneficiarios de programas sociales que otorguen apoyo monetario asciende a \$574. Es así, que el 85.5% de los adultos mayores en comento recibe hasta \$500 mensuales y únicamente el 4.5% recibe \$1,000 o más al mes.

El 74.3% de los adultos mayores reciben apoyos anteriormente mencionados de manera mensual, el 21.1% de forma bimestral y el 4.7% lo recibe trimestralmente.

¹³ La tarjeta feria preferente es exclusiva para los usuarios que acrediten ser estudiantes (de escuelas afiliadas a la Secretaría de Educación, UANL y universidades privadas con convenio FERIA), así como, para adultos mayores (afiliados al INAPAM o INSEN) o personas con discapacidad (acreditados por el DIF Estatal). Con ella se obtienen descuentos en el transporte urbano local.

Redes familiares e integración social

Únicamente el 14.0% de los adultos mayores atendidos por el Programa vive solo, lo que representa importantes retos en la calidad de vida y el estado emocional de los adultos mayores, ya que a medida que la edad aumenta existe mayor probabilidad y frecuencia que se presenten enfermedades degenerativas o limitaciones físicas y de capacidades que requieran del apoyo de familiares¹⁴.

Vivir sólo puede ser resultado de la pérdida del círculo familiar y social, por lo cual, la presencia del Programa, por medio de los Clubes INAPAM permite la ampliación del círculo social de amistades y contactos.

El 85.4% de los adultos mayores beneficiarios del programa vive con sus familiares y el 0.6% lo hace con otros. Dentro de éstos otros, encontramos que el 56.4% lo hace con su pareja o compañero, el 19.2% lo hace con personas de trabajo, mientras que el 12.2% lo hace con hermanas del convento y el 12.2% vive en asilos.

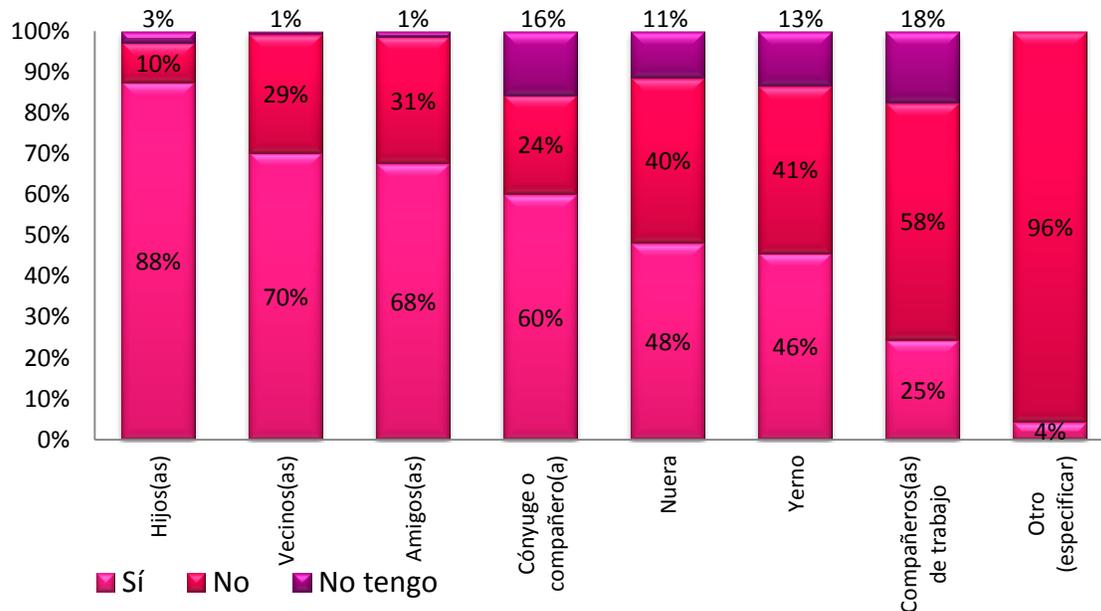
Las personas adultas mayores reciben diferentes tipos de ayuda por parte de sus familiares, la principal es la compañía, puesto que el 46.9% de los adultos encuestados reporta esta compañía como forma de ayuda, seguida de la compra de comida, ropa o medicinas (30.5%), los servicios de transporte o quehaceres (27.9%), el 22.8% es apoyado con vivienda y el 21.6% recibe dinero por parte de sus familiares. Asimismo, 0.3% reporta recibir otros apoyos como: apoyo moral (40.8%), atención mientras se encuentra enfermo (36.3%) y recreación (22.9%) como paseos.

En los últimos siete días el 88% de la población beneficiaria entrevistada platicó con sus hijos, el 70% lo hizo con vecinos y el 68% con amigos. El 60% platicó con su cónyuge o compañero; mientras que aquellos que platicaron con su nuera o yerno representan el 48% y 46%, respectivamente. Finalmente los que platicaron con compañeros de trabajo representan el 25%.

¹⁴ Existen diversos estudios nacionales e internacionales de cómo la situación de soledad perjudica la calidad de vida del Adulto Mayor, para mayores referencias véase:

http://www.hospitalgeneral.salud.gob.mx/descargas/pdf/enfermeria/abono_social.pdf

Gráfica 2.5 Interacción social de los Adultos Mayores en los últimos 7 días.



Fuente: Elaboración propia con base el Cuestionario para medición de resultados

Del 4% de adultos mayores que reporta haber platicado con otras personas, se obtiene, que también platican regularmente con nietos, clientes, otros familiares, sobrinos, consuegros, madre, sacerdote, jefe de trabajo, entre otros, como se indica en el siguiente cuadro.

Cuadro 2.3 Otras personas con las cuales los adultos mayores han platicado en los últimos 7 días.

	ADULTOS MAYORES	PORCENTAJE
NIETOS	4,626	26.2%
CLIENTES	3,463	19.6%
OTROS FAMILIARES	1,418	8.0%
SOBRINOS	1,021	5.8%
CONSUEGROS	688	3.9%
MADRE	677	3.8%
SACERDOTE	652	3.7%
JEFE DE TRABAJO	636	3.6%
HERMANAS RELIGIOSAS	585	3.3%
HERMANOS CRISTIANOS	579	3.3%
COMPADRE	492	2.8%
COMPAÑEROS DE IGLESIA	492	2.8%
EX ALUMNOS	430	2.4%

	ADULTOS MAYORES	PORCENTAJE
HERMANOS CON MUCHAS PERSONAS EL DE LA TIENDA TITULARES DE OPORTUNIDADES COMPAÑEROS DE CURSOS CONCUÑAS	414 344 344 290 241 241	2.3% 2.0% 2.0% 1.6% 1.4% 1.4%
TOTAL	17,633	100.0%

Fuente: Elaboración propia con base el Cuestionario para medición de resultados

Por otra parte, el 3% de los Adultos Mayores reportan asistir a la casa del Adulto Mayor, el 2.8% asiste al DIF, el 2.6% acude al INAPAM, mientras que los adultos que acuden a clubes de adultos mayores, o a casas o asociaciones de jubilados y pensionados son el 2.4% y el 2.3%, respectivamente. Asimismo, el 1.3% de los adultos mayores entrevistados reporta asistir regularmente a otros centros diferentes a los anteriormente mencionados, como son: Iglesias, templos o asociaciones religiosas (50.4%), así como grupos de discapacitados (11.3%). La distribución puede observarse en el siguiente cuadro.

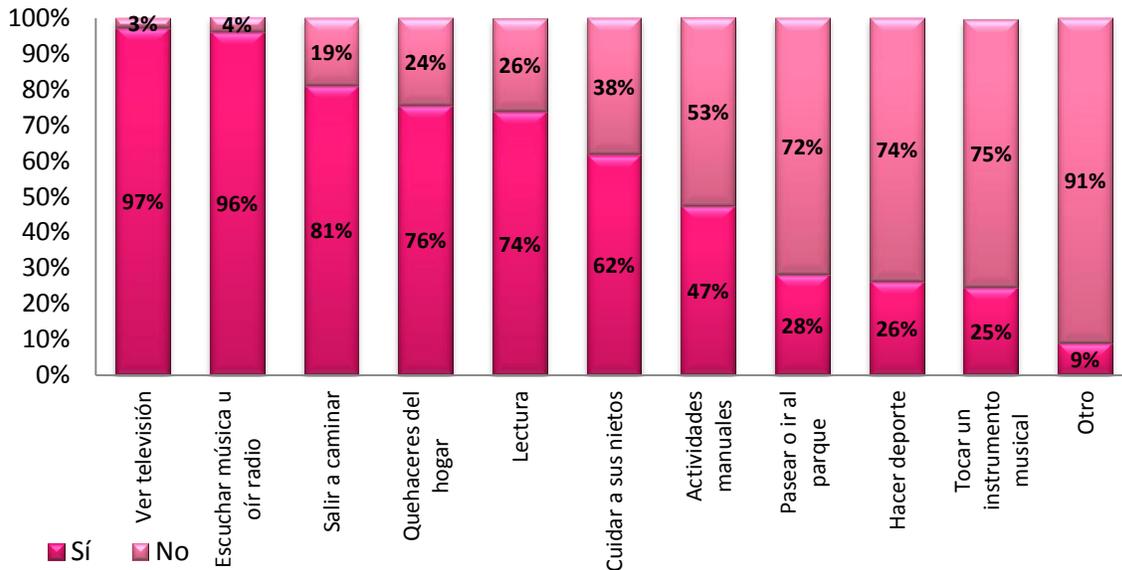
Cuadro 2.4 Otras lugares a dónde asisten los Adultos Mayores

	ADULTOS MAYORES	PORCENTAJE
IGLESIA, TEMPLO O ASOCIACION RELIGIOSA	2,553	50.4%
GRUPO DE DISCAPACITADOS	574	11.3%
CASA DEL ABUELO	492	9.7%
CLASES MANUALIDADES	362	7.2%
CARITAS AC A REHABILITACIÓN	290	5.7%
REUNIONES EX COMPAÑEROS	287	5.7%
PARQUES ECOLÓGICOS	263	5.2%
ISSSTE	241	4.8%
TOTAL	5,062	100.0%

Fuente: Elaboración propia con base el Cuestionario para medición de resultados

Las actividades cotidianas que realizan los adultos mayores beneficiarios del Programa diariamente son: 91% declara haber visto la televisión, 75% escuchó música o sintonizó la radio, 74% salió a caminar, y el 72% realizó quehaceres en el hogar, entre otras actividades que pueden apreciarse en la gráfica siguiente.

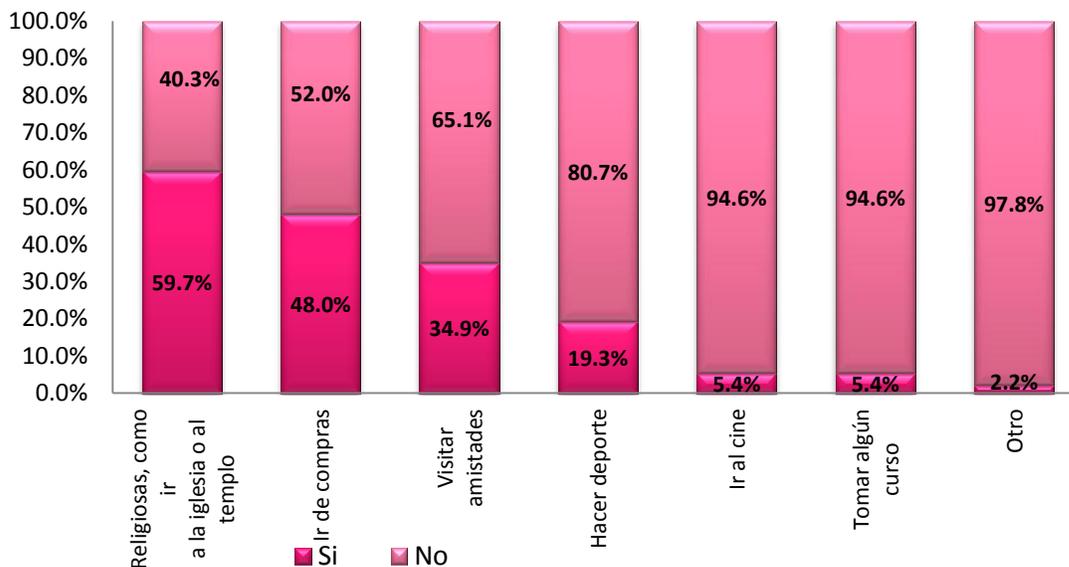
Gráfica 2.6 Actividades Cotidianas de los Adultos Mayores



Fuente: Elaboración propia con base el Cuestionario para medición de resultados

En relación a las actividades que los adultos mayores realizan semanalmente, la de mayor frecuencia es asistir a la iglesia, templo o realizar alguna actividad religiosa (59.7%); seguida de ir de compras (48.0%) y visitar amistades (34.9%). Asimismo, el 19.3% de los adultos mayores entrevistado señaló que realizó alguna actividad deportiva, mientras que el 5.4% fue al cine; de igual manera, un 5.4% tomó algún curso.

Gráfica 2.7 Actividades que realizan los adultos mayores semanalmente.



Fuente: Elaboración propia con base el Cuestionario para medición de resultados

III.3 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LOS APOYOS OTORGADOS POR EL PROGRAMA

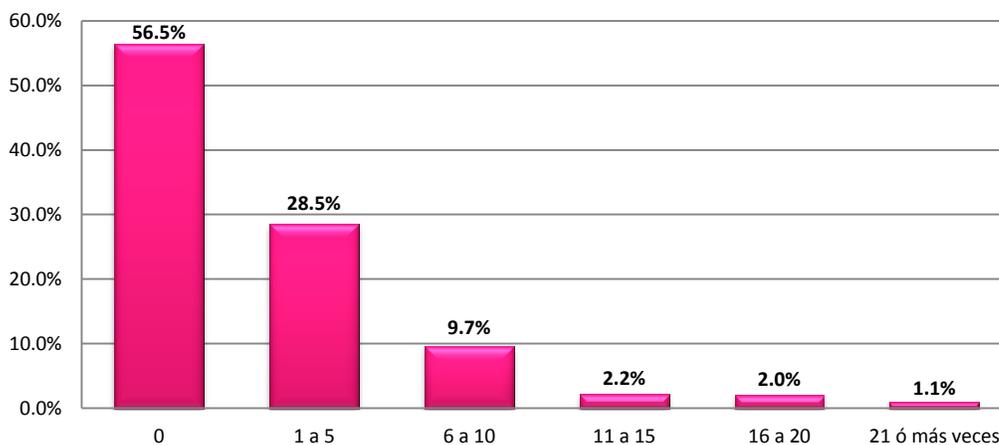
Esta sección tiene como objetivo hacer un análisis sobre los beneficios que brinda el Programa, a través de sus servicios y acciones, así como, examinar los bienes y servicios consumidos por parte de los Adultos Mayores que cuentan con su Credencial INAPAM. Para lograr lo anterior, se analiza la frecuencia de uso de la credencial INAPAM conforme a los diversos rubros (alimentación, salud, vestido, hogar, transporte, pago de servicios e impuestos) los cuales se pueden adquirir a un precio preferencial mostrando la Credencial INAPAM. Asimismo, se evalúa el nivel de satisfacción de las personas adultas mayores con las acciones y servicios otorgados por el Programa, así como, con la atención recibida por el personal encargado de proporcionarlos.

Frecuencia de uso de la Credencial Plástica INAPAM

De acuerdo a la información recopilada, el 2.8% (11,346) de las personas adultas mayores entrevistadas no contaban al momento de encuestarlas con su Credencial INAPAM. De las cuales el 72% (7,460) no tramitó una reposición de la misma. Los principales motivos para no hacerlo son: 1) no tener tiempo para volver a tramitarla (29.3%), 2) no saber dónde se tramita (25.2%). Asimismo, es de destacar que el 10.6% (788) de las personas adultas mayores que no han tramitado su reposición señalan que no lo han hecho debido a que no la utilizan.

El 56.5% de la población atendida por el Programa no utilizó su credencial INAPAM para obtener un descuento durante la semana anterior al levantamiento de información. La frecuencia de uso semanal se puede apreciar en el siguiente gráfico.

Gráfico 4.1 Uso de la credencial INAPAM la semana anterior para obtener un descuento



Fuente: Elaboración propia con base el cuestionario para medición de resultados

Principales usos de la Credencial Plástica INAPAM

La credencial INAPAM permite que los adultos mayores obtengan descuentos en bienes y servicios por parte de los proveedores que han convenido dicho beneficio con el INAPAM. En este sentido, el 74.8% (298,690) de los adultos mayores entrevistados señalan que han usado su Credencial INAPAM para obtener descuentos en el transporte. Asimismo, el 42.2% (se incorporó al rubro la categoría de “compra de medicamentos”) la han utilizado para tener un descuento en algún comercio o establecimiento.

Además de la obtención de descuentos, el 6.5% (26,115) de los adultos mayores entrevistados la utilizan como identificación. Es de resaltar que poco más de veintiún mil adultos mayores no la utilizan. Los usos que dan a su Credencial INAPAM los adultos mayores se muestran en el siguiente cuadro:

Cuadro 3.1 Principales usos de la credencial INAPAM

USO DE LA CREDENCIAL INAPAM	ADULTOS MAYORES	PORCENTAJE
Obtener descuentos en el transporte	298,690	74.76%
Obtener descuento en comercios o establecimientos	166,609	41.70%
Como identificación	26,115	6.54%
No la utiliza	21,199	5.31%
Descuento en el pago del servicio de agua	7,992	2.00%
Descuento en el pago del predial	7,632	1.91%
Para obtener servicios del INAPAM	4,119	1.03%
Descuento en la compra de medicamentos	1,894	0.47%
Obtener descuentos en viajes	936	0.23%
Descuentos en cursos	688	0.17%
Obtener servicios médicos	576	0.14%
Obtener descuentos en museos	430	0.11%
Descuentos en servicios del Distrito Federal	362	0.09%
Obtener la tarjeta feria	344	0.09%
Obtener descuento en la tenencia	344	0.09%
Para buscar empleo	290	0.07%

Nota: La suma de los porcentajes no equivale a 100% debido a que las personas adultas mayores pueden dar más de un uso a la credencial INAPAM.

Fuente: Elaboración propia con base el Cuestionario para medición de resultados

Patrones de consumo, uso y descuentos otorgados mediante la credencial INAPAM

Para el presente reporte se agruparon los gastos realizados por los adultos mayores de acuerdo a su naturaleza. Para ello se reporta en cada rubro el porcentaje de adultos mayores que adquieren bienes o servicios del rubro y principales subrubros, el porcentaje que usa su credencial INAPAM para obtener algún descuento y el ahorro promedio obtenido. Sobre este último, es necesario

mencionar que en algunos casos el descuento promedio obtenido no es resultado de una suficiente cantidad de observaciones, lo cual es señalado a lo largo del apartado, mediante notas al pie de página. Lo anterior se debe a que no todos los adultos mayores realizan algún gasto y a su vez obtienen un descuento por medio de su credencial INAPAM en los distintos rubros de bienes y servicios que pueden adquirir a un precio preferencial. Los rubros en los cuales se clasifican los gastos se muestran a continuación:

- Alimentos
- Educativos
- Recreativos
- Transporte
- Vestido
- Salud
- Equipamiento del Hogar
- Pago de impuestos y servicios
- Otros gastos anuales

Los gastos mensuales característicos de la población, de acuerdo a los datos recabados son: pastelerías, panaderías, Universidades, cursos técnicos o idiomas, cine y teatro, centros recreativos o clubes deportivos, revistas y libros, camión, combi, micro o ruta, metro, rtp, metrobús, trolebús y taxi.

Alimentos

Los gastos agrupados en el rubro de alimentos son aquellos realizados en establecimientos tales como: pastelerías, panaderías, cafeterías y restaurantes. La periodicidad del gasto considerada fue mensual.

El 21.0% (84,331) de los adultos mayores encuestados realizó un gasto en el rubro de alimentos, utilizando su credencial INAPAM para obtener un descuento el 31.0% (26,116) de los mismos. El descuento promedio obtenido fue de \$40.00.¹⁵

El 6.2% (25,016) de los adultos mayores entrevistados acuden a restaurantes o cafeterías, de los cuales 100% obtiene un descuento en los mismos, con un descuento promedio de \$41.96¹⁶. En cuanto a pastelerías y panaderías el 15.3% (61,520) de los entrevistados realiza algún gasto en las mismas, 1.8% (1,100) de ellas obtuvo un descuento debido a su credencial INAPAM, el cual ascendió en promedio a \$9.21.¹⁷

Educativos

Los gastos agrupados en el rubro de servicios educativos son aquellos realizados en Universidades, cursos técnicos o cursos de idioma. La periodicidad del gasto considerada fue mensual.

¹⁵ Se obtuvieron 40 observaciones en el rubro.

¹⁶ Se obtuvieron 38 observaciones en el subrubro.

¹⁷ Se obtuvieron 2 observaciones en el subrubro.

El 1.5% (6,229) de los adultos mayores encuestados realizó un gasto en el rubro de servicios educativos, utilizando su credencial INAPAM para obtener un descuento el 31.1% (1,537) de los mismos. El descuento promedio obtenido fue de \$1,340.62.¹⁸

Recreativos

Los gastos agrupados en el rubro de servicios recreativos son aquellos realizados en actividades lúdicas como son: cines, teatros, clubes deportivos, paquetes vacacionales, balnearios, paseos culturales, entre otros. Sin embargo, los gastos recreativos presentan diversas periodicidades relacionadas con los distintos tipos de actividades, por lo cual, se agruparon con una periodicidad mensual los gastos referentes a: cines, teatros, centros recreativos, clubes deportivos, revistas, libros. Asimismo, se agruparon con una periodicidad semestral los gastos referentes a: hoteles, hospedajes, paquetes vacacionales, balnearios, parques recreativos, visita a museos, paseos culturales y zonas arqueológicas.

El 15.7% (63,280) de los adultos mayores encuestados realizó un gasto en el rubro servicios recreativos mensuales, utilizando su credencial INAPAM para obtener un descuento el 24.8% (15,592) de los mismos. El descuento promedio obtenido fue de \$117.00.¹⁹

El 5.6% (22,457) de los adultos mayores entrevistados acuden a cines y teatros, de los cuales 38.1% (8,550) obtiene un descuento al utilizar su Credencial INAPAM, el cual asciende en promedio a \$23.77²⁰. Respecto a centros recreativos o clubes deportivos, el 3.3% (13,122) de los adultos mayores entrevistados realizó algún gasto en el rubro, utilizando su Credencial INAPAM para obtener un descuento el 31.3% (4,112). El descuento promedio fue de \$300.92²¹.

En cuanto a revistas y libros, el 9.9% (39,765) de los entrevistados realiza algún gasto en el rubro, de los cuales el 7.4% (2,930) obtuvo un descuento debido a su Credencial INAPAM, el cual ascendió en promedio a \$17.00.²²

El 15.6% (62,626) de los adultos mayores encuestados realizó un gasto en el rubro servicios recreativos semestrales, utilizando su Credencial INAPAM para obtener un descuento del 44.1% (22,490) de los mismos. El descuento promedio obtenido fue de \$456.00²³.

¹⁸ Se obtuvieron 3 observaciones en el rubro.

¹⁹ Se obtuvieron 24 observaciones en el rubro.

²⁰ Se obtuvieron 11 observaciones en el subrubro.

²¹ Se obtuvieron 8 observaciones en el subrubro.

²² Se obtuvieron 5 observaciones en el subrubro.

²³ Se obtuvieron 44 observaciones en el rubro

En el rubro servicios recreativos semestrales, hotel u hospedaje es el que obtiene un mayor descuento (\$3,482)²⁴, sin embargo, únicamente el 4.7% (18,692) gasta en dicho rubro y el 11.14% (2,132) de ellos obtiene un descuento gracias a la Credencial INAPAM.

Transporte

Los gastos agrupados en el rubro de transporte son aquellos realizados en camiones, combi, micro, metro, trolebús, avión, autobús foráneo, entre otros. Sin embargo, los gastos en transporte presentan distintas periodicidades relacionadas con la distancia de viaje, por lo cual, se agruparon en transporte local a los gastos referentes a: camiones, combi, micro, ruta, metro, RTP, metrobús, trolebús y taxi. Asimismo, se agruparon en transporte foráneo a los gastos referentes a: avión y autobús foráneo.

Mediante la encuesta realizada se encontró que uno de los principales usos de la Credencial INAPAM es para transporte, tanto local como foráneo. El 67.4% (271,278) de los adultos mayores encuestados realizó un gasto en el rubro de transporte local, de los cuales el 65.5% (177,608) utilizó su credencial INAPAM para obtener un descuento, el cual en promedio ascendió a \$69²⁵. Sin embargo, el beneficio obtenido no es resultado de un convenio del Programa, sino un derecho en algunos casos, como es en el Distrito Federal o un beneficio otorgado por los gobiernos estatales.

Se encontró que en el gasto mensual más común entre la población adulta beneficiaria es el de “Camión, combi, micro o ruta” ya que del total de encuestados el 47.3% (190,055) lo utilizan, de los anteriores, el 37% (70,345) utilizó su credencial INAPAM para obtener descuentos en los mismos, el cual ascendió a \$48.51²⁶; el siguiente gasto significativo es en “Metro, RTP, Metrobús o Trolebús” ya que el 31.8% (127,311) de los adultos mayores encuestados reporta utilizar el servicio, de los cuales el 90.5% (115,220) ocupa su Credencial INAPAM para obtener un descuento, el ahorro promedio mensual asciende a \$75.94²⁷, sin embargo, al igual que en el apoyo anterior, el descuento no es resultado de un convenio realizado por el Programa. El tercer subrubro en importancia corresponde a servicios de taxi, que son ocupados por el 24.1% (94,318) de la población beneficiaria del Programa, sin embargo, sólo el 1.7% (1,609) ocupa su Credencial INAPAM para obtener descuentos en este tipo de transporte, obteniéndose un ahorro mensual promedio de \$62.49.²⁸

²⁴ Se obtuvieron 4 observaciones en el subrubro.

²⁵ Se obtuvieron 415 observaciones en el rubro.

²⁶ Se obtuvieron 133 observaciones en el subrubro

²⁷ Se obtuvieron 280 observaciones en el subrubro.

²⁸ Se obtuvieron 2 observaciones en el subrubro.

El 41.1% (165,010) de los adultos mayores encuestados realizó un gasto en el rubro de transporte foráneo, utilizando su Credencial INAPAM para obtener un descuento el 85.6% (141,254) de los mismos. El descuento promedio obtenido fue de \$784.00²⁹.

En el rubro de transporte foráneo, el más representativo corresponde a viajes en autobuses foráneos, en el cual gastan el 39.2% (157,422) del total de adultos encuestados, debido a su credencial INAPAM, el 88.7% (139,566) de los adultos mayores que utilizan el servicio obtienen un descuento, el cual ascendió en promedio a \$779.14³⁰ durante el semestre. Asimismo, se obtuvo que el 17.8% (3,019) de los 16,957 adultos mayores que ocupan el servicio de avión (39.2%) utiliza su credencial para obtener descuentos. El descuento promedio fue de \$829.27³¹ durante el semestre.

Vestido

Los gastos agrupados en el rubro de vestido son aquellos realizados en establecimientos de calzado, ropa y joyería. La periodicidad del gasto considerada fue trimestral.

El 33.9% (136,126) de los adultos mayores encuestados realizó un gasto en el rubro de vestido, utilizando su Credencial INAPAM para obtener un descuento el 10.2% (13,858) de los mismos. El descuento promedio obtenido fue de \$70.06³².

El 33.5% (134,532) de los adultos mayores entrevistados gastaron en ropa y calzado, de los cuales 9.1% (12,243) obtuvieron un descuento debido a su Credencial INAPAM, con un descuento promedio de \$70.06³³.

Salud

Los gastos agrupados en el rubro de salud son aquellos realizados en medicamentos, análisis médicos, médicos generales, médicos de especialidad, servicios hospitalarios, prótesis, aparatos ortopédicos, auditivos o visuales. La periodicidad del gasto considerada fue trimestral.

El 56.7% (227,584) de los adultos mayores encuestados realizó un gasto en el rubro de salud, utilizando su Credencial INAPAM para obtener un descuento el 46.7% (106,170) de los mismos. El descuento promedio obtenido fue de \$188.00³⁴.

²⁹ Se obtuvieron 299 observaciones en el rubro.

³⁰ Se obtuvieron 295 observaciones en el subrubro

³¹ Se obtuvieron 4 observaciones en el subrubro

³² Se obtuvieron 23 observaciones en el subrubro.

³³ Se obtuvieron 23 observaciones en el subrubro.

De estos gastos trimestrales, el más relevante es el gasto en medicamentos, ya que el 50.7% (203,790) de los adultos mayores encuestados los adquirió durante el periodo, de los cuales el 48.6% (99,110) obtuvo un descuento, el cual ascendió en promedio a \$130.61³⁵ durante el trimestre. Por otra parte, el 16.6% (66,806) realizó algún gasto en análisis médicos, de los cuales el 26.6% (17,774) utilizó la Credencial INAPAM para obtener algún descuento, teniendo un ahorro de \$329.00³⁶ durante en el trimestre.

Equipamiento del Hogar

Los gastos agrupados en el rubro de equipamiento del hogar son aquellos realizados en la compra de electrónicos y electrodomésticos, reparación de electrónicos y electrodomésticos y reparación y mantenimiento automotriz. La periodicidad del gasto considerada fue semestral.

El 16.4% (65,717) de los adultos mayores encuestados realizó un gasto en el rubro de equipamiento del hogar, de los anteriores, el 1.9% (1,249) utilizó su Credencial INAPAM para obtener un descuento. El descuento promedio obtenido fue de \$73.00.³⁷

El 3.4% (13,699) de los adultos mayores realizó algún gastó en reparación de electrónicos y electrodomésticos, de los cuales el 1.9% (263) ocuparon su Credencial INAPAM para obtener un descuento, que en promedio ascendió a \$20.00.³⁸ Por otra parte, 6.4% compró electrónicos y electrodomésticos, utilizando el 1.0% (263) su Credencial INAPAM para obtener un descuento, el cual en promedio fue de \$125.00.³⁹

Pago de impuestos y servicios

El 63.8% (255,488) de los adultos mayores encuestados pagó el servicio de Predial, de los cuales el 30.5% (77,840) utilizó su Credencial INAPAM para obtener un descuento, el cual ascendió en promedio a \$702.51⁴⁰. De la misma forma, del 64.8% (259,094) de los adultos mayores encuestados realizaron el ultimo pago del servicio de agua, previo a la realización de la encuesta, el 27.2% (70,455) obtuvo un descuento al presentar su Credencial INAPAM. El ahorro promedio

³⁴ Se obtuvieron 211 observaciones en el rubro.

³⁵ Se obtuvieron 172 observaciones en el subrubro.

³⁶ Se obtuvieron 32 observaciones en el rubro.

³⁷ Se obtuvieron 2 observaciones en el rubro.

³⁸ Se obtuvo 1 observación en el subrubro.

³⁹ Se obtuvo 1 observación en el subrubro.

⁴⁰ Se obtuvieron 112 observaciones en el surubro.

fue de \$390.89⁴¹. Los ahorros anteriores, no se deben a convenios realizados por el Programa, sino a descuentos otorgados por los gobiernos locales (municipales o estatales).

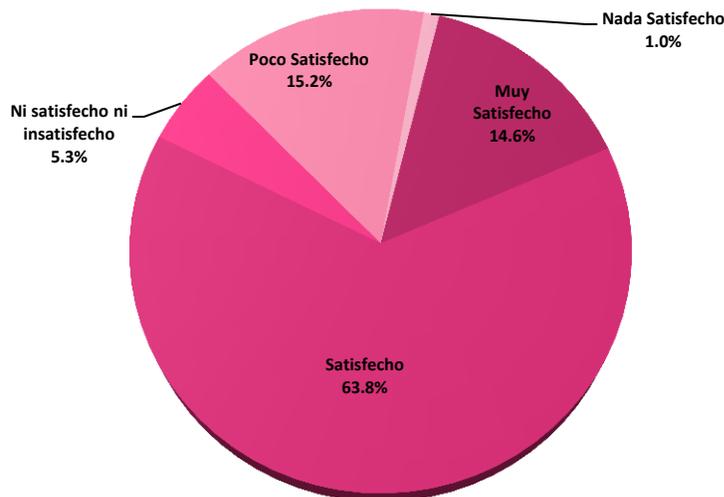
Otros gastos anuales

Respecto a los gastos anuales, el 3.5% (14,197) las personas adultas mayores gastaron en servicios jurídicos, 2.4% (9,701) en membresías comerciales y turísticas, 1.3% (5,168) en seguro de gastos médicos mayores, el 2.5% (9,964) en servicios funerarios y el 4.3% (17,303) en servicios notariales. Este último, es el único gasto en que los adultos mayores entrevistados utilizaron la Credencial INAPAM para obtener un descuento (1,413). El descuento promedio ascendió a \$95.00.⁴²

Satisfacción con los beneficios que le ofrece la Credencial Plástica INAPAM

El 78.4% de los adultos mayores que son beneficiarios del programa se encuentra muy satisfecho o satisfecho con los descuentos que la credencial INAPAM les otorga en los distintos establecimientos.

Gráfica 3.2 Satisfacción con los descuentos que otorga la credencial INAPAM



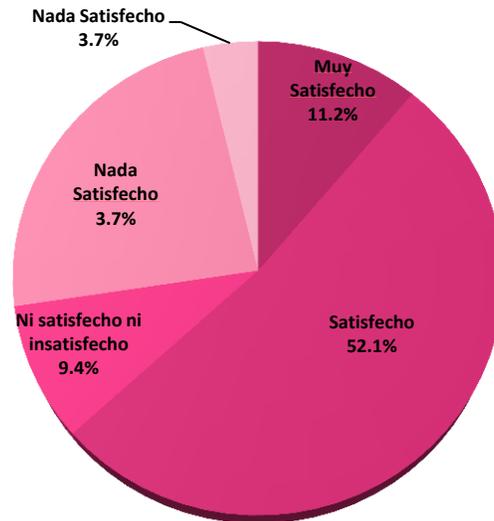
Fuente: Elaboración propia con base el Cuestionario para medición de resultados

⁴¹ Se obtuvieron 10 2 observaciones en el subrubro.

⁴² Se obtuvieron 2 en el subrubro.

En cuanto a la aceptación de la Credencial INAPAM en los comercios y establecimientos afiliados, el 63.3% se encuentran muy satisfecho o satisfecho.

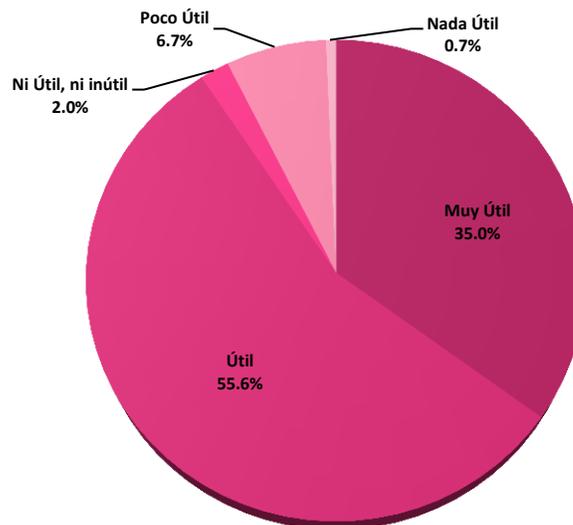
Gráfica 3.3 Satisfacción con la aceptación de la Credencial INAPAM en los comercios y establecimientos afiliados



Fuente: Elaboración propia con base el Cuestionario para medición de resultados

En cuanto a la utilidad de la Credencial INAPAM, únicamente el 9.4% de los adultos mayores encuestados señala que la misma tiene poco o ninguna utilidad.

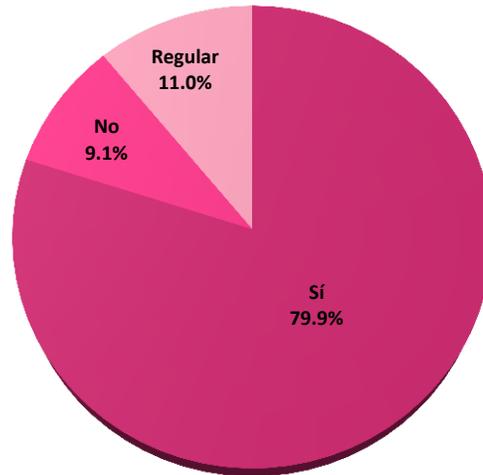
Gráfica 3.4 Utilidad de la credencial INAPAM



Fuente: Elaboración propia con base el Cuestionario para medición de resultados

El 79.9% de la población que posee su Credencial INAPAM se siente mejor al poseerla.

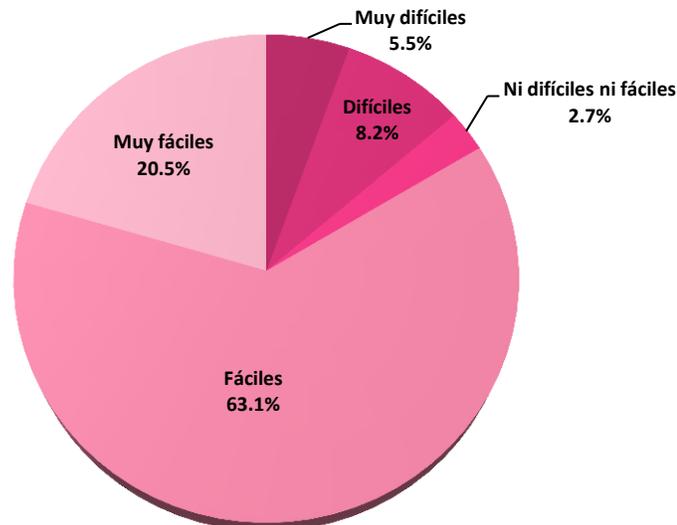
Gráfica 3.5 Satisfacción con la credencial INAPAM



Fuente: Elaboración propia con base el Cuestionario para medición de resultados

El 83.6% de la población que cuenta con su Credencial INAPAM considera que los trámites para obtener la Credencial INAPAM son fáciles o muy fáciles de realizar.

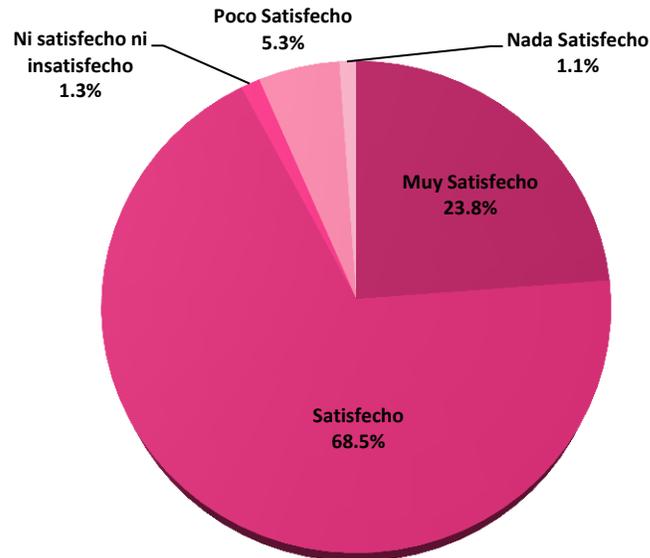
Gráfica 3.6 Facilidad en los trámites para obtener la Credencial INAPAM



Fuente: Elaboración propia con base el Cuestionario para medición de resultados

En cuanto al tiempo para tramitar su Credencial INAPAM el 92.8% se encuentra muy satisfecho o satisfecho con el mismo.

Gráfica 3.7 Satisfacción con el tiempo para tramitar su Credencial INAPAM



Fuente: Elaboración propia con base el Cuestionario para medición de resultados

Satisfacción con los servicios otorgados por el Programa

Servicios de capacitación para el trabajo y ocupación del tiempo libre

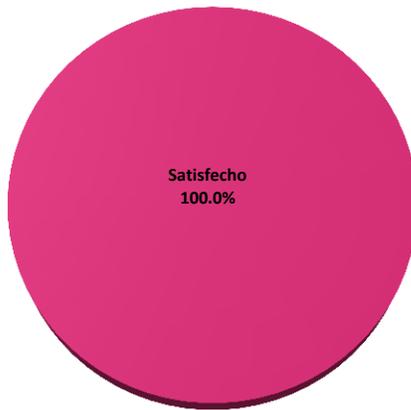
El 14.2% (56,345) y el 16.1% (63,686) de los adultos mayores encuestados conoce la existencia de servicios de capacitación para el trabajo y ocupación del tiempo libre en la ciudad donde vive, respectivamente. De los cuales, el 2.3% (1,308) ha utilizado los servicios de capacitación para el trabajo, mientras que el 7.4% (4,697) participa en los servicios de ocupación del tiempo libre. Ambos servicios pueden ser proporcionados en los Clubes INAPAM y Centros Culturales.

El 100% de los adultos mayores que participaron en las servicios de capacitación para el trabajo⁴³ y ocupación del tiempo libre, señalan estar muy satisfechos o satisfechos con los mismos. Respecto a la satisfacción con la atención del personal que los otorga, el 100% de las personas adultas mayores que participa en los talleres de ocupación del tiempo libre señala estar satisfecha o muy satisfecha, lo cual contrasta con el 60.5% señalado por los usuarios de los servicios de capacitación para el trabajo.⁴⁴ Los niveles de satisfacción con los servicios anteriormente mencionados se pueden apreciar en las siguientes gráficas.

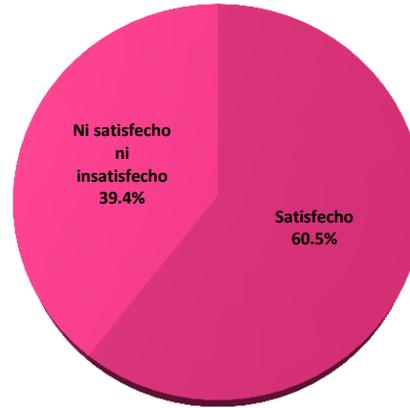
⁴³ Se obtuvieron menos de 5 observaciones.

⁴⁴ Se obtuvieron menos de 5 observaciones.

Gráfica 3.8 Satisfacción con el servicio de capacitación para el trabajo

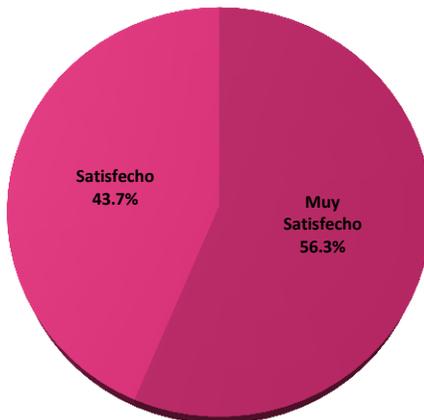


Gráfica 3.9 Satisfacción con la atención del personal Capacitación para el trabajo

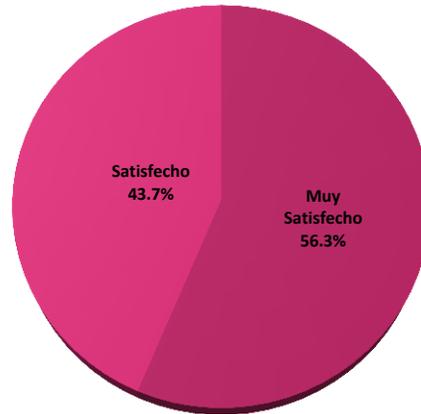


Fuente: Elaboración propia con base el Cuestionario para medición de resultados

Gráfica 3.10 Satisfacción con los talleres para la ocupación del tiempo libre



Gráfica 3.11 Satisfacción con la atención del personal Talleres para ocupación del tiempo libre



Fuente: Elaboración propia con base el Cuestionario para medición de resultados

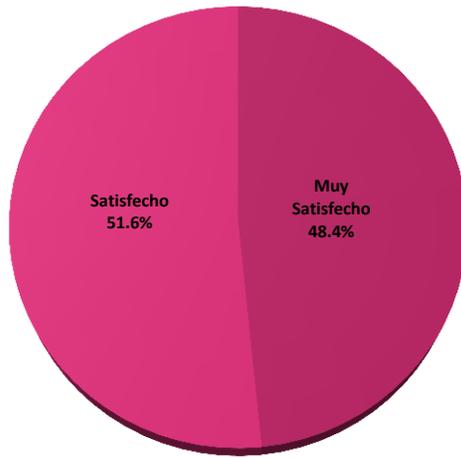
Otras actividades para la ocupación del tiempo libre

Educativas

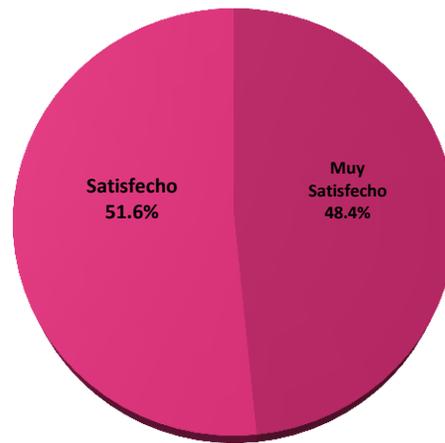
El 8.7% (34,400) de los adultos mayores encuestados conoce la existencia de servicios educativos en la ciudad donde vive, de los cuales, el 8.5% (2,923) ha utilizado estos servicios.

El 100% de los adultos mayores que participaron en las servicios educativos,⁴⁵ señala estar muy satisfecho o satisfecho con los mismos y con la atención del personal que los otorga.

Gráfica 3.12 Satisfacción con los servicios educativos



Gráfica 3.13 Satisfacción con la atención del personal de los servicios educativos

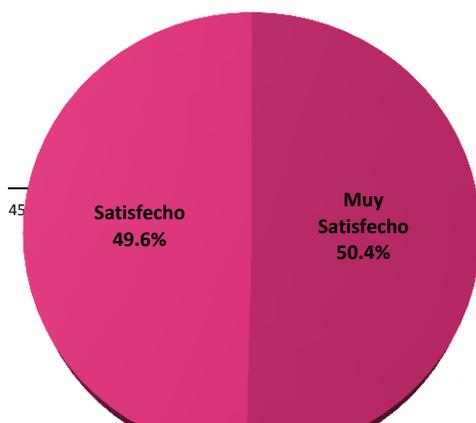


Fuente: Elaboración propia con base el Cuestionario para medición de resultados

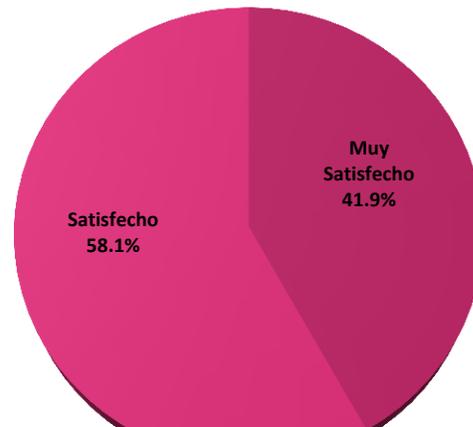
Físicas o deportivas

El 11.9% (47,085) de los adultos mayores encuestados conoce la existencia de actividades físicas o deportivas en la ciudad donde vive, de los cuales, el 11.8% (5,542) ha participado en las mismas. El 100% de los adultos mayores que participaron en las actividades físicas o deportivas, señalan estar muy satisfechos o satisfechos con las mismas y con la atención del personal que las otorga.

Gráfica 3.14 Satisfacción con las actividades físicas o deportivas



Gráfica 3.15 Satisfacción con la atención del personal de las actividades físicas o deportivas

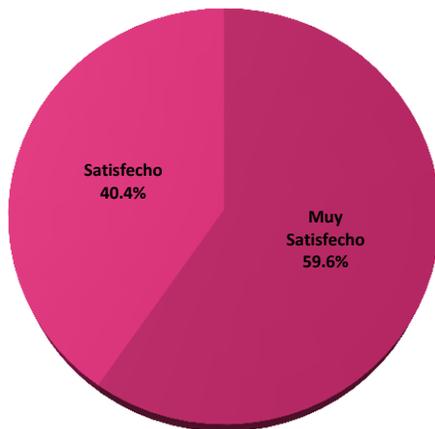


Fuente: Elaboración propia con base el Cuestionario para medición de resultados

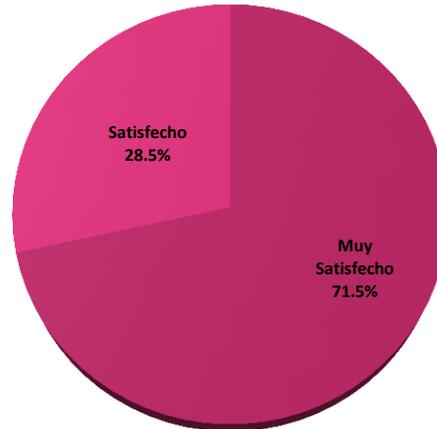
Culturales

El 10.0% (39,606) de los adultos mayores encuestados conoce la existencia de actividades culturales en la ciudad donde vive, de los cuales, el 6.8% (2,700) ha participado en las mismas. El 100% de los adultos mayores que participaron en las actividades culturales, señalan estar muy satisfechos o satisfechos con las mismas y con la atención del personal que las otorga.

Grafica 3.16 Satisfacción con las actividades culturales



Grafica 3.17 Satisfacción con la atención del personal de las actividades culturales

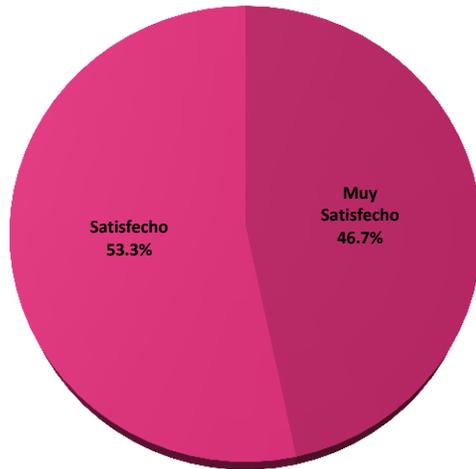


Fuente: Elaboración propia con base el Cuestionario para medición de resultados

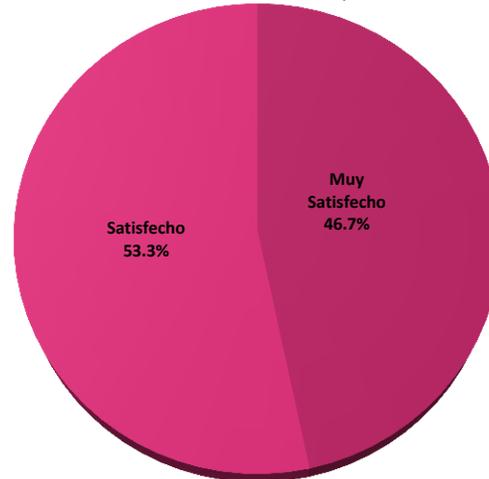
Paseos

El 13.0% (51,551) de los adultos mayores encuestados conoce la existencia de paseos en la ciudad donde vive, de los cuales, el 6.3% (3,270) ha participado en los mismos. El 100% de los adultos mayores que participaron en los paseos, señalan estar muy satisfechos o satisfechos con los mismos y con la atención del personal que los otorga.

Grafica 3.18 Satisfacción con las actividades de paseos



Grafica 3.19 Satisfacción con la atención del personal de los actividades de paseos



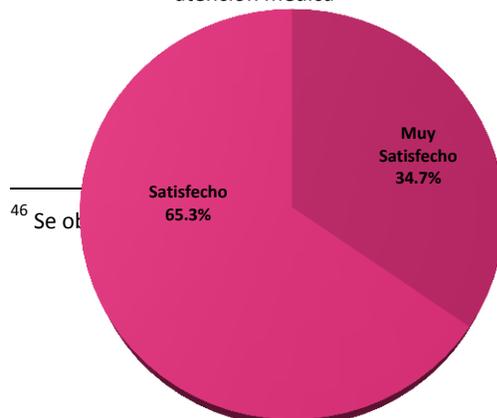
Fuente: Elaboración propia con base el Cuestionario para medición de resultados

Servicio de salud

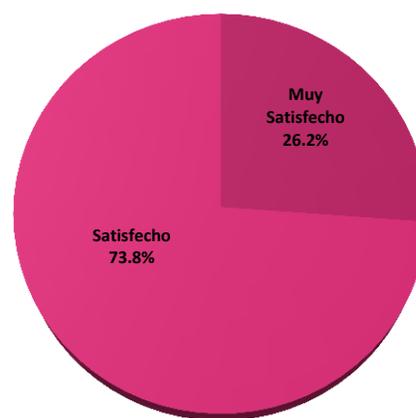
El 11.3% (44,705) y el 6.9% (27,383) de los adultos mayores encuestados conoce la existencia de servicios de atención médica y atención psicológica en la ciudad donde vive, respectivamente. De los cuales, el 13.9% (6,192) ha utilizado los servicios de atención médica y el 4.0% (1,102) los servicios de atención psicológica.

El 100% de los adultos mayores que utilizaron los servicios de atención médica y atención psicológica⁴⁶ señalan estar muy satisfechos o satisfechos con los mismos. Respecto a la satisfacción con la atención del personal que los otorga, el 100% de las personas adultas mayores que utilizaron atención médica y atención psicológica señalan estar satisfecha o muy satisfecha. Los niveles de satisfacción con los servicios anteriormente mencionados se pueden observar en las siguientes gráficas.

Grafica 3.20 Satisfacción con los servicios de atención médica

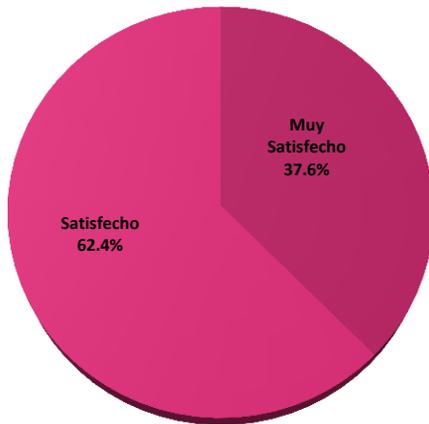


Grafica 3.21 Satisfacción con la atención del personal de los servicios de atención médica

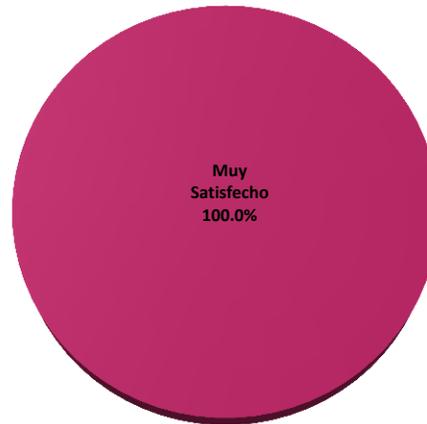


⁴⁶ Se ob

Grafica 3.22 Satisfacción con los servicios de atención psicológica



Grafica 3.23 Satisfacción con la atención del personal de los servicios de atención psicológica



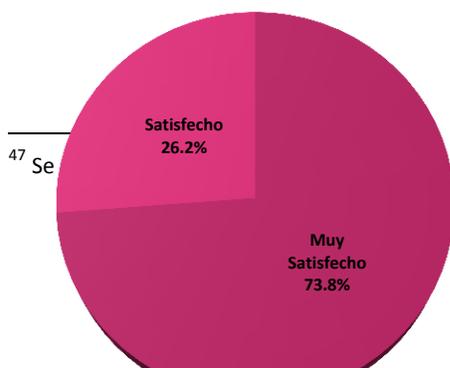
Fuente: Elaboración propia con base el Cuestionario para medición de resultados

Educación para la salud

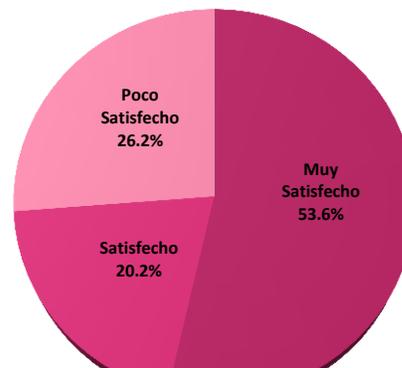
El 8.8% (34,664) de los adultos mayores encuestados conoce la existencia de servicios de educación para la salud en la ciudad donde vive, de los cuales, el 3.8% (1,312) los ha utilizado.

El 100% de los adultos mayores que utilizaron los servicios de educación para la salud,⁴⁷ señalan estar muy satisfechos o satisfechos con los mismos. En cuanto a la atención del personal que brinda el servicio, el 26.2% de las personas adultas mayores señalan estar poco satisfechos. Los niveles de satisfacción con el servicio anteriormente mencionado se pueden observar en las siguientes gráficas.

Grafica 3.24 Satisfacción con las actividades de educación para la salud



Grafica 3.25 Satisfacción con la atención del personal de las actividades de educación para la salud



⁴⁷ Se

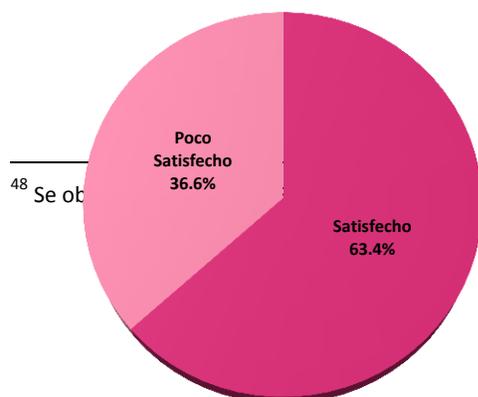
Fuente: Elaboración propia con base el Cuestionario para medición de resultados.

Servicio de atención ciudadana y módulos de afiliación

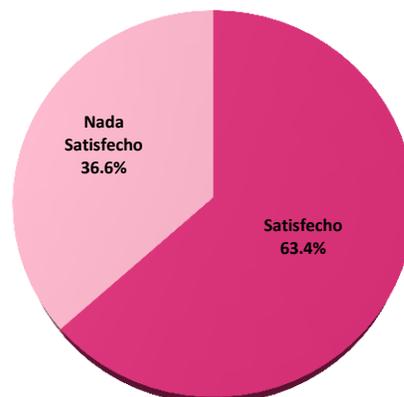
El 7.1% (28,268) y el 8.9% (34,664) de los adultos mayores encuestados conoce la existencia de los servicios atención ciudadana y módulos de afiliación en la ciudad donde vive, respectivamente. De los cuales, el 4.2% (1,308) ha utilizado los servicios de atención ciudadana y/o jornadas federales y el 8.9% (1,312) los servicios de afiliación (Módulo).

El 63.4% de los adultos mayores que participaron en los servicios de atención ciudadana y jornadas federales,⁴⁸ señalan estar satisfechos con los mismos, mientras que el 89.2% de los adultos mayores que utilizaron los modulos de afiliación, señalan también estar muy satisfechos o satisfechos. Respecto a la satisfacción con el atención del personal que les otorga los servicios, el 36.6% de las personas adultas mayores que participa en los servicios de atención ciudadana y/o jornada federales señala estar nada satisfecha con ellos, en cuanto a la satisfacción con el atención del personal de los servicios de modulos de afiliación, 8.4% señala sentirse poco o nada satisfechos con este servicio. Los niveles de satisfacción con los servicios anteriormente mencionados se pueden apreciar en las siguientes gráficas.

Grafica 3.26 Satisfacción con los servicios de atención ciudadana y jornadas federales



Grafica 3.27 Satisfacción con la atención del personal de servicios de atención ciudadana y jornadas federales



⁴⁸ Se ob

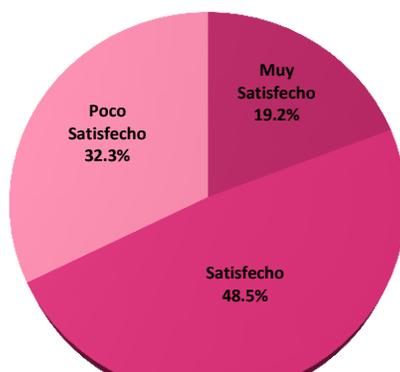
Fuente: Elaboración propia con base el Cuestionario para medición de resultados

Servicio de bolsa de trabajo

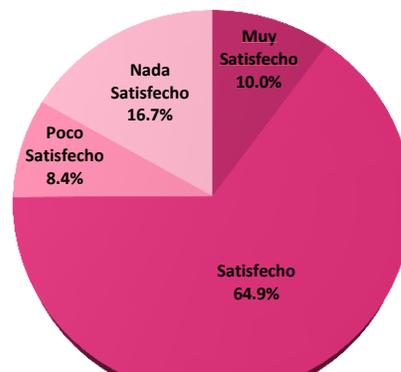
El 11.1% (43,969) de los adultos mayores encuestados conoce la existencia de servicios de bolsa de trabajo en la ciudad donde vive. De los cuales, el 6.6% (2,886) los ha utilizado.

El 32.3% de los adultos mayores que utilizaron el servicio de bolsa de trabajo, señalan estar poco satisfechos con el servicio. Respecto a la satisfacción con la atención del personal que los otorga, el 26.7% de las personas adultas mayores que lo han utilizado señala estar poco o nada satisfechos. Los niveles de satisfacción con el servicio anteriormente mencionado, se muestra en las siguientes gráficas.

Gráfica 3.30 Satisfacción con el servicio de bolsa de trabajo



Gráfica 3.31 Satisfacción con la atención del personal de bolsa de trabajo





Evaluación Complementaria de Diseño, Consistencia y
Medición de Resultados (2010-2011) del Programa Servicios a
Grupos con Necesidades Especiales (E003) a cargo de INAPAM



Fuente: Elaboración propia con base el Cuestionario para medición de resultados.

III.4 INFORME DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS OTORGADOS POR INAPAM

Con el objetivo de documentar los resultados del *Programa Servicios a grupos con necesidades especiales* a cargo de INAPAM, sobre la satisfacción de las personas adultas mayores beneficiarias de los mismos, se realizaron encuestas de satisfacción en las instalaciones de los Centros de Atención Integral (CAI), Residencias Diurnas, Clubes INAPAM y en los Juegos Nacionales Deportivos y Culturales.

Centros de Atención Integral

El Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM) cuenta en el Distrito Federal con los Centros de Atención Integral (CAI) **Universidad** y **Federico Gómez Santos**, en los cuales se ofrecen servicios médicos de primer nivel (SMPN) que apoyan la detección, el control y el seguimiento de las enfermedades comunes de las personas adultas mayores, así como, otros servicios de especialidad, los cuales se muestran en el siguiente cuadro.⁴⁹

Cuadro 4.1 Servicios médicos proporcionados en los CAI

CAI Universidad	CAI Federico Gómez Santos
Medicina General	Medicina General
Geriatría	Geriatría
Otorrinolaringología	Psicología
Dermatología	Rehabilitación
Ginecología	Optometría
Reumatología	Odontología
Ortopedia	Electrocardiografía
Psicología	Gabinete de rayos "x"
Odontología	Laboratorio Clínico
Nutrición	Trabajo Social
Gabinete de rayos "x"	
Gabinete de ultrasonido	
Gabinete de Audiología	
Electrocardiografía	
Audiología	
Trabajo Social	

Fuente: Elaboración propia con información de INAPAM.

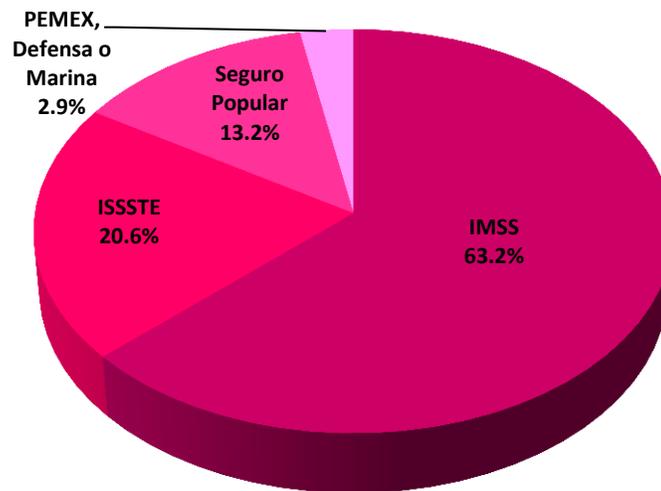
El 86.2% de las personas adultas mayores encuestadas proceden del Distrito Federal (el resto 13.8% proviene del Estado de México) principalmente de las delegaciones Cuauhtémoc (35.1%), Gustavo A. Madero (16%) y Benito Juárez (12.8%).

⁴⁹ Para el levantamiento de las encuestas, se visitaron los Centros de Atención Integral (CAI) durante 3 días en el horario de atención al público, en los cuales se obtuvieron un total de 109 encuestas.

El 56% de los adultos mayores encuestados son del sexo femenino (44% sexo masculino). La edad promedio es de 71 años, con un rango de edades de entre 60 y 88 años. El 27.5% de las personas adultas mayores no cuenta con estudios de primaria terminados.

El 62.4% de las personas adultas mayores encuestadas tienen acceso a un servicio médico distinto al otorgado en el Centro de Atención Integral. La distribución de instituciones a las cuales se encuentra afiliadas se muestra en la siguiente gráfica.

Grafica 4.1 Acceso a Servicio Médico



Fuente: Elaboración propia con base a la Encuesta de Satisfacción de Servicios,

El 56% de las personas adultas mayores encuestados menciona conocer sus derechos como adulto mayor.

Satisfacción con los Servicios

El 96% de las personas adultas mayores encuestadas conoce al menos un servicio médico distinto por el cual asistió al CAI. La distribución de los servicios que recibieron los adultos mayores el día de asistencia se muestra en el siguiente cuadro.

Cuadro 4.2 Servicios médicos recibidos.

SERVICIO	ADULTOS MAYORES	PORCENTAJE
GERIATRIA	66	60.6%
ODONTOLOGIA	16	14.7%
HOMEOPATIA	7	6.4%
PSICOLOGIA	7	6.4%
REHABILITACION	6	5.5%

SERVICIO	ADULTOS MAYORES	PORCENTAJE
OTORRINOLARINGOLOGIA	4	3.7%
OPTOMETRIA	1	0.9%
ORTOPEDIA	1	0.9%
REUMATOLOGIA	1	0.9%
TOTAL	109	100.0%

Fuente: Elaboración propia con base a la Encuesta de Satisfacción de Servicios

El 100% de las personas adultas mayores encuestadas manifestaron que recibieron por lo menos un servicio médico en los últimos 6 meses, el 53.2% de los adultos mayores entrevistados asistieron a un segundo servicio médico distinto, el 12.8% a un tercer servicio, 5.5% a un cuarto servicio y el 1.8% a un quinto servicio médico. La distribución de los servicios médicos recibidos se muestra en el siguiente cuadro.

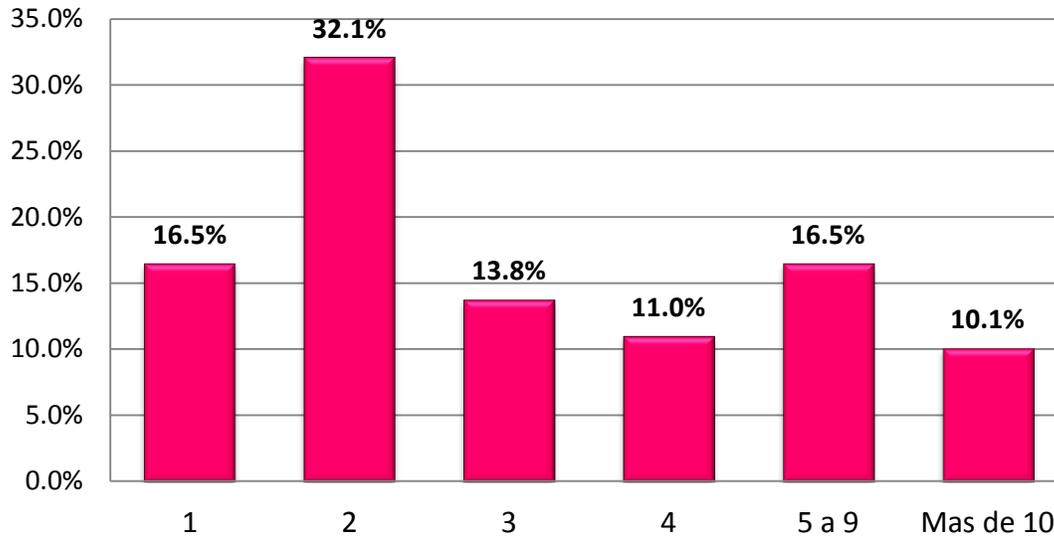
Cuadro 4.3 Servicios médicos recibidos en los últimos 6 meses.

SERVICIO	ADULTOS MAYORES	PORCENTAJE
GERIATRIA	77	42.8%
ODONTOLOGIA	27	15.0%
PSICOLOGIA	17	9.4%
HOMEOPATIA	14	7.8%
OPTOMETRIA	13	7.2%
REHABILITACION	13	7.2%
OTORRINOLARINGOLOGIA	7	3.9%
ACUPUNTURA	3	1.7%
OFTAMOLOGIA	2	1.1%
ORTOPEDIA	2	1.1%
CARDIOLOGIA	1	0.6%
ESTUDIOS	1	0.6%
GINECOLOGIA	1	0.6%
REUMATOLOGIA	1	0.6%
UROLOGIA	1	0.6%
TOTAL	180	100.0%

Fuente: Elaboración propia con base a la Encuesta de Satisfacción de Servicios

La frecuencia con la que las personas adultas mayores asistieron en los últimos 6 meses al Centro de Atención Integral, se muestra en la siguiente gráfica.

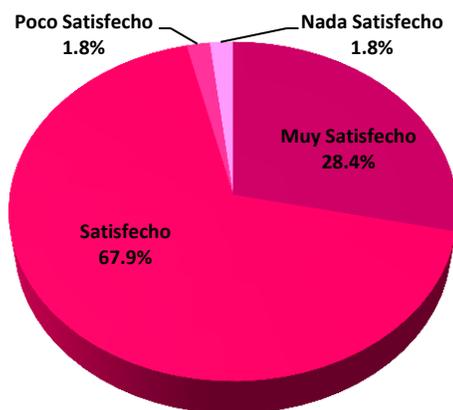
Grafica 4.2 Frecuencia de asistencia al CAI en los últimos 6 meses.



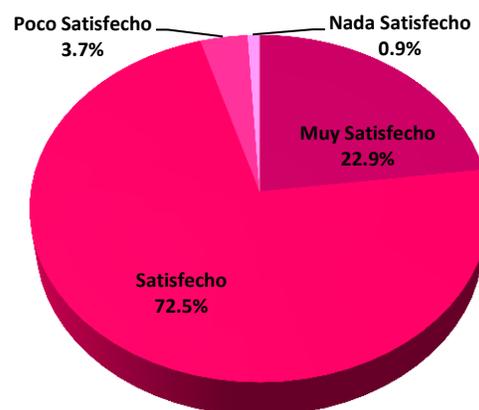
Fuente: Elaboración propia con base a la Encuesta de Satisfacción de Servicios.

En cuanto a la atención que reciben en Centros de Atención Integral, el 96.3% de las personas adultas mayores encuestados se encuentran muy satisfechos o satisfechos; con respecto al tiempo que tardan en atenderlo. Con respecto a la atención que reciben por parte del personal que brinda el servicio, el 95.4% señala sentirse muy satisfecho o satisfecho. Los niveles de satisfacción con los servicios anteriormente mencionados se pueden apreciar en las siguientes gráficas.

Grafica 4.3 Satisfacción con el servicio o actividad.

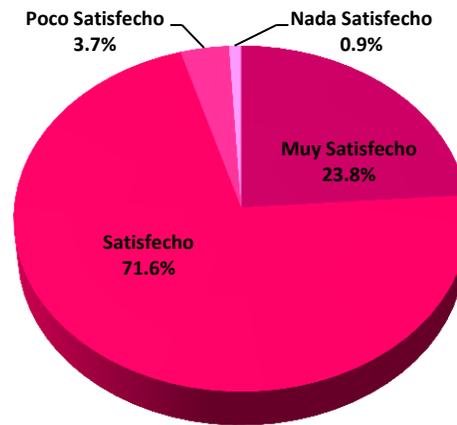


Gráfica 4.4 Satisfacción con el tiempo de atención.



Fuente: Elaboración propia con base a la Encuesta de Satisfacción de Servicios.

Gráfica 4.5 Satisfacción con la atención del personal.



Fuente: Elaboración propia con base a la Encuesta de Satisfacción de Servicios.

De las personas adultas mayores encuestadas, el 44% conoce otro lugar donde pueden recibir los mismos servicios que le otorgan en el Centro de Atención Integral, al respecto, los encuestados prefieren asistir al CAI principalmente por la atención eficiente que se brinda (21.3%), por la cercanía a sus hogares (14.9%), por los servicios que ofrecen (10.6%).

Finalmente, el 12.8% de los encuestados señala tener alguna queja sobre el servicio otorgado, las cuales se enfocan a la atención del personal y a la falta de material y mobiliario médico necesario para prestar el servicio.

Residencias Diurnas

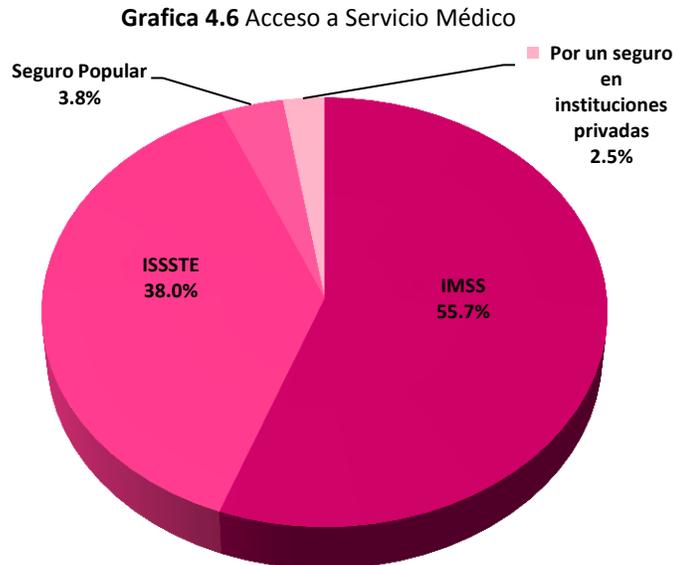
El INAPAM cuenta en el Distrito Federal con las Residencias Diurnas **Dr. Atl, Héroes del 47, Cerro San Andrés, La Casa de los Abuelos, Corpus Christi, y Residencia Pico**,⁵⁰ en los cuales se proporciona asistencia integral a los adultos mayores que no cuentan con apoyo familiar o recursos económicos que permitan cubrir sus necesidades básicas y ser independientes; esto es, atención de carácter multidisciplinario que consiste en cuatro elementos interrelacionados entre sí: manejo clínico, cuidados de enfermería, consejería, apoyo emocional, y apoyo social, con la finalidad de retrasar o evitar el deterioro físico y mental.

El 100% de las personas adultas mayores encuestadas proceden del Distrito Federal, principalmente de las delegaciones Coyoacán (31.7%), Gustavo A. Madero (19.8%) y Álvaro Obregón (15.8%).

⁵⁰ Para el levantamiento de las encuestas, se visitaron las residencias diurnas en el horario de obteniéndose un total de 101 encuestas.

El 73.3% de los adultos mayores encuestados son del sexo femenino (26.7% sexo masculino). La edad promedio es de 80 años, con un rango de edades de entre 62 y 103 años. Del total de los adultos mayores encuestados, el 32.7% no cuenta con estudios de primaria terminada.

El 75.2% de las personas adultas mayores encuestas tienen acceso al servicio médico. La distribución de las instituciones a las cuales se encuentran afiliadas se muestra en la siguiente gráfica.



Fuente: Elaboración propia con base a la Encuesta de Satisfacción de Servicios.

El 65.3% de los encuestados señala conocer sus derechos como adulto mayor.

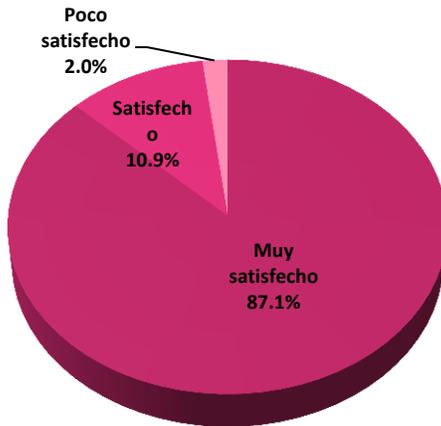
Satisfacción con los Servicios

El 96% de los adultos mayores beneficiarios de las Residencia Diurna asisten 5 días a la semana. De acuerdo a los adultos mayores encuestados, en todas se realizan actividades educativas, culturales, deportivas y sociales. Respecto a la participación de los adultos mayores entrevistados en las en las distintas actividades que se ofrecen, 79.2% practica actividades deportivas, 79.2% culturales, 68.3% sociales y 52.5% educativas. Asimismo, el 69.3% de los adultos mayores entrevistados indica que también se realizan otras actividades, tales como: Talleres para la ocupación del tiempo (74.2%), Recreativas (24.2%) y de Capacitación para el trabajo (1.5%).

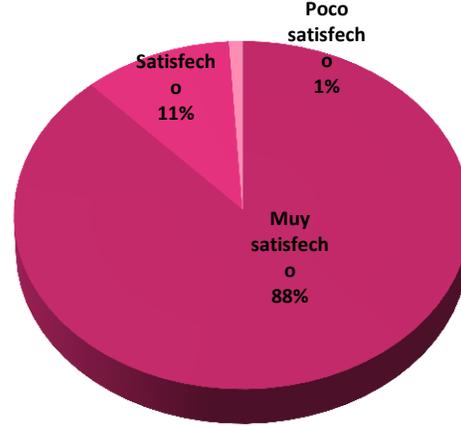
En cuanto a la atención que reciben en las Residencias Diurnas, el 98% de los adultos mayores encuestados se encuentran muy satisfechos o satisfechos; con respecto a las actividades recreativas que se imparten, 99% de los adultos mayores encuestados señalan estar muy satisfechos o satisfechos y en referencia a la atención que reciben por parte del personal que presta el servicio en las Residencias Diurnas, el 100% de los adultos mayores encuestados se

encuentran muy satisfechos o satisfechos. Los niveles de satisfacción con los servicios anteriormente mencionados se pueden apreciar en las siguientes gráficas.

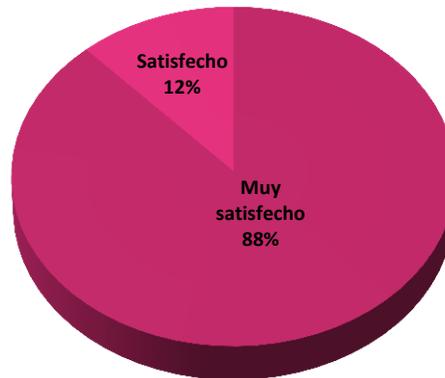
Grafica 4.7 Satisfacción con atención recibida.



Grafica 4.8 Satisfacción con actividades recreativas



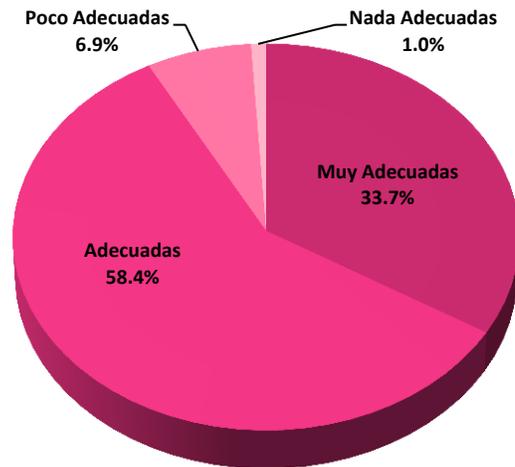
Grafica 4.9 Satisfacción con la atención del personal



Fuente: Elaboración propia con base a la Encuesta de Satisfacción de Servicios.

De la misma forma, en cuanto a las instalaciones de las residencias diurnas, el 92.1% de los adultos mayores, las encuentran muy adecuadas o adecuadas para la atención reciben.

Grafica 4.10 Satisfacción con las instalaciones



Fuente: Elaboración propia con base a la Encuesta de Satisfacción de Servicios.

De los adultos mayores encuestados, el 19.8% conocen otro lugar donde pueden recibir los mismos servicios que le otorgan en la residencia diurna, al respecto, los encuestados prefieren asistir a las residencias principalmente por el excelente trato del personal (16.7%), porque se sienten a gusto (12.5%), por el ambiente (8.3%), por las actividades recreativas que se proporcionan (8.3%), por pasar el tiempo (8.3%).

Finalmente, únicamente el 4% de los encuestados señala tener alguna queja sobre el servicio otorgado, las cuales se enfocan a la preparación de los alimentos, cuidados del jardín, mejora de las instalaciones para evitar accidentes y personal para clases específicas.

Clubes INAPAM

Los Clubes INAPAM⁵¹, son espacios que permiten la interacción y la integración de los beneficiarios del Programa, donde se ofrecen actividades de corte educativo, deportivo y social, con la finalidad de generar estos espacios es promover la participación de las personas adultas mayores. Los Clubes INAPAM visitados fueron: **El Chopo (Pentatlón), La Alegría, Fraternidad de Pensionados y Jubilados Cinematografistas del D.F. A.C., y Vida Nueva**⁵²

⁵¹ Para el levantamiento de las encuestas, se visitaron los Clubes INAPAM durante su horario de atención, en los cuales se obtuvieron un total de 101 encuestas.

⁵² También se asistió a los clubes: Tomasa Valdez Vda. de Alemán, INAPAM - Museo Universitario Del CHOPO, Unidad Picos pero no sesionaron el día de visita, debido a los Juegos nacionales, deportivos y culturales de las personas adultas mayores o a cuestiones relacionadas a remodelaciones en el Club.

El 98% de los adultos mayores encuestados proceden del Distrito Federal, principalmente de las delegaciones Cuauhtémoc (36.6%), Iztacalco (19.8%) y Gustavo A. Madero (9.9%).

El 64.4% de los adultos mayores entrevistados son del sexo femenino (35.6% del sexo masculino). La edad promedio es de 74 años, con un rango de edades de entre 61 y 91 años. Del total de los adultos mayores encuestados, el 14.9% no cuenta con estudios de primaria terminada.

Finalmente el 90.1 % de las personas adultas mayores encuestas tienen acceso al servicio médico. La distribución de las instituciones a las cuales se encuentran afiliadas se muestra en el siguiente cuadro.

Cuadro 4.4 Acceso a Servicio Médico

INSTITUCIONES	PORCENTAJE
IMSS	68.0%
ISSSTE	24.3%
ISSSTE ESTATAL	1.9%
PEMEX, Defensa, Marina	1.0%
Seguro Popular	2.9%
Seguro en Instituciones privadas	1.9%

Fuente: Elaboración propia con base a la Encuesta de Satisfacción de Servicios.

El 56.4% de los encuestados menciona conocer sus derechos como adulto mayor.

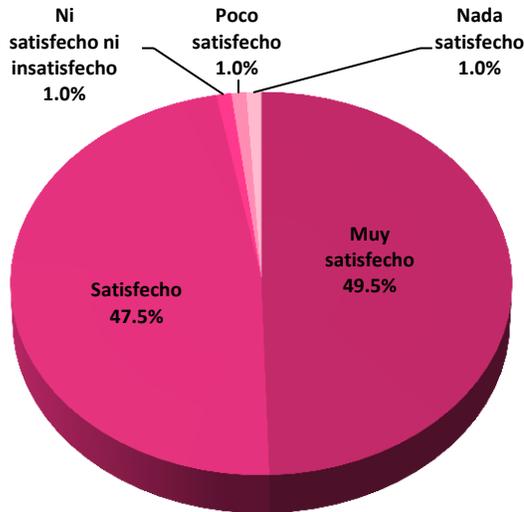
Satisfacción con los Servicios

De acuerdo a los adultos mayores encuestados, en los Clubes INAPAM se realizan actividades sociales (87.1%), deportivas (67.3%), culturales (66.3%) y educativas (46.5%).

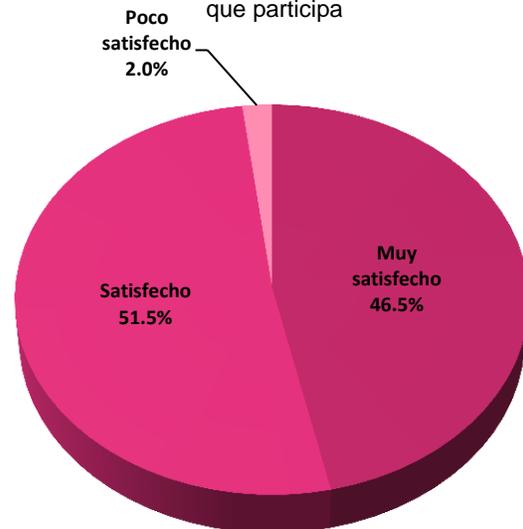
Respecto a la participación de los adultos mayores entrevistados en las en las distintas actividades que se ofrecen, 67.6% practica actividades deportivas, 60.2% sociales, 59.7% culturales, y 57.4% educativas. Asimismo, el 24.8% de los adultos mayores entrevistados indica que también se realizan otras actividades, tales como: recreativas (53.8%) charlas psicológicas (15.4%), talleres para la ocupación del tiempo libre (15.4%), así como capacitación para el trabajo (3.8%), educación para la Salud (3.8%), Juegos (3.8%) y Paseos (3.8%)

En cuanto a la atención que reciben en los Clubes INAPAM, el 97% de los adultos mayores encuestados se encuentran muy satisfechos o satisfechos. Respecto a las actividades en las participan y con la atención que reciben por parte del personal que presta el servicio los Clubes INAPAM, el 98% de los adultos mayores se encuentran muy satisfechos o satisfechos.

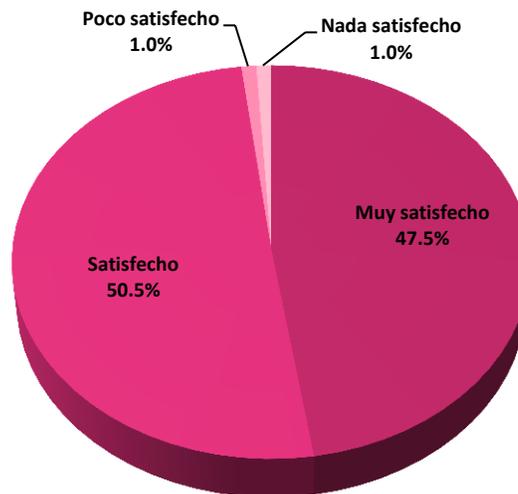
Grafica 4.11 Satisfacción con atención recibida.



Grafica 4.12 Satisfacción con las actividades en las que participa



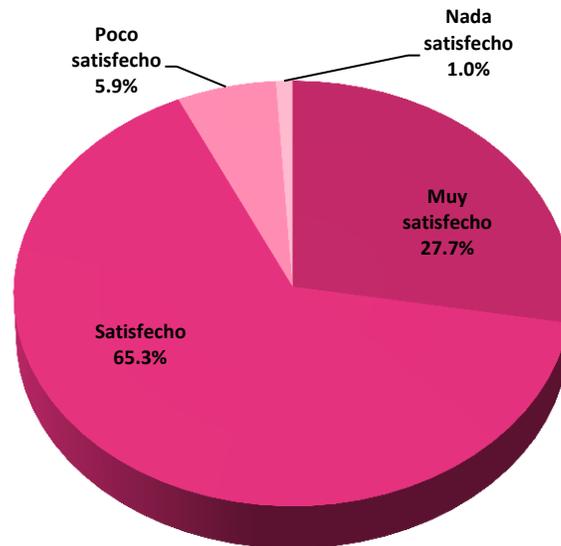
Grafica 4.13 Satisfacción con la atención del personal



Fuente: Elaboración propia con base a la Encuesta de Satisfacción de Servicios.

Asimismo, en cuanto a las instalaciones de los Club INAPAM, el 93% de los adultos mayores las encuentran muy adecuadas o adecuadas para la realización de las actividades en que participa.

Grafica 4.14 Satisfacción con las instalaciones



Fuente: Elaboración propia con base a la Encuesta de Satisfacción de Servicios.

De los adultos mayores encuestados, el 36.6% conocen otro lugar donde puedan recibir los mismos servicios que le otorgan en los Clubes INAPAM, al respecto, los encuestados prefieren asistir a los Clubes por la convivencia y las actividades (51.4%) y por la cercanía a sus domicilios (21.6%).

Finalmente, el 8.9% de los encuestados señala tener alguna queja sobre el servicio otorgado, siendo la principal el reducido espacio de las instalaciones donde se realizan las actividades.

III.5. 2 REPORTE DE LOS GRUPOS FOCALES SOBRE LOS SERVICIOS DEL INAPAM

La presente sección muestra los resultados obtenidos por medio de los grupos focales realizados en un Centro de Atención Integral, una Residencias Diurnas, un Clubes INAPAM y en los Juegos Nacionales Deportivos y Culturales.

Principales hallazgos de los grupos focales

Al inicio de los grupos focales se realizó el encuadre y presentación de los objetivos de la presente evaluación, además se hizo hincapié en que la información que nos proporcionaran sería manejada confidencialmente y que sus comentarios contribuirían para explorar sus opiniones en relación a la calidad de los servicios del INAPAM, así como los beneficios que obtienen las personas adultas mayores al hacer uso de éstos.

Los grupos focales se realizaron en diferentes instalaciones del INAPAM, por lo cual se cuestionó a los adultos mayores sobre los servicios por los que habían acudido en esa ocasión. En el CAI los principales servicios por los que acuden las personas adultas mayores son por la atención médica general y geriátrica, dental, acupuntura, entre otros. En el Club del INAPAM los servicios que reciben se relacionan más con la convivencia y esparcimiento, ya que ahí acuden por las pláticas, la atención psicológica, los talleres de manualidades y clases de gimnasia cerebral. En la residencia diurna las personas beneficiarias acuden por los talleres y clases que ahí se imparten como las manualidades, yoga, baile, tejido, repujado, pero también por el servicio médico y de comedor que ahí reciben.

Credencial INAPAM: “el trámite fue rápido y sencillo”

En el último sexenio se han otorgado 6.5 millones de credenciales INAPAM, a través de las cuales las personas adultas mayores tienen la posibilidad de obtener descuentos en más de 20 mil establecimientos alrededor de todo el país, también pueden acceder a otros servicios y beneficios como son los clubes y centros culturales, Centros de Atención Integral en donde pueden recibir atención médica a bajo costo, capacitación en materias de educación, cultura, artes y oficios, activación física, atención psicológica, asesoría jurídica y el registro a la bolsa de trabajo (INAPAM, 2012).

Todas las personas adultas mayores que participaron en los grupos focales contaban con la credencial INAPAM, de ahí que un punto de partida consistió en preguntarles cómo fue la atención que recibieron al momento de tramitarla. La mayoría de las respuestas fueron positivas, en el sentido de que la atención que recibieron fue adecuada y oportuna ya que recibieron en tiempo su credencial, incluso el mismo día que la tramitaron. También hubo casos en los que el personal del INAPAM acudió a las instalaciones en donde realizan sus actividades y ahí mismo tramitaron la

credencial. Los siguientes ejemplos dan cuenta de la percepción positiva que tienen las adultas mayores en relación a la atención que recibieron al momento de tramitar la credencial, ya que varios de ellos lo calificaron como eficiente, rápido y sencillo:

“Para mi ninguno (dificultad o problema para tramitar la tarjeta), presentarme, presentar los documentos que requieren” (Adulta mayor, Club INAPAM)

“Muy buena, muy amables, muy buena (la atención al tramitar la tarjeta), aquí vinieron a hacernos, el trámite” (Adulta mayor, Club INAPAM)

“el trámite fue rápido y sencillo” (adultos mayores, Residencia diurna)

El trámite de la credencial INAPAM no tiene ningún costo, sin embargo, algunos adultos mayores participantes mencionaron que ahora sólo entregan la credencial y son ellos quienes deben enmascararla, asimismo, tienen descontento con el hecho de llevar fotografías, ya que antes se las tomaban ahí mismo.

“Bueno, pero antes la enmascaban ellos (la tarjeta), ahora te dan tu papel, es que cada día estamos peor” (adulta mayor, CAI)

“Antes traía fotografía... -nos tomaban foto antes... y ahora nos mandan traer las fotos” (adulta mayor, CAI)

Las personas adultas mayores mencionaron que utilizan la credencial INAPAM para no pagar en el transporte público, recibir descuentos en la compra de medicinas, en restaurantes, en algunas tiendas de ropa y zapatos, como un medio de identificación, para viajar en autobús o en avión, entre otros servicios como lo reflejan los siguientes ejemplos:

“En el transporte, y para comprar medicinas..., en determinadas farmacias, y otros descuentos tal vez en otros lados nada más donde puedan hacerlo, como restaurantes, nos preguntan si tenemos tarjeta de descuento del INAPAM, y nos hacen una rebaja, cuando viajamos fuera también, ya sea en avión o en autobús” (adulta mayor, Club INAPAM)

“Si por ejemplo, si vamos a un restaurant, se nos hace un pequeño descuento” (adulta mayor, CAI)

“Y les digo en San Cosme, la ribera (zapatería) presento mi tarjeta y les dan el 10 por ciento de descuento” (adulta mayor, CAI)

“Por ejemplo en todos los autoservicios (hacen descuento) para comprar el medicamento” (adulta mayor CAI)

Además del beneficio que obtienen con la credencial INAPAM para no pagar en el transporte público, otro que mencionaron utilizar con frecuencia es el descuento para la compra de medicamentos. Según datos de la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares (ENIGH, 2010), los hogares en los que hay personas adultas mayores gastan trimestralmente 30% más en la compra de medicamentos, atención primaria o preventiva y hospitalización, que en aquellos hogares en los que no hay personas adultas mayores (INEGI, 2011).

El beneficio del descuento en la compra de medicamentos y para la realización de estudios de laboratorio es importante para la población adulta mayor, ya que por las condiciones de salud propias de su edad, requieren de atención médica especializada y medicamentos que en ocasiones tienen que adquirir con recursos propios. En relación a los descuentos que reciben para la compra de medicamentos y para los estudios de laboratorio indican que sería de mucha ayuda que éste fuera mayor, es decir de un 30 o 40 por ciento, ya que el costo de los medicamentos es muy elevado para ellos ya que muchos de ellos son jubilados o pensionados o no cuentan con un ingreso propio.

“nos descuentan muy poquito, nos gustaría que fuera más (el descuento) porque las medicinas están muy caras...” (Adulta mayor, Residencia diurna)

“Descuentos para la compra de medicinas porque están re caras, aunque es muy poquito el descuento el cinco por ciento o el diez por ciento... del medicamento porque inclusive aquí cuando le mandan una medicina que está bastante cara... seiscientos, setecientos pesos o a veces hasta mil pesos...” (Adulto mayor, Residencia diurna)

“es mínimo el descuento que hacen en medicamentos -entonces sería conveniente- que el descuento fuera del cuarenta o un treinta por ciento” (adulto mayor, Residencia diurna)

“En relación a esto del laboratorio yo he tenido que ir en repetidas ocasiones por exámenes y aun cuando son para el INAPAM yo los considero bastante caros, eso sería una cosa que quizás pudiera mejorarse un poco a través del INAPAM, que los exámenes del laboratorio no sean tan costosos. Que sean más accesibles, yo la última vez pagué \$1,600 se me hace demasiado para exámenes del laboratorio, si es cuento eso de que te quitan el 50 por ciento” (adulto mayor, CAI)

Al preguntarles sobre qué otros servicios consideran que debería incluir la credencial INAPAM, las personas que participaron en los grupos foco opinaron que debería otorgar mayores descuentos en almacenes, tiendas de ropa, zapaterías, y servir para la compra de la despensa. También consideran que la credencial debería ser admitida en varios establecimientos de manera general, porque hay algunos en los que no la reciben.

“Pues que (la tarjeta del INAPAM) fuera para una cosa general, no para ciertos lugares, sino que fuera una cosa que nos dieran un descuento porque en algunas partes no la admiten, entonces que fuera general... “(adulto mayor, Residencia diurna)

En general hay una sub-utilización de la credencial INAPAM, lo cual puede deberse a la información proporcionada al momento de tramitarla. Lo anterior puede ser generado por la limitada información que reciben al momento de tramitarla sobre las acciones y servicios a los que pueden tener acceso con ella, así como, el desconocimiento de todos los establecimientos y montos de descuento que pueden recibir a través de la credencial INAPAM.

La sub-utilización de la credencial INAPAM se refleja en el hecho de que la mayoría mencionó que principalmente la utiliza para no pagar el transporte público y obtener descuentos en la compra de medicamentos, pero pocos sabían que el Programa provee otros servicios como la bolsa de trabajo y la asesoría jurídica. Otro ejemplo, es la compra de boletos de avión, ya que algunas personas mencionaron que obtuvieron un 5% de descuento, siempre y cuando los compren con anticipación, mientras la mayoría desconocía este descuento, consideraban que sólo aplica para viajar en autobuses foráneos. La participación en los grupos focales favoreció que las personas adultas mayores intercambiaran o reafirmaran información en relación a los servicios y descuentos que pueden adquirir con la credencial.

Centros de Atención Integral (CAI): “El rinconcito o la gran casa de nosotros los adultos”

La atención de la salud de las personas adultas mayores es una prioridad para los distintos niveles de gobierno y debe incluir no sólo la parte médica, sino también lo que compete al mejoramiento de su calidad de vida. El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) es la principal institución de salud a la que acuden las personas adultas mayores (37.2% del rango de edad de 60 a 84 años y el 30.5% de 85 años y más). La segunda institución a la que acude este sector de la población es la Secretaría de Salud (SSA) con un 27.7% de la población de 60 a 84 años y 29.5% de 85 años y más. En tercer lugar se ubican los servicios privados, los cuales atienden al 19.8% de la población de 60 a 84 años y al 25% de 85 años y más (INEGI, 2011).

Según datos del INEGI (2011), a nivel nacional tres de cada diez adultos mayores no cuentan con seguridad social, lo que implica que cuando enfrentan algún problema de salud tienen que recurrir a servicios privados cuyo costo impacta negativamente en su economía no sólo por el costo de la consulta, sino también por la adquisición del medicamento.

El trámite para acceder a los servicios del CAI es sencillo y consiste en presentar la credencial INAPAM, llegar a las 8 de la mañana para sacar la cita y esperar a pasar al servicio médico que se

requiera. Los servicios médicos a los que acuden quienes participaron en los grupos son los de medicina general, principalmente para el control de la diabetes y la artritis, servicio dental, geriatría, acupuntura y audiología.

Los servicios médicos que ofrece el Programa a través de los Centros de Atención Integral representan una opción diferente y accesible para muchas personas adultas mayores que no cuentan con servicio médico, o incluso para quienes si tienen servicio médico pero prefieren acudir a los CAI porque consideran que ahí la atención es mejor, más rápida y de bajo costo, de hecho la mayoría de los adultos mayores mencionaron que el pago que realizan por las consultas es muy accesible:

Pues muy bien, regalado casi (adulto mayor, CAI)

Muy accesibles (los costos de las consultas) (adulto mayor, CAI)

En relación a la infraestructura con la que cuentan los CAI para brindar la atención médica, quienes participaron en los grupos focales consideran que no son las adecuadas, ya que en ocasiones hay equipos que no funcionan o falta material para atenderlos, generando retrasos en sus consultas y en la atención que tendrían que recibir. En este sentido, la demanda de las personas adultas es que haya el equipamiento, infraestructura y materiales suficientes para que se les pueda proveer de una adecuada atención médica.

“Bueno fijese que en eso si este, mi esposo se ha prolongado su citas porque hay un aparato que no ha funcionado... él ha venido y no le han podido hacer (brindar la atención), porque no está el aparato... -y- si la ha pospuesto esa cita” (adulto mayor, CAI)

“yo también he ido a universidad, he tenido la necesidad por cuestión de limpieza de oído y si debemos de decir si tratan mal, honestamente, por lo mismo de que no te atienden, a lo mejor a personas como nosotros, obviamente eso hay que entenderlo, aquí inclusive el doctor Centeno no ha podido dar el diagnostico al especialista de universidad porque no hay aparatito ese que ve dentro del oído, es increíble, pero el aparatito que no es ni de pilas ni de nada no funciona” (adulto mayor, CAI)

“Aquí rayos X casi nunca funciona. Eso es lo malo, los aparatos. El aparato de este centro de aquí, que funcione, porque nunca funciona...” (Adulto mayor, CAI)

“Pues nada más que tengan los aparatos suficientes aquí, para que cuando fuéramos, acudiéramos al especialista ya fuera determinado bien el diagnóstico” (adulto mayor, CAI)

Ante la falta de material para brindarles la atención médica, existen ocasiones en las que las personas adultas mayores llevan su propio material para ser atendidas, lo cual no es considerado como benéfico o malo, pero sí cuestionan el hecho de que debería haber un mejor manejo de los recursos que se destinan a la atención médica, para que así, tuvieran suficientes materiales y equipamiento. De hecho, hubo comentarios críticos en relación al manejo de los recursos por parte del gobierno y del INAPAM, sobre todo cuando se trataron los temas de falta de materiales e infraestructura, así como del cierre del CAI de Donceles, algunos ejemplos de esto son:

“sobre lo que es infraestructura, ya lo decía alguna de nuestras compañeritas, el equipo no es suficiente, si, porque yo veo que la doctora simplemente, la doctora Minerva, no me ha podido poner mis semillitas (auriculares), porque no tiene, entonces yo quede de traerle un poquito de dinero porque estaba en otro tratamiento, pero veo que eso es algo que debería tener la institución, cuidado con el abastecimiento de medicamentos, o de instrumental en todo caso no sé, material que necesitan ellos porque no lo tienen” (adulto mayor, CAI)

“En relación a lo que la señora decía del material, yo estuve yendo un tiempo al Politécnico, el material lo tienes que llevar tu, tus agujas, tus balines, igual es así yo creo que también nosotros podemos ayudar un poquito, no nos cuesta nada vamos a Motolinía a buscar las agujas” (adulto mayor, CAI)

“Un aparato como el que comentaba la señora si lo tienen que tener la institución, pero tus agujas, tus balines o lo que necesites para que te atiendan, lo puedes comprar” (adulto mayor, CAI)

“yo estoy de acuerdo en que si puedo, yo le dije a la doctora, yo le traigo las semillas que necesite, yo puedo comprar también mis agujas, pero el estado tiene un rubro muy deficiente para la cuestión de salud... de la salud en general, porque también la gente joven tiene que batallar porque no somos los exclusivos de esta carencia, entonces en términos generales... en lo que toca aquí a nosotros, yo digo que si hay que poner laboratorio, en todos los centros, porque cerraron Donceles, y ahora toda la gente se está viniendo para acá... todos tenemos y merecemos la atención adecuada, pero por qué en vez de abrir otros centros se cierran, si, ese un problema” (adulto mayor, CAI)

Cuando en los CAI no hay suficientes equipos que funcionen para brindar la atención, o no se cuenta con ciertos servicios médicos, las personas adultas mayores tienen que acudir a otros lugares para realizarse los estudios o atenderse en otra parte, con las desventajas que esto implica para ellos no sólo en el aspecto económico, sino también en cuestiones de movilidad para buscar estos servicios. Según datos del INEGI (2011) a nivel nacional 26 de cada 100 personas adultas mayores tienen alguna discapacidad. La discapacidad es la dificultad que tienen las personas para

realizar actividades cotidianas como caminar, subir escaleras, ver, escuchar y atender su cuidado personal. Una de las discapacidades más frecuentes entre la población adulta mayor es la de la movilidad ya que el 71.4% enfrenta este tipo de dificultades. El siguiente ejemplo da cuenta de las dificultades que enfrentan las personas adultas mayores cuando no se cuenta con el equipamiento necesario en los CAI, así como la falta de certidumbre en cuanto a la calidad de los servicios que ellos pueden pagar:

“yo me puedo mover y algunos de aquí también, -pero- hay una compañera muy grande que ya anda en silla de ruedas, y ya no puede andar buscando laboratorios, aquí hay una cuestión que es importante a la ausencia de equipo tiene uno que recurrir a lo más económico y sabe que confiabilidad haya en los resultados” (adulta mayor, CAI)

“Yo le acabo de decir al médico que dónde me voy a hacer los estudios, inclusive me dijo que no, del Dr. Simi no recibe los estudios, “ni se los vaya a hacer porque no se los voy a recibir”... Porque fíjese nada más que ahí es donde es más económico para nuestras posibilidades, y yendo a otro laboratorio, lógico se van (más elevados los costos) pero tremendamente” (adulta mayor, CAI)

“Como no hay oftalmólogo, yo me puse mala de un ojo, tuve que pagar en otra parte una cuota para que me atendieran porque aquí en Universidad no hay oftalmo” (adulta mayor, Residencia diurna)

En relación a la calidad de la atención, hay ocasiones en las que los doctores responden a las personas adultas mayores que sus problemas de salud son propios de su edad y no ponen atención a las especificidades de sus afecciones, de ahí que suelen dejar en ellos una sensación de insatisfacción en relación al servicio recibido. La población adulta mayor evalúa la calidad de la atención médica en función de qué tan activa fue la escucha de sus dolencias por parte del personal médico, del trato que recibieron y de qué acciones llevaron a cabo para atenderlos. La mayor parte de los comentarios de las personas adultas mayores fueron positivos en relación a la satisfacción que sentían con la atención médica que recibieron en los CAI, por ejemplo, consideran bien que el médico solicite la realización de estudios, así como la elaboración de su historial clínico, debido a que genera mayor confianza sobre el diagnóstico que proporciona el personal médico.

“Ahora vengo al servicio dental, es la primera vez que vengo a este servicio, el que ha venido es mi esposo y ha recibido muy buena atención, yo porque estaba trabajando, pues no podía yo venir, pero este, ya vine a acupuntura, con la doctora Minerva y me parece muy bien la atención, me mandó a hacer unos estudios, y para el otro lunes me toca venir con ella, para ver esos estudios, pero a mí me ha parecido buen servicio, me han atendido bien” (adulta mayor, CAI)

“Pues mire es primera vez que vengo también, ayer me hizo mi historial el doctor, y hoy vengo a la limpieza de dientes, y pues a mí me pareció el doctor muy buena gente, muy atento, y vengo a ver al doctor Enrique para el dolor de las manos, de los huesos, y si me ha atendido muy bien” (adulta mayor, CAI)

En relación a la atención brindada en el CAI de Universidad, hubo algunos comentarios negativos, en específico por parte de un médico que suele atender a sus pacientes de manera descortés. Lo que llama la atención de estos comentarios es que en ninguno de los casos se mencionó que se hubiera levantado una queja o denuncia en contra de los malos tratos del doctor, lo que pone en evidencia la necesidad de reforzar entre las personas adultas mayores el reconocimiento y exigencia de su derecho a recibir atención médica adecuada y respetuosa como pacientes.

“El (doctor) que a mí me toco, es bastante, pero bastante déspota, es una persona ya mucho mayor que yo. -¿qué le dice?- Es que para mi gusto tiene muy malos modos, no es grosero de palabras, no, no, no, pero está como en su onda, ya me lo habían dicho el doctor está como en su onda, y como que a mí, yo le importo muy poco, si me resolvió el problema, pero con todos es así, con todo mundo. Yo fui con él y me lavó el oído a manguerazos” (adulta mayor, CAI)

“Yo quiero agregar un comentario sobre el médico, la señora dice que es déspota, que es todo, pero además de todo, yo el otro día estando sentada ahí en universidad, oí un comentario que le dijo a algún paciente “por 10 pesos crees que me vas a exigir” digo una cosa bastante pelada, grosera, digo si a él no se le están pagando 10 pesos, yo desconozco cuánto le pagan, pero no tiene por qué insultar al paciente, y decirle que si por 10 pesos –quería- atención especial” (adulta mayor, CAI)

Con respecto a la atención burocrática brindada por el personal administrativo de los CAI las personas adultas mayores mencionan que debería ser diferente, ya que algunas veces han sido tratadas de manera inadecuada. Otro aspecto negativo del servicio que se brinda en los CAI, se relaciona con los tiempos de espera prolongados que los adultos mayores tienen que esperar para pasar a consulta. Es significativo el comentario de una de las participantes ya que señaló que en alguna ocasión recibió atención médica por compasión y no porque fuera su derecho. El reconocimiento del derecho a tener una atención médica oportuna que refleje el respeto por el tiempo de las personas adultas mayores, así como el derecho a recibir un buen trato se hizo evidente en varios de los comentarios de quienes participaron en los grupos como puede observarse en los siguientes ejemplos:

“yo creo que hay varias cuestiones a apuntar para mejorar. La 1ª sería el trato por parte del personal administrativo de ventanilla, que deja mucho que desear porque parece que la persona que atiende tiene poca tolerancia y a veces ha sido en exceso grosera... es extremadamente osca para tratar, casi siempre, eso se habría de

mejorar... Este el segundo punto, y ya hay alguna coincidencia en cuanto a que hay una cuestión meramente burocrática y que se siente también aquí como dice el señor, está en todos los lados pero creo que hoy en esta institución sobre todo deja mucho que desear, porque es el por así decirlo el rinconcito o la gran casa de nosotros los adultos.” (Adulta mayor, CAI)

“Lo que pasa es que yo creo es que esto sucede en varios centros del INAPAM, que uno llega a las 8, y ve a todos los empleados que salen a desayunar, van y vienen, platican, hablan por teléfono todo, y lo vienen a uno atendiendo a veces hasta una hora más tarde. Entonces yo hablo de los centros como Universidad, digo cualquiera puede ir y usted ve, y yendo a las 8 y lo vienen atendiendo a uno a las 9” (adulta mayor, CAI)

“todos buscamos mejorar nuestra salud en estos momentos, altura de nuestra vida, y en general el servicio médico creo que es muy bueno, lo que desmerece ya lo dije es la cuestión burocrática, si, y mencionaba el señor algo muy importante y que me parece que eso adolecen en todas las instituciones la falta de información, porque dice uno, viene la cita es a las 8 o a qué horas tengo que venir y luego llego aquí temprano y resulta que me van postergando o x, y parece que nosotros los adultos ya no gozamos de disponer de nuestro tiempo, sino son las instituciones, “hay al cabo es la amiguita, que se espere”... y ahí la van rezagando, yo un día iba con un dolor espantoso y me dijeron “síéntese que aquí no hay emergencias”, 4, o 5 veces y la misma gente me dijo “usted ya se está deshidratando”, y ya por condolencia no por derecho ni por necesidad de la urgencia fui atendida” (adulta mayor, CAI)

“En si en universidad hay muy poco respeto al tiempo de la gente, porque yo lo he vivido, llegas a las 8 y te van pasando a las 9 o más tarde, y tú ves a todos los empleados saliendo, corriendo, desayunando, hablando por teléfono, hasta las policías ahí andan con sus tortas, en el corredor, y el teléfono” (adulta mayor, CAI)

Uno de los principales beneficios que obtienen las personas adultas mayores que prefieren acudir los CAI y no a otras instituciones de salud, es que sólo se atienden a población adulta mayor, mientras que en otras instituciones se atiende a la población de todas las edades, lo que hace que la atención sea más lenta y sus citas más alejadas, como puede observarse en los siguientes ejemplos de personas adultas mayores que contaban con otros servicios médicos como el IMSS, ISSSTE o el Seguro Popular:

“el servicio en general que da el INAPAM, el cual me parece un esfuerzo muy bueno, pero, bueno, hablo en términos generales, muy bueno porque a nosotros los de la 3ª edad, pues ya sabemos la discriminación que tenemos en otros lugares, y siempre nos tratan ya un poquito mal no, como retrasados mentales casi y tienen que aguantarnos” (adulta mayor, CAI)

“Comodidad, y no es pérdida de tiempo de ir al IMSS, sacar la cita y regresar y que te atiendan” (adulto mayor, CAI)

“ahí (en el IMSS) si se la pasa uno perdiendo el tiempo, siempre, en el seguro que yo tengo, y además siempre voy pelear, siempre. Y aquí que es diferente” (adulto mayor, CAI)

“Pues para mí, el ser diferente aquí me ha hecho (acudir a los servicios del CAI) eso, el que me atiendan bien, si es algo de tiempo, pero no tanto como en las otras instituciones. El mismo día llega uno y le dan consulta. Allá hay niños, niñas, jóvenes, todo el mundo” (adulto mayor, CAI)

“Yo creo que el seguro popular ni existe, puro bla, bla, bla, de los políticos y no hay nada, porque yo fui y hay que estar a las 5 de la mañana haciendo cola para que entre uno a las 10 de la mañana” (adulto mayor, CAI)

“Porque se demoran mucho en dar la consulta, y luego también hay problemas de que los aparataos no sirven o no hay reactivos, son muy espaciadas las consultas, así que mejor prefiere uno buscar en forma particular” (adulto mayor, Club)

El papel que juegan los CAI para la atención integral de la salud de las personas adultas mayores es importante ya que a través de ellos se pueden atender y prevenir los efectos de distintas enfermedades crónico degenerativas, además de procurar a esta población tratamientos terapéuticos adecuados. Lo que se requiere en términos generales es garantizar que la calidad de la atención y de los servicios sea la adecuada y siempre en el marco del respeto a los derechos humanos de la población adulta mayor. Además, la atención que se brinda en los CAI debe ser integral y contar con el trabajo comprometido de personal de las áreas de psicología, trabajo social, geriatría, odontología, medicina, entre otras.

Albergues y residencias diurnas: “estoy muy a gusto aquí, porque tengo a todas mis compañeras, no estoy sola, estoy acompañada”

El desarrollo integral de las personas adultas mayores depende entre otras cosas de la posibilidad de contar con las redes de apoyo para satisfacer todas sus necesidades en materia de salud, educación, trabajo, afectivas, entre otras. Para las personas adultas mayores el hecho de vivir solas tiene efectos importantes en su calidad de vida, en su estado anímico y en su salud, ya que esta situación puede generar en ellas depresión y el surgimiento de enfermedades degenerativas que limiten su movilidad y que impliquen nuevos retos. Según datos del INEGI (2011), el 12% de las personas adultas mayores en México viven solas y las principales razones son porque han enviudado (57.5%), son solteras (15.9%), separadas (15.2%) o divorciadas (6%) y sólo el 5.4% vive en unión libre o están casadas. Un porcentaje importante de las personas adultas mayores que

tienen entre 60 y 64 años y que viven solas son mujeres (54.6%) y esto tiende a incrementarse con la edad ya que para el grupo de 75 años y más la proporción es del 61.7%.

El Programa a través de los albergues y residencias diurnas brinda servicios integrales a aquellas personas adultas mayores que no cuentan con el apoyo de sus familias o que no tienen la solvencia económica para ser independientes y cubrir sus necesidades básicas de alimentación y alojamiento permanente o temporal. En estos servicios las personas adultas mayores también reciben supervisión geriátrica, terapia ocupacional y servicios de trabajo social, con la finalidad de retrasar o evitar el deterioro físico y mental.

Para acceder a los servicios de la residencia diurna la mayoría de las personas no tuvo ningún problema, señalan que tuvieron que cumplir con los requisitos que incluyen la realización de estudios médicos y tener a una persona responsable, sobre todo en los casos en los que no son independientes:

“el día que vine, yo venía a ver nada más y me dijo la muchacha que me recibió... “si como no, mire estese aquí 3 días si le conviene pues se queda, y si no, se puede retirar”, exactamente, jah pero me gustó muchísimo!, y desde entonces dije jah no, aquí me quedo!” (Adulta mayor, Residencia diurna)

“Estudio socioeconómico (se los realizan al ingresar), pero nada más es el tiempo que lleva uno de hacerse las cosas, que el electrocardiograma, además piden una persona responsable” (adulta mayor, Residencia diurna)

Sólo hubo una adulta mayor con capacidades diferentes, quien consideró que le fue más difícil que a los demás cubrir los requisitos para ingresar. Para esta persona con capacidades diferentes el tener la oportunidad de ingresar a la residencia diurna representó la posibilidad de no estar sola en su casa, realizando los quehaceres domésticos y como ella lo menciona, abrirse un poco más a convivir con otras personas adultas mayores.

“Me costó trabajo por los papeles que le pedían a mi hermana, y porque la doctora necesitaba una solicitud, necesitaba pruebas del corazón, necesitaba unas radiografías, unas tomografías, y así fue, antes era muy nerviosa, antes aquí me he abierto, porque yo era de las personas que casi no hablaba, y aquí ya me abrí un poquito más” (adulta mayor, Residencia diurna)

Algunas de las actividades se realizan en la residencia diurna son: tejido, gimnasia, yoga, elaboración de velas, psicodanza, baile de salón, reciben pláticas de psicología, de los servicios de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), de protección civil, entre otras actividades. La mayoría mencionó que asiste a la residencia diurna todos los días, sólo faltan cuando tienen que

realizar algún trámite personal o acudir al médico. También mencionaron que han recibido una buena atención por parte de quienes imparten las clases, algunos ejemplos:

“las actividades están muy bien, por ejemplo, tenemos yoga, tenemos también tejidos, hemos hecho muchas cosas, nos dieron también clase de velas, si, nos han impartido muchas cosas, desgraciadamente algunas personas, que nos las impartían tuvieron que irse, entonces nos dan otras cosas en su lugar, no nos han dejado de darnos, sino que siempre están atendiéndonos y con mucho amor, y con mucho cariño, y yo creo que tenemos eso, que sentimos eso, y se los agradecemos mucho” (adulta mayor, Residencia diurna)

“aquí realizamos trabajos manuales, realizamos yoga, psicodanza, pláticas de psicología, de profeco, cosas muy importantes, que nos hacen ver muchas cosas que nos explica un poco mejor” (adulta mayor, Residencia diurna)

“Igual que mis compañeros... tejo, hago yoga, y manualidades cuando viene alguna maestra que nos enseña otras cositas, como hacer los collares, coronitas, coronas de navidad, todo lo que es de fieltro también, de repujado, tejido... y yo tengo 12 años (acudiendo a la residencia diurna), y pues si yo estoy a gusto porque, igual vivo sola, soy sola, pues entonces me vine para acá, porque estaba yo sola en casa, y pues aquí si nos dan en cuestión de los alimentos, pues si nos dan bien todo, todas las personas de la cocina, todos son buenos” (adulta mayor, Residencia diurna)

El costo que pagan las personas adultas mayores por los servicios de la residencia diurna dependen de un estudio socioeconómico que se realiza al ingresar, de ahí que haya personas que pagan cuotas elevadas y quienes están exentas de pago. Independientemente de lo que tienen que pagar, la percepción de las personas adultas mayores es que los costos son justos y que incluso cuando llegan a dar algunas clases extras ellos las pagan con gusto.

“Depende de un estudio socioeconómico que nos hacen. Y a consecuencia de eso algunos pagarán más otros menos” (adulta mayor, Residencia diurna)

“No todos pagan lo mismo, habemos unas personas que pagamos un poco más que otras, otras no pagan” (adulta mayor, Residencia diurna)

Los adultos mayores consideran que las instalaciones de la residencia diurna son adecuadas y funcionales para las actividades que realizan, incluso fue mencionado que el inmueble cuenta con el mantenimiento que requiere. Hubo sólo un comentario negativo, en el sentido de que ya no se puede utilizar el taller de carpintería porque no han arreglado la sierra.

Las personas adultas mayores mencionaron en varias ocasiones que se sienten o que están solas y que esa fue una de las razones por las cuales decidieron acudir a la residencia diurna, para estar

acompañadas y recibir el cuidado y atenciones que les brindan en este servicio. Cuando se exploró cómo fue la atención que han recibido, todas las personas dijeron sentirse muy satisfechas con la calidad y calidez del servicio que reciben por parte del personal de la residencia diurna, una prueba de esto es que varias de las personas que participaron en los grupos mencionaron llevar varios años acudiendo a ella. Por otra parte, también están contentos con la posibilidad de hacer nuevos amigos, a quienes incluso algunos han llegado a considerar como parte de su familia. Los siguientes ejemplos dan cuenta de esto:

“yo estoy muy contenta, muy a gusto, porque aquí he encontrado amistad, he encontrado amor, que nos dan, nuestras personas que nos atienden, son muy atentas, muy buenas, muy humanas, y nos han –brindado- mucho cariño, mucho amor” (adulta mayor, Residencia diurna)

“Sobre todo las personas de la cocina, nos atienden muy bien, procuran hacernos lo mejor que pueden, con lo que les mandan, y hacemos muchas cosas, y yo estoy muy a gusto aquí, porque tengo a todas mis compañeras, no estoy sola, estoy acompañada” (adulta mayor, Residencia diurna)

“ya tengo 8 años aquí, desde que murió mi esposo, y estoy muy contenta porque todo mundo nos quiere, todas las personas que nos atienden aquí nos quieren mucho, nos tienen muy consentidas” (adulta mayor, Residencia diurna)

“yo que puedo decir, reconocer y dar agradecimiento a Dios y al Instituto, yo tengo más años, soy de los que tengo más, tengo 13 años de venir, pero durante ese tiempo, ha habido muchos cambios, bueno, del personal no hay problema ¿no? porque quiero agradecer como han sido, nos dan buenas atenciones” (adulto mayor, Residencia diurna)

“yo aquí he encontrado mucha paz, tranquilidad, armonía, somos una familia muy unida, se puede decir entre personal y compañeros... me han ayudado mucho porque pues aquí el personal me da mucha vitalidad, le dan ganas de vivir a uno, está muy bien, sobre todo la paz que se respira aquí, y la atención que tenemos es excelente, muy buena” (adulta mayor, Residencia diurna)

El principal beneficio que las personas adultas mayores obtienen al acudir a la residencia diurna es mantenerse activas, con una rutina diaria que los motiva a levantarse y arreglarse cada día para llegar a sus actividades. La posibilidad de mantenerse activos y ser conscientes de que pueden llevar a cabo las distintas actividades que ofrecen en la residencia diurna es una forma de evitar el deterioro en la salud física y mental de las personas adultas mayores, tal y como lo demuestran los siguientes ejemplos:

“Gracias a estos cursos he estado (activo), mi mente estaba como decir, bloqueada, sin sentido, entonces con todos estos cursos he tratado otra vez de volver a mentalidad de aprendizaje, y recordar lo que hoy estaba olvidado” (adulto mayor, Residencia diurna)

“Al estar aquí es que tenemos un respiro, diariamente, como si estuviéramos en un empleo, un horario para entrar y un horario para salir, nos tiene activos, en ir y venir” (adulto mayor, Residencia diurna)

“Nos motiva de que te tienes que levantar, bañarte, arreglarte, arreglar tu cama, para poderte venir, y eso te hace estar activo. Nos motiva, es una motivación muy grande” (adulto mayor, Residencia diurna)

“Esto nos ayuda para meternos en la vida actual, pues muchas que nos quedamos atrás, y nos dan una dirección de cómo va cambiando la vida” (adulto mayor, Residencia diurna)

“la mayoría de las personas creen que venir aquí es un asilo, que ya nomás viene uno a dormir, a sentarse, y eso es lo peor, le digo, porque aquí los que venimos tenemos todavía deseos de hacer algo” (adulto mayor, Residencia diurna)

La población adulta mayor se enfrenta a distintos problemas en la vida cotidiana, la falta de recursos económicos es uno de ellos, el cual afecta anímicamente al adulto mayor, debido a que sus pensiones o su capacidad para generar un ingreso no son suficientes para cubrir sus necesidades básicas de acceso a la salud, vestido y alimentación. En el rubro de alimentación, según datos del INEGI (2011) a nivel nacional el 21.4% de las personas de 65 años y más presenta carencia por acceso a la alimentación.

Uno de los principales beneficios que identificaron las personas que acuden a las residencias diurnas del INAPAM fue el servicio de comedor, ya que como ellas mismas reconocen, reciben una alimentación balanceada que difícilmente tendrían en sus hogares, sobre todo cuando viven solos y sus pensiones no son suficientes. Los adultos mayores perciben que son cuidados por el personal de la residencia diurna a través de la alimentación que se proporciona. Algunas personas mencionaron, que el servicio de comedor fue un factor que permitió tomar la decisión de asistir a la residencia diurna en lugar de ir a otros lugares en los que se realizan las mismas actividades, como es el caso de los clubes del INAPAM:

“todo está bien, todo muy limpio, me agrada mucho, cuando salen y nos saludan, “como les va”, que nos hablan, que nos saludan muy bien, inclusive nos ayudan en nuestra dieta pero tremendamente, nos controla la comida una dietista” (adulto mayor, Residencia diurna)

“llevan un control del alimento, porque hay una persona que manda el menú de la semana, adecuado a digamos, balanceado a lo que necesitamos” (adulto mayor, Residencia diurna)

“francamente (prefiere acudir a la residencia) porque aquí tenemos alimentación adecuada, y allá no... (En los clubes)” (adulto mayor, Residencia diurna)

“Yo pienso que es muy importante lo de los alimentos como dice Tere, porque a veces los ingresos no son suficientes para alcanzar a cubrir todas nuestras necesidades y es un gran apoyo el alimento que nos dan aquí, la verdad, porque la mayoría tenemos pensiones muy bajas, nomás para cubrir nuestras necesidades, además la tranquilidad y como decirle la convivencia que tenemos aquí, aquí se nos olvida todo y tenemos mucha relajación una paz y una tranquilidad tremenda” (adulto mayor, Residencia diurna)

“A parte de estar como si estuviera con mi familia, por los alimentos, estoy sola, porque aunque tengo a la hija al yerno, se van a trabajar, y yo me quedaría sola, y tendría que pensar que voy a hacer, hacerme para mi sola, entonces por eso, aparte la convivencia con todos mis compañeros, que es agradable muy agradable” (adulto mayor, Residencia diurna)

La residencia diurna cuenta con servicio médico dos o tres veces por semana, aunque a consideración de algunos adultos mayores, el servicio era mejor antes, porque tenían a un médico de planta con el que podían acudir ante cualquier situación. Actualmente en caso de una emergencia, lo que realiza es trasladar a la persona enferma al CAI de Universidad para ser atendida, ya que en la residencia no se cuenta con servicio médico de planta, como señalan a continuación los adultos mayores.

“tenemos a la doctora que viene 2 o 3 veces a la semana a chearnos a nosotros. Les lleva un control a cada uno de nuestros compañeros según sus enfermedades” (adulto mayor, Residencia diurna)

“Los que estamos diabéticos tenemos que ir cada 8 días con ella, para que nos tome la glucosa, a ver como estamos” (adulto mayor, Residencia diurna)

“Teníamos una doctora de cabecera pero nos la quitaron, la mandaron a otro lugar” (adulto mayor, Residencia diurna)

“A veces si hace falta un médico de cabecera, entonces corren a Universidad con el paciente que se pone enfermo, por eso necesitamos un médico de cabecera” (adulto mayor, Residencia diurna)

“anteriormente, estaba la doctora de planta y si tenía de lo que le daban de los laboratorios (medicamentos) y si nos los pasaba, pero ahora la doctora si nos atiende bastante bien, pero viene de aquí de Universidad de su consultorio, inclusive si también tenemos una consulta tenemos que ir allá” (adulto mayor, Residencia diurna)

La función que cumple la residencia diurna para mantener a las personas adultas mayores activas y para fortalecer sus redes de apoyo, es muy importante y sus usuarios reconocen que para ellos ha tenido beneficios en cuanto a la posibilidad de realizar actividades diversas, convivir con sus compañeros, además de recibir una adecuada atención y alimentación.

Clubes INAPAM, Centros Culturales y educación para la salud: “disfruto mucho mi soledad en mi casa, pero hay ocasiones en que también hay que compartirla”

Según datos de la Encuesta Nacional sobre Uso del Tiempo (2009), el tiempo que dedican las personas adultas mayores para realizar actividades de esparcimiento, convivencia y cultura varía entre los hombres y las mujeres ya que los primeros dedican un 13.1% de su tiempo y las mujeres el 12%. En los clubes del INAPAM existen diversas actividades que permiten a las personas adultas mayores mantenerse activas y convivir con otras personas.

Los requisitos para ingresar a los clubes del INAPAM son: contar con la credencial INAPAM y solicitar el ingreso a las actividades de su interés, de esta forma, si hay cupo pueden integrarse inmediatamente, de lo contrario tienen la opción de esperar o acudir a otro club cercano.

Algunas de las actividades que se imparten en los clubes INAPAM son el baile de salón, repujado, pintura, yoga, baile regional, psicodanza, manualidades, pláticas de psicología, gimnasia cerebral, gimnasia, lectura, video-debate, así como, clases de educación para la salud y de protección civil. Las personas adultas mayores asisten con frecuencia a las actividades del club, algunas diariamente, otras dos o tres veces por semana, independientemente del esfuerzo y los costos de pasaje que tienen que cubrir para llegar al club.

“Yo vengo 3 días a la semana, que es hoy y el viernes, llego a la casa de ustedes y también soy feliz, es que aquí como que nos desahogamos un poco en cierta manera” (adulto mayor, Club)

“Pues yo vengo diario, nada más cuando siento que me están poniendo agujas en las piernas porque me duelen, es cuando falto, pero la mayoría vengo, estoy sola, tengo a mis hijas y los domingos nos reunimos pero luego si estar aquí con mis compañeras” (adulto mayor, Club)

“yo vivo en la colonia Viaducto Piedad, tengo que tomar a fuerzas un camión para venirme o más bien en puro carro ya, este, y me he encontrado con compañeras y compañeros, pues que me han ayudado y a sentirme muy feliz. He pasado por la presidenta, reina, y un montón de cosas, y yo me siento muy a gusto y creo que les sirvo de algo a mis compañeros porque comparto con ellos todo lo que yo sé y todo lo que puedo participar” (adulta mayor, Club)

Una de las ventajas de los servicios que brinda el Programa a través de los clubes, es la de los costos accesibles para realizar las actividades, a diferencia de otros lugares. La percepción de los adultos mayores es satisfactoria en relación al costo-beneficio de las actividades, así mismo, señalan que el club es un espacio en el cual comparten sus experiencias, realizar actividades de su agrado y aprender cosas nuevas.

“En otros lados vamos y si te cobran más, por realizar las mismas actividades” (adulta mayor, CAI)

“No, de profesores, a esos no se les paga nada, y luego por ejemplo ahora la delegación, algo a de querer, porque nos está proporcionando desde hace unos 3 4 meses al profesor que no se le paga nada, baile de salón, manualidades, yoga y amaranto. Esos 4 profesores, nos los proporciona la delegación gratis, pero la delegación al INAPAM” (adulta mayor, CAI)

“Sí (se paga por los servicios del Club), pero es poco, 10 pesos, el costo con relación con el beneficio que reciben” (adulta mayor, Club)

Sin embargo, en cuanto a las clases que se imparten en los clubes y que en ocasiones dejan de impartirse, algunas personas adultas mayores consideran que esto se relaciona con la falta de interés por parte de sus compañeras y compañeros para participar en ellas, influyendo también la existencia, en ocasiones, en las que los profesores venden los materiales a un costo más elevado del que ellos pueden conseguir el material fuera de los clubes, lo que ocasiona que los adultos mayores se desanimen ante la imposibilidad de pagar los materiales que solicitan para las clases:

“Ese es el problema, llega un maestro en cualquier materia, y todos dicen que sí, hasta les hacen este, digamos, vienen por un día por decirlo, y luego piden más días, pasa el tiempo y empiezan todos a emigrar, y dejan solos a los maestros” (adulta mayor, Residencia diurna)

“luego hay maestros o maestras, que si no le hace uno gasto de sus cosas, porque traen cosas para vendernos, y si no le compramos o no le hacemos el gasto, este, ya no vienen” (adulta mayor, Residencia diurna)

“Porque también hay una, viene el maestro y les da el material cada vez más caro, que si lo compraran afuera, yo creo que también por eso ya no siguen el curso” (adulto mayor, Residencia diurna)

“Vienen los maestros, ellos no entran (sus compañeros), y hay que estarles rogando, pero es por propio gusto de cada quien de todos los compañeros” (adulto mayor, Residencia diurna)

En relación a la infraestructura con la que se cuenta en los clubes del INAPAM, hubo comentarios que evidencian la falta de espacios adecuados para la realización de algunas de sus actividades, sobre todo para las de baile de salón, danza, yoga y gimnasia. La falta de espacios adecuados genera que las personas adultas mayores se desmotiven y tengan la sensación de que hay una falta de voluntad por parte de las autoridades del Programa para brindarles los espacios que necesitan:

“nos está urgiendo que nos desocupen ese lugar que se tomaron el atrevimiento INAPAM de quitarnos porque no cabemos, porque nuestras actividades, baile regional, baile de salón, gimnasia, son muchos los talleres que necesitamos todo el espacio... nos interesa mucho que a la mayor brevedad nos desocupen allá primero dijeron que era para pulir, después que ahora para septiembre, después nos acaba de decir nuestra coordinadora la trabajadora social que es hasta diciembre, digo de qué se trata porque pues por ejemplo por decirte algo todos esos archiveros, son de cuando comenzó INAPAM que se fundó el club, y no tiene más que papeles que ya no ocupan ni nada y no los quieren sacar, no nos quieren dejar el espacio” (adulto mayor, CAI)

“Pues muy mal (se sienten ante la falta de espacios para realizar sus actividades) te voy a decir por qué, porque sencillamente varios compañeros y compañeras se desaniman, no, no cabemos en ese pedacito, por ejemplo aquí no se puede hacer gimnasia, no se puede hacer baile regional, baile de salón ni mucho menos” (adulto mayor, CAI)

Hubo comentarios críticos en relación al manejo de los recursos, así como de los recortes al presupuesto que se destina para las actividades del Programa por parte de las autoridades del Instituto, en especial se mencionó la suspensión de los viajes que solían hacer, pero también se evidenció que anteriormente daban apoyos para celebrar fechas conmemorativas, además, también recibían uniformes para que se identificaran cuando salían de viaje. Para las personas adultas mayores es importante contar con el apoyo para realizar viajes fuera de la ciudad, porque pueden reunirse y convivir de una manera diferente con sus compañeras y compañeros, además de que viajar ayuda a cambiar de rutina, de ambiente y visitar lugares que de otra manera no estarían en posibilidades de visitar, por los costos que esto representa para su economía y la de su hogar.

“Bueno pues yo creo que ahora que va a haber nuevo presupuesto y nuevos dirigentes, y todo nuevo, pues este, que supieran todo esto no, porque a medida que va avanzando el periodo de su gestión de ellos van restringiendo y restringiendo, yo cuando entre aquí el día de las madres el día del adulto mayor así fechas conmemorativas nos mandaban 2 o 3 pasteles, salíamos de viaje de ida y vuelta lógicamente, pero funcionaban los autobuses, ahora ya no podemos ni ir a Xochimilco” (adulto mayor, CAI)

“Porque ya no sirven los camiones, porque Setravi ya no les dio el visto nuevo para salir a carretera porque ya son más viejos que nosotros. Y cuando entró Alejandro el mero, mero del INAPAM nos convido a ir a la fonoteca a una cosa especial y ahí nos dijo y nos prometió y juró y perjuró, y nada, y eso es muy importante para mí eso de los autobuses” (adulto mayor, CAI)

“Tenemos viajes vamos a ir al mole, a san Pedro Actopan, para la otra semana el jueves, y nos gusta porque nos sacan, antes nos sacaban más seguido ahora ya no. Que no hay camiones, que no quieren o no hay dinero para traer camiones, pero antes si salíamos a Mazatlán, salíamos a Aguascalientes, salíamos allá donde están los zapatos, como se llama, León, si viajábamos mucho” (adulto mayor, Club)

“Han dejado de darnos paseos disque porque no hay dinero. Y francamente eso como que nos molesta porque antes si íbamos muy seguido no lejos, pero íbamos a algunas partes” (adulto mayor, Club)

“Lo que si nos falta es un poco más es salir, un poco más de paseos culturales, recreativos y eso lo que nos hace falta. Antes si había un paseo cada mes, ahora los suspendieron” (adulto mayor, Residencia diurna)

“Porque ya no sirven dicen, los camiones, ya no tienen llantas, está picado, o un montón de pretextos” (adulto mayor, Residencia diurna)

Algunas adultas mayores fueron autocríticas y comentaron que también hay algo de culpa entre ellas, en el hecho de que ya no se realicen viajes, debido a la falta de interés para participar en ellos. En el caso de los viajes organizados por el Programa, no tienen que pagar nada, únicamente solicitan que al menos sean quince personas las que vayan, sin embargo, en ocasiones no se reúne ese número de participantes y los viajes se tienen que cancelar.

“Les voy a decir algo, ya van 2 veces que se va el camión, porque no llega la gente para ir de excursión, entonces el problema está en que somos nosotras las que no cumplimos con lo que debemos cumplir” (adulto mayor, Club)

“Nada (se paga), es gratuito, nosotros pues pagamos, entonces por pagar tenemos que ir, pero cuando ya es el camión del INAPAM, pues se ha ido 2 veces porque no se completan para ir los 15” (adulta mayor, Club)

“Pero si es cierto, claro que no están los camiones como los de 1ª que tomas ¿no?, pero esos te cuestan un montón, y los de aquí ya no te cuestan. Y sin embargo saben que va a haber excursión y no vienen” (adulta mayor, Club)

La evaluación que hicieron de la atención que reciben por parte del personal que imparte los talleres y cursos que se dan en el club fue positiva y eso se refleja en el interés que ellas mantienen en continuar asistiendo a las distintas actividades, tal y como lo muestran los siguientes testimonios:

“Son muy capaces, muy capacitados, tanto los voluntarios, voluntarios se les llama aquí a los que se les tiene que pagar la clase, el INAPAM nos proporciona la gran mayoría” (adulta mayor, CAI)

“Ah muy bueno. Tenemos buenos maestros, y trabajadores sociales muy buenas con nosotros también nos tratan bien” (adulta mayor, Club)

Los principales beneficios que obtienen las personas adultas mayores al asistir a las actividades que se imparten en los clubes INAPAM son: mantenerse activas, sentirse útiles, como distracción de su vida cotidiana, lo cual les permite mantenerse bien física, emocional y mentalmente, ya que tienen la oportunidad de convivir con otras compañeras y compañeros, evitando así los efectos negativos de la soledad en la que muchas de ellas viven.

“Para que nosotras estemos activas. Todo eso del baile de la gimnasia, todo eso nos sirve a nosotras” (adulta mayor, CAI)

“sentirnos útiles, tener que hacer actividades para no llevar nuestra edad como está, al contrario echarle más ganas a la vida, actividades, hacer tantas cosas que todavía tenemos por hacer, mientras pueda nuestro cuerpo, adelante” (adulta mayor, CAI)

“yo como he estado enferma no tengo ninguna actividad, pero me gusta venir a cambiar impresiones a sentirme activa de alguna forma tanto físicamente y cerebralmente también pues con las platicas, a las de psicología si asisto” (adulta mayor, Club)

“Lo mismo que mis compañeras, o sea la convivencia, porque ya a nuestra edad muchas ya no tenemos mucha familia a nuestro alrededor ni nada, entonces este, nos volvemos un poquito solitarias... vengo aquí para la convivencia, para compartir experiencias con mis compañeras, para oírlas que nos platican a veces anécdotas de sus vidas, y las clases, por ejemplo las platicas de psicología, me ayudan mucho, y lo

del ejercicio también me están ayudando, aunque ya no los hago muy bien pero si me sirven bastante” (adulto mayor, Club)

“Pues ahorita nada más la psicología, lectura, no puedo hacer más porque tengo mala la rodilla, antes hacía yo gimnasia, no puedo ahorita hacer gimnasia, pero vengo aquí para entretenerme porque en la casa pues estoy sola, vengo aquí con las compañeras para platicar, a estar riéndonos un poco, porque en casa estamos tristes, estamos platicando y platicando, nos reímos y nos sentimos contentas” (adulto mayor, Club)

“yo vengo a tomar todo lo que puedo, lo tomo todo, porque soy fodonga, pero si desde que llegue aquí he cambiado mucho me ha gustado, yo estaba muy sola, y bendito Dios, aquí tengo muchas amigas, me da cada trancazo que paz que te cuento, bendito sea Dios estoy muy contenta, valió la pena que me hayan traído” (adulto mayor, Club)

“Más que nada la convivencia, yo disfruto mucho mi soledad, yo soy sola, disfruto mucho mi soledad en mi casa, pero hay ocasiones en que también hay que compartirla, y yo comparto todas mis cosas con todas mis compañeras, yo soy feliz con ellas, soy feliz aquí en el club, yo al club le agradezco mucho todo lo que tengo” (adulto mayor, Club)

“Yo creo que casi la mayoría venimos aquí siempre por la soledad, este, porque se van yendo los seres queridos y nos hace falta dialogar con las personas y todo, sí, como dice la compañera yo estoy de acuerdo, es muy bonita la soledad porque nunca estamos solos, estamos con nosotros mismos que es lo más hermoso, pero no a todas las personas les gusta, le tiene miedo a la soledad sí, pero es muy buena la compañía también cuando la necesitamos” (adulto mayor, Club)

Algunas personas manifestaron su interés en que dentro de los clubes INAPAM se impartan clases de computación. Lo que refleja una necesidad real por involucrarse en el manejo de nuevas tecnologías, y de utilizar las computadoras como herramientas para el pago de servicios o incluso para mantenerse en contacto con otras personas en situaciones en las que ya no tuvieran la posibilidad de moverse con facilidad debido a lo avanzado de su edad:

“A mí me interesa mucho la cuestión de la computación, computación no hay mas que, pero digo que lo pusieran en estos centros, en otros centros, y pues nosotros la mayoría nos quedamos en la máquina de escribir, entonces, a mí en lo personal si me interesaría mucho la cuestión de que se incluyera aquí computación” (adulto mayor, CAI)

“Lo que dice la compañera la computación, a mí se me hace muy necesaria... ustedes ya están grandes el día de mañana no van a poder caminar pero si van a tener una computadora ahí, y ya con que sepan ustedes para pagar el teléfono, para tal trámite, que no tengan que desplazarse lo van a hacer ustedes por computadora” (adulta mayor, CAI)

“Yo me muevo mucho en las cuestiones de jardinería, entonces ahora todo usa computación, que si quieres apuntar, que si quieres esto que si quieres lo otro, y no lo sabes, ahora esto me parece muy bueno, podríamos solicitar y aportar como los maestros a los que les dan algo” (adulta mayor, CAI)

Los clubes INAPAM ofrecen diversas actividades que permiten a los adultos mayores convivir y relacionarse con otras compañeras y compañeros, compartir experiencias y mantenerse activas, contribuyendo así a su desarrollo integral. Para que realmente los clubes cumplan con sus objetivos, es necesario que se consideren las necesidades expresadas por las personas beneficiarias de estos servicios y realizar los ajustes necesarios para contribuir a su mejor funcionamiento.

Asesoría jurídica: “profesionalismo para que nosotros tengamos la certeza y la confianza de acercarnos a ellos”

El servicio de asesoría jurídica del INAPAM ofrece atención en casos de abuso de confianza, arrendamiento, copias de escrituras, daños en salud por negligencia médica, divorcio, escrituración, corrección de actas de nacimiento y matrimonio, sucesión testamentaria y problemas familiares.

Para acceder al servicio de asesoría jurídica las personas adultas mayores deben acudir a los CAI, presentar su credencial INAPAM y una identificación oficial para solicitar una cita con un gestor, a efecto de que evalúe su caso y se le brinde la asesoría.

Entre las personas que participaron en los grupos focales hubo quienes declararon haber hecho uso de este servicio, sobre todo para temas relacionados con el trámite de su pensión, cuestiones laborales y un caso de intestado.

El servicio de asesoría jurídica es gratuito, el único costo que tienen que cubrir es el pago de copias y de oficios que tienen que tramitarse en los juzgados para dar seguimiento a sus casos, lo cual no consideran excesivo, sobre todo si lo comparan con lo que habría costado llevar su caso con un abogado particular:

“Económico (el servicio de asesoría legal), porque solo cobraban las copias, y si es una cantidad en copias, pero (no es mucho) en comparación si hubiera sido en particular” (adulta mayor, Residencia diurna)

“(la abogada) me está llevando los casos, además es económico, porque si hay que pagar escritos tiene que dar tanto, pero no se preocupe a mi me lo va dando porque yo tengo que pagar escritos ante las diferentes instancias” (adulta mayor, CAI)

Las personas que solicitaron el servicio de asesoría legal quedaron satisfechas con la atención que recibieron y con los resultados del seguimiento de su caso, además se resaltó el hecho de que el personal que otorgó el servicio tenía la capacidad y la honestidad necesaria para realizar su trabajo:

“Muy bueno el servicio, resolvió su problema (su esposo), lo que pasa es que él tenía por nombre en el acta de nacimiento Jesús Arturo Lemus y Heredia y siempre ponía Arturo Lemus Heredia entonces ya tenía problemas con eso y ahí hicieron el juicio y todo para solucionarlo, y salimos bien” (adulta mayor, Residencia diurna)

“la licenciada con la que yo estuve es excelente... siento que esta persona es muy capaz, muy honesta...” (Adulta mayor, CAI)

“no se trata de suerte sino de que tengamos un servicio para todos que realmente nos sirva, no que en vez de ayudarnos nos sintamos peor, porque no encontramos el resultado que nos traía hasta con insomnio, yo si lo encontré y hasta la fecha sigo con lo que dije yo iba precisamente con la abogada y no solamente para un problema de intestado, un problema también de pensión, son varias cosas que en algunas ya nada más le pregunto” (adulta mayor, CAI)

Uno de los principales beneficios que obtienen las personas adultas mayores a través de la asesoría jurídica, es la confianza de tener un lugar a donde recurrir, ya que como puede observarse en el siguiente testimonio, los problemas jurídicos que llegan a enfrentar, las colocan en situaciones de estrés que afectan su estado anímico y su salud en general. Lo importante, es que a pesar de no saber a quién recurrir para recibir ayuda legal, esta persona se enteró del servicio del Programa a través del radio, lo cual es una señal importante de que se debe continuar difundiendo en diferentes medios de comunicación los servicios que ofrece el INAPAM a través del Programa:

“yo no sabía a quién recurrir, estaba yo muy apurada, muy angustiada, y a lo mejor nos pasa lo mismo a todos, no podía dormir, y en el radio, escuché que estaban haciendo mención del INAPAM y del departamento jurídico, a través del radio, y entonces yo dije yo voy al INAPAM, y vine al otro día y tuve la suerte de que me atendiera la persona adecuada” (adulta mayor, CAI)

Uno de los adultos mayores participantes utiliza con frecuencia el servicio de asesoría legal que se ofrece en el CAI, desde su perspectiva es necesaria una reestructuración. Además considera que se deben atender nuevos casos, ya que actualmente sólo están dando seguimiento a casos que quedaron inconclusos. El testimonio de esta persona es importante, ya que pone en evidencia lo vulnerables que pueden ser los adultos mayores en cuestiones legales, sobre todo cuando no saben a dónde o con quién acudir, asimismo, pone énfasis en la necesidad del profesionalismo que debe tener el personal del área jurídica, a fin de dar certeza y confianza para que las personas adultas mayores hagan uso del servicio:

“En el departamento jurídico, está cerrado el acceso al servicio, si solamente están dando término a los asuntos que se iniciaron antes pues, no están dando ahorita servicio, te dicen a donde tengo que recurrir por ejemplo para la pensión, te dicen donde, pero que te solucionen el problema, no. Entonces es necesario que se reactive el departamento jurídico, pero ahí si se necesita una reestructuración de fondo, porque si no hay eso vamos a seguir así y peor, y nosotros que ya estamos grandes lo sufrimos mucho porque no sabemos dónde, y somos después víctimas de los vivales que se hacen pasar por abogados, entonces eso si es importantísimo, y yo si propongo que haya una reestructuración seria, muy profesional, si nos vamos a eso, porque no se trata de fastidiar a nadie pero que si se recurra al profesionalismo para que nosotros tengamos la certeza y la confianza de acercarnos a ellos” (adulto mayor, CAI)

Empleo para adultos mayores (bolsa de trabajo y capacitación): “estamos capacitados para hacer cualquier cosa”

La población adulta mayor es una de las más afectadas ante la falta de oportunidades laborales estables y bien remuneradas, debido a la amplia competencia que hay en el mercado de trabajo. Aunque la legislación en materia laboral establece que las personas se pueden pensionar por cesantía en edad avanzada (60 años y más) hay muchos adultos mayores que no reciben los beneficios de una jubilación o pensión, y quienes los reciben, enfrentan problema respecto a la suficiencia de la misma para cubrir sus necesidades básicas, teniendo que buscar alternativas de trabajo para tener un ingreso extra. Según datos del INEGI en 2011, 47.1% de los hombres adultos mayores se encuentra trabajando o están en la búsqueda de éste, mientras que el porcentaje de mujeres que está en esta situación es de 18.8%.

Todas las personas adultas mayores que cuentan con su credencial INAPAM tienen la posibilidad de acceder a la bolsa de trabajo y buscar un empleo digno y acorde con su edad y sus capacidades. El servicio es gratuito y los requisitos para acceder al mismo consisten en acudir a las oficinas en las cuales se presta el servicio con su credencial INAPAM y una identificación, llenar una solicitud

de empleo, entrevistarse con un reclutador para hacer la selección de alguna vacante y finalmente asistir a una entrevista con el posible empleador.

Las personas adultas mayores que mencionaron haber utilizado los servicios de la bolsa de trabajo señalaron estar satisfechas con la atención que recibieron. Sus observaciones fueron en el sentido de que los problemas surgen cuando llegan a las empresas, ahí tienen que cubrir con los mismos requisitos que cualquier otra persona más joven que ellos, e incluso con un examen médico extra, o cuando los sueldos que ofrecen son insuficientes o que el trabajo está lejos de su lugar de residencia:

“Muy buena (la atención que recibió) o sea aquí en el INAPAM no hay ningún problema, solamente cuando lo mandan a la empresa pues ahí son los problemas... En la empresa le pagan el mínimo, hay trabajo hasta Santa Fe o un lugar alejado de donde está usted, o sea que pues ya prácticamente queda descartado” (adulto mayor, CAI)

“a mi una vez me tocó trabajar en la Feria de Chapultepec, pero fue una de las cosas que me gustó, porque estaba yo conviviendo con mucha gente joven, fue una como experiencia, un contrato para gente, unos pocos nada más nos habían colocado, pero con muchos requisitos como si fuéramos jóvenes, y aparte de eso un examen médico extra” (adulto mayor, Residencia diurna)

Según datos del INAPAM, a través de su bolsa de trabajo se han otorgado a lo largo de este sexenio 50 mil oportunidades laborales. Entre las personas que participaron en los grupos focales la mayoría no sabían que el INAPAM a través del Programa cuenta con el servicio de bolsa de trabajo, quienes sabían de la existencia del servicio, consideran que las ofertas de trabajo son adecuadas pero insuficientes, como puede observarse en los siguientes ejemplos:

“Adecuados... por ejemplo, hacer empaquetamientos, separar mercancía y entonces se lo daban a uno” (adulto mayor, Residencia diurna)

“Ahorita fueron pocas ofertas. Nada mas había limpieza, y este, de actuar en máquinas, nada más” (adulto mayor, CAI)

En cuanto a la bolsa de trabajo (ofertas de empleo), las áreas de interés para los adultos mayores son las ventas o incluso como niñeras, como se ejemplifica a continuación:

“Claro, así, en el comercio, pero en cuanto a ventas en cuanto a mercadotecnia y demás no hay” (adulto mayor, CAI)

“Que hubiera empleo en ventas por ejemplo” (adulto mayor, CAI)

“Si me dan por ejemplo de niñera, pues me voy de niñera, pero no” (adulto mayor, Residencia diurna)

Algunos de los impedimentos físicos que enfrentan las personas adultas mayores son relacionados con los esfuerzos físicos, como cargar cosas pesadas o permanecer mucho tiempo parados, esto influye en la percepción que tienen algunos empleadores para decidir si contratan o no a este sector de la población. Aunque los adultos mayores ya no tienen el mismo rendimiento que una persona joven, ellos pueden realizar otros trabajos que son más acordes a sus condiciones físicas. Algunos ejemplos de trabajos que sugirieron fueron los de empaquetamiento de mercancía o de armado de bisutería, sin embargo, señalan que no es sencillo encontrar ese tipo de trabajos:

“Yo soy carpintero pero no puedo (seguir trabajando en eso), es que tengo un impedimento, o sea para cargar, hernia en el ombligo, entonces ahí se requiere mucho de cargar y por eso casi no puedo” (adulto mayor, CAI)

“Se cansa uno de estar parado, ya no es el mismo rendimiento de un joven, sería un trabajo de bisutería no se cosas así que pudiera uno hacer, más accesible a nuestra condición, pero esta difícil” (adulto mayor, Residencia diurna)

“Yo percibo que la gente me ve pues, por ejemplo, con lástima, como que no aceptan, nos ven que ya somos viejos inservibles, ya no podemos cargar, ya no podemos convivir, ya no tienen nada que tratar con nosotros” (adulto mayor, Residencia diurna)

Entre las personas adultas mayores, es frecuente que se empleen en trabajos informales, en los que no obtienen ningún tipo de prestación laboral, para algunos esto representa también un impedimento para conseguir otro tipo de trabajos, como el de empacadores en las tiendas de autoservicio, tal y como se muestra en el siguiente ejemplo:

“fui a preguntar si solicitaban personal ahí de cerillo (en una tienda de autoservicio), y me dijeron que si tenía yo seguro si y que si no, no. Y yo pregunté y por que qué el seguro, que porque si le pasa a uno algo ahí, que para eso era el seguro, se cae uno, se resbala, dije no pues no tengo, pues entonces no. No reciben ninguna prestación los cerillos de empacador” (adulto mayor, Residencia diurna)

Uno de los principales beneficios de la bolsa de trabajo del INAPAM es el de ser el enlace entre las personas adultas mayores que tienen el deseo o la necesidad de continuar trabajando y las empresas que están interesadas en contratar a este sector de la población. A pesar de las dificultades para conseguir un empleo bien remunerado y con las prestaciones básicas de seguridad social, hubo varias personas adultas mayores que manifestaron su interés en continuar trabajando para mantenerse activas, así como para obtener un ingreso adicional. El reto, como puede observarse en los siguientes testimonios, es sensibilizar a los posibles empleadores sobre

las ventajas que tiene el contratar a las personas adultas mayores, entre los que destaca el beneficiarse de su experiencia, así como, su sentido de responsabilidad para desempeñarse en cualquier actividad para la cual estén capacitados, independientemente de su edad:

“yo digo que estamos capacitados para hacer cualquier cosa, y la gente que no, pero es que ya la edad, si yo entiendo la edad cuando he pedido trabajo, pero si usted no me prueba no va a saber cuál es mi capacidad, tenemos ya la experiencia, la responsabilidad y todo, pero no, se van a la edad, se basan en la edad, ahora el periódico dice se solicita empleada de 18 años a 35 y si usted como señora va a ver un trabajo como cajera, dicen, ¿qué edad tiene? ¿Importa mucho mi edad señor?, yo he trabajado de cajera, yo he sido encargada de restaurante, he sido gerente, he sido esto, he sido lo otro, pero ya no, no señora, necesitamos una chica mas –joven-, la chica no tiene experiencia, la experiencia anda en la calle señorita, yo le puedo rendir más que una chica” (adulta mayor, CAI)

“que nos tomen más en cuenta y que prueben a lo mejor la capacidad que tenemos, porque por decir, por la edad se basan y (dicen) “a la mejor usted se cansa”, a lo mejor nada, ¡pruébenos!” (Adulta mayor, CAI)

¿Cómo se perciben a sí mismas las personas adultas mayores?: “como persona adulta mayor me siento bien, me siento contenta, me siento realizada”

La percepción que se tiene de la vejez, tanto para las personas adultas como para quienes los rodean depende de diversas condiciones económicas, de salud y del contexto familiar, social y económico en el que se encuentran. Los significados que cada individuo tiene en relación a la vejez se reflejan en los comportamientos y actitudes que tienen y están vinculados a sus propias experiencias de vida (Garay S. et. al., 2009).

En muchas ocasiones, la vejez es concebida como la etapa de las pérdidas, tanto físicas como mentales en la que surge la necesidad de depender de otras personas para realizar actividades que antes hacían de manera independiente. No obstante, esta etapa de la vida no siempre se asume de manera negativa, ya que también existen personas que viven esta etapa con gusto y optimismo, como puede observarse en los siguientes ejemplos:

“yo me siento bien, no me ha hecho daño la edad que tengo, me siento capaz todavía” (adulta mayor, CAI)

“Yo como persona adulta mayor me siento bien, me siento contenta, me siento realizada, las demás personas yo me integro, soy señora hasta que me dicen, porque

de otra manera, yo me siento muy bien, muy a gusto, yo ni he sentido la edad, me siento muy bien, y aquí me siento muy contenta” (adulta mayor, Residencia diurna)

“yo me siento con todas mis capacidades, yo todavía voy y vengo, bajo, hago de todo, y en realidad yo no tomo en cuenta que si te rechazan o no, simple y sencillamente si yo soy capaz, si lo puedo hacer... en casa, yo soy la que muevo la orquesta, por eso estoy pidiendo que ocupemos la cabecita, porque la cabecita se te va oxidando, el cerebro se te va oxidando y realmente si el INAPAM quiere tener gente útil, no quiere tener gente sentada, inutilizada, pues debe de movernos en todos los aspectos, físico, mental, emocional, en todos” (adulta mayor, CAI)

La percepción positiva de la vejez que se refleja en estos ejemplos, se asocia con el estado de salud en el que se encuentran las personas adultas mayores, mismo que al ser óptimo, permite mantenerse activos e influir sobre su visión de esta etapa de su vida. En general, las personas adultas mayores que participaron en los grupos focales manifestaron sentirse bien y con la capacidad de mantenerse activas, contentas con las actividades que realizan gracias al apoyo y al fomento de actividades de recreación y convivencia que pueden realizar a través de los servicios que reciben por parte del INAPAM a través del Programa.

III.6 CONCLUSIONES

El beneficio más importante que obtienen los adultos mayores a través de la credencial INAPAM es el acceso a descuentos en medicamentos, transporte foráneo y transporte local, sin embargo, el descuento aplicado en este último rubro, no es resultado de un convenio de INAPAM, sino un derecho en algunos casos, como es en el Distrito Federal o un beneficio otorgado por los gobiernos estatales. Lo mismo ocurre con los descuentos por pago de impuesto predial, así como, del servicio de suministro de agua.

Si el Programa desea aumentar el poder adquisitivo de los adultos mayores a través de los descuentos que otorga la Credencial INAPAM, es necesario que impulse la firma de convenios con gobiernos estatales y municipales, a efecto que otorguen más descuentos a los adultos mayores residentes en sus demarcaciones, en materia de transporte local, pago de predial y pago de servicios de agua, los cuales son de los rubros que presentan mayor frecuencia de gasto por parte de las personas adultas beneficiarias del Programa. Asimismo, es necesario ampliar la red de establecimientos y beneficios que se ofrecen a la población adulta mayor a través de la credencial INAPAM. Entre los que destaca el incluir un convenio con diversas cadenas de autoservicio para la adquisición de despensa, así como, con una mayor cantidad de farmacias.

Existen problemas con la difusión de los descuentos que le otorga la credencial INAPAM a las personas adultas mayores beneficiarias de la Credencial INAPAM, debido a que cerca del 60% no fueron informadas de los mismos.

La cobertura de los distintos servicios que ofrece el Programa es limitada, como se puede apreciar a partir del conocimiento de los mismos por parte de los adultos mayores entrevistados. Asimismo, si bien el diseño fue acotado al 95% de los municipios con mayor cantidad de adultos mayores beneficiarios, se puede apreciar que la cobertura del Programa está ligada principalmente a las grandes ciudades del país. Las actividades y servicios más ocupados por la población adulta mayor beneficiaria son: talleres de ocupación del tiempo libre, capacitación para el trabajo, paseos, actividades físicas y deportivas.

De acuerdo al cuestionario aplicado para el informe cuantitativo, así como, de los aplicados a los beneficiarios que utilizan los servicios de los Centros de Atención Integral, Residencias de día y Clubes INAPAM, señalan que al menos 9 de cada 10 adultos mayores se encuentran muy satisfechos o satisfechos con el servicio, así como, con la atención proporcionada por los prestadores de los mismos.

Asimismo, de acuerdo a la información cuantitativa obtenida, los adultos mayores que hacen uso de los servicios de capacitación para el trabajo, talleres de ocupación del tiempo libre, actividades físicas y deportivas, actividades culturales, paseos, atención psicológica, atención médica y

educación para la salud, presentan niveles de satisfacción positivos con los mismos, superiores al 90%. Respecto a la atención recibida por el prestador de los servicios los niveles de satisfacción son superiores al 60%.

En el mismo sentido, la percepción de los adultos mayores respecto a la satisfacción con los servicios y actividades que el INAPAM ofrece, se encuentra en niveles positivos mayores al 90% (muy satisfecho o satisfecho) a excepción de servicios de bolsa de trabajo y atención ciudadana o jornadas federales, los cuales presentan un nivel de poca satisfacción de 32.3% y 36.7% respectivamente. En cuanto a la atención otorgada por el personal que otorga las actividades o servicios, los únicos con niveles de satisfacción positivos menores al 90% son: bolsa de trabajo, atención ciudadana y/o jornadas federales, capacitación para el trabajo, los cuales presentan niveles de poca satisfacción del orden de 16.7%, 36.6% y 39.5%, respectivamente.

Como se puede apreciar en el presente informe, si bien existen altos de niveles de satisfacción por parte de las personas adultas mayores, existen diversas áreas de oportunidad que a continuación se establecen:

- Capacitar y sensibilizar al personal administrativo, operativo, de vigilancia y limpieza que labora en las diferentes instalaciones del INAPAM, en relación a las características de la población adulta mayor y de la atención que debe brindársele en el marco del respeto a sus derechos humanos.
- Mejorar la información que se proporciona a las personas adultas mayores en relación a los servicios y beneficios que obtienen al momento de adquirir la credencial INAPAM, a fin de ampliar su utilización en diversos establecimientos y promover el uso de otros servicios que son poco conocidos.
- Buscar alternativas de transporte que permitan llevar grupos más pequeños de adultos mayores a excursiones y salidas, para ello se pueden sustituir los camiones que no sirvan, por unidades más pequeñas (vans de pasajeros), lo cual permitirá que las personas adultas mayores viajen más cómodas y seguras, y disminuirá el límite de cupo mínimo.
- Motivar la interacción periódica de las personas adultas mayores con sus familias y con los vecinos donde se ubican los clubes INAPAM, a fin de compartir con ellos sus experiencias, asistiendo a estos lugares y mostrando a través de exposiciones los trabajos y actividades que realizan.
- Garantizar que el servicio de asesoría legal este disponible, estableciendo un sistema de seguimiento de casos, independientemente de la institución legal a la cual sea turnado el mismo. Una opción puede ser apoyarse en el trabajo voluntario o de servicio social de pasantes de la licenciatura en derecho. También pueden realizarse convenios con algunos despachos de abogados u organizaciones de la sociedad civil, a efecto de que su personal pudiera dedicarse a atender algunos casos.

- Ampliar la cobertura de los cursos de computación, implementando acciones a través de las cuales se fomente el uso de nuevas tecnologías entre la población adulta mayor, a fin de usarlas en su beneficio, incluso como una herramienta que permita acceder a nuevas opciones de empleo.
- Asegurar que la bolsa de trabajo incluya opciones de trabajo dignas y acorde a las características de la población adulta mayor. Entre las que se debe preponderar aquellas que no impliquen demasiado esfuerzo físico y que incluso pueden realizarse desde sus propios hogares, en caso de que no tuvieran la movilidad necesaria para trasladarse al trabajo.
- Mantener una campaña de comunicación en varios medios masivos, en la que se difundan ampliamente los servicios y beneficios que brinda el INAPAM a través del Programa.
- Favorecer que los juegos nacionales, deportivos y culturales de las personas adultas mayores se continúen realizando, buscando sinergias entre las autoridades del INAPAM, con las de las entidades participantes, a efecto de coordinar mejor los apoyos para la participación de las personas adultas mayores en las diferentes actividades. Para ello, puede ser deseable la participación del DIF nacional y los DIF estatales.

III. 7 FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS

Fortaleza u Oportunidad	Recomendación
Fortaleza u Oportunidad	
<p>Los adultos mayores que hacen uso de los servicios de capacitación para el trabajo, talleres de ocupación del tiempo libre, actividades físicas y deportivas, actividades culturales, paseos, atención psicológica, atención médica y educación para la salud presentan niveles de satisfacción positivos, superiores al 90%.</p>	
<p>Respecto a la atención que reciben por parte de los prestadores de los servicios de capacitación para el trabajo, talleres de ocupación del tiempo libre, actividades físicas y deportivas, actividades culturales, paseos, atención psicológica, atención médica y educación para la salud, los adultos mayores beneficiarios de los mismos, presentan niveles de satisfacción positivos, superiores al 60%.</p>	
<p>90.6% de los adultos mayores considera que la credencial INAPAM es muy útil o útil. Asimismo, 79.8% se siente mejor por poseer su credencial INAPAM.</p>	
<p>La satisfacción con la credencial INAPAM en cuanto a la facilidad de los trámites para su obtención, así como, con el tiempo para tramitarla presenta niveles de satisfacción superiores al 80%.</p>	
<p>Existen varios programas federales con los cuales puede ampliar su cobertura y generar sinergias para la atención de adultos mayores, como son el seguro popular, los DIF estatales, entre otros.</p>	
<p>Si bien el diseño fue acotado al 95% de los municipios con mayor cantidad de adultos mayores beneficiarios, se puede apreciar que la cobertura está ligada principalmente a las grandes ciudades.</p>	<p>Ampliar la cobertura del Programa mediante la instauración de Clubes INAPAM en localidades en las cuales aún no existe alguno, para ello es necesario establecer una estrategia de cobertura acorde al diseño del Programa.</p>

Debilidad o Amenaza	Recomendación
Debilidades o Amenazas	
Cerca del 60% de los adultos mayores beneficiarios del Programa no fueron informados de los descuentos que les otorga la credencial INAPAM.	Establecer procedimientos que permitan informar a los adultos mayores de los beneficios que ofrece la credencial INAPAM al momento de tramitarla.
La cobertura de los servicios que ofrece el Programa es limitada.	El Programa debe buscar maneras creativas de mejorar su cobertura de servicios, en este sentido, es necesario que establezca convenios de colaboración con otros Programas sociales a efecto de mejorar el bienestar de las personas adultas mayores, entre ellos el más importante es con el Seguro Popular, para que todos los adultos mayores que cuenten con credencial INAPAM, cuenten también con servicio médico. Adicionalmente, puede establecer acuerdos con universidades para otorgar servicios sociales en materia legal y médica, entre otras.
Algunos servicios como son: la bolsa de trabajo, capacitación para el trabajo y jornadas federales presentan considerables niveles de insatisfacción	Debe continuarse con los procesos de capacitación al personal que proporciona los distintos servicios, a efecto de mantener y mejorar la satisfacción con la atención que brindan.

III.8 BIBLIOGRAFÍA

- Cochran WG 1980. Técnicas de muestreo. Compañía Editorial Continental, S.A. de C.V. México.
- Lohr S L 1999. Sampling: Design and Analysis. Duxbury Press.
- Roberto H Sampieri, et. al. (2003). “Metodología de la Investigación”. Editorial Mc Graw Hill. Tercera edición. México. Pág. 465.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2011). Estadísticas a propósito del día internacional de las personas de edad. Aguascalientes. Octubre 2012. Disponible en: www.inegi.org.mx
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2011). Estadísticas a propósito del día internacional de las personas de edad. Aguascalientes. Octubre 2011. Disponible en: www.inegi.org.mx
- Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores. http://www.inapam.gob.mx/es/INAPAM/Conoce_INAPAM
- Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (2011). Encuesta Nacional sobre Discriminación en México (ENADIS 2010). Resultados sobre personas adultas mayores. México, D.F. Disponible en: http://www.inapam.gob.mx/work/models/INAPAM/Resource/Documentos_Inicio/Enadis_2010_Inapam-Conapred.pdf
- Base de datos del cuestionario de medición de resultados de la “Evaluación Complementaria de Diseño, Consistencia y Medición de Resultados 2012 del Programa Servicios a Grupos con Necesidades Especiales (E003) a cargo de INAPAM”
- Términos de referencia de la *Evaluación Complementaria de Diseño, Consistencia y Medición de Resultados 2012 del Programa Servicios a Grupos con Necesidades Especiales (E003) a cargo de INAPAM.*