

## Comunicación:

### **Autonomía, vínculos y participación: factores psicosociales de la satisfacción en centros residenciales para personas mayores**

*Leché-Martín, E.A., Gil-Lacruz, M., Gil-Lacruz, A.I., Henning, M.A. y Sierra-Berdejo, M.J.*

Universidad de Zaragoza | Ayuntamiento de Zaragoza | Universidad de Auckland

**Línea de investigación:** Educación y Salud

#### **Introducción y objetivos**

El envejecimiento acelerado de la población sitúa a los centros residenciales como recursos sociosanitarios de creciente relevancia. Sin embargo, su evaluación ha tendido a centrarse en indicadores clínicos y estructurales, relegando las dimensiones psicosociales y las voces de sus protagonistas. Este trabajo analiza la satisfacción con los cuidados residenciales en un centro privado de gestión pública en un entorno rural de Aragón (España), desde una perspectiva multidimensional que incorpora tanto a los residentes como a sus familiares. El estudio se enmarca en los Objetivos de Desarrollo Sostenible y en los principios de la atención centrada en la persona.

#### **Método**

Se entrevistó a 40 residentes con autonomía funcional y a 51 familiares mediante cuestionarios validados con escalas Likert y preguntas dicotómicas, alineados con la norma UNE 158101 de gestión de centros residenciales (AENOR, 2007). Se emplearon estadísticos descriptivos, correlaciones de Pearson, pruebas de Kruskal-Wallis, chi-cuadrado y regresión lineal.

#### **Resultados**

La muestra de residentes estuvo compuesta principalmente por mujeres mayores de 80 años, viudas o solteras, con capacidad de autocuidado. El servicio de comedor y la atención sanitaria recibieron las valoraciones más altas. En cambio, el almacenamiento de pertenencias y las restricciones de acceso a zonas comunes generaron insatisfacción. El 75% nunca había participado en sugerencias de gestión. El análisis de regresión identificó el nivel educativo y el estado funcional como predictores significativos: los residentes con mayor autonomía y formación evaluaron el centro menos favorablemente. Este hallazgo refleja una brecha entre las expectativas de autodeterminación y las restricciones institucionales, generando un desajuste persona-entorno que reduce la satisfacción percibida.

Los familiares valoraron positivamente la ubicación y accesibilidad (91-96%), la alimentación y la atención médica (65%) y la comunicación con el personal y la dirección (63%). Sin embargo, el 96% desconocía las vías de participación institucional y el 90% ignoraba la posibilidad de ejercer como voluntarios. Las variables con mayor peso en la evaluación global fueron la comunicación entre el equipo médico y la familia, el apoyo informativo de la dirección y la accesibilidad. La disposición a recomendar el centro se asoció con la calidad de las relaciones profesional-familia, la valoración global y servicios básicos como alimentación y lavandería.

## Discusión y conclusiones

Los resultados muestran que la calidad percibida es un constructo multidimensional que trasciende los indicadores clínicos. Los aspectos relacionales —comunicación, trato personalizado y participación— tienen un peso determinante tanto para residentes como para familiares, en línea con estudios previos sobre el entorno relacional en el bienestar durante la vejez (Shippee et al., 2017; Rodríguez-Martínez et al., 2023). La vinculación territorial al municipio potencia la valoración del entorno comunitario y la frecuencia de visitas, reforzando la importancia de los lazos significativos en el envejecimiento activo (OMS, 2002). No obstante, la escasa participación en órganos de decisión —común a residentes y familiares— constituye una debilidad sistémica que los modelos de gestión vigentes no abordan con suficiente profundidad. Avanzar hacia mecanismos de participación accesibles y una evaluación continua que dé voz a todos los actores resulta imprescindible para garantizar una atención residencial de calidad.

## Referencias

- AENOR (2007). Norma UNE 158101 de servicios para la promoción de la autonomía personal, gestión de centros residenciales. Madrid: AENOR.
- Gil-Lacruz, M., Leché-Martín, E.A., Henning, M.A. y Gil-Lacruz, A.I. (2026). Older adults' perspectives on their residential care homes: a case study. *Frontiers in Public Health*, 14, 1698646.
- Leche-Martín, E.A., Saz-Gil, M.I., Gil-Lacruz, A.I., Sierra-Berdejo, M.J. y Gil-Lacruz, M. (2024). What do families value most about the care home where their older adult relatives live? *Frontiers in Public Health*, 12, 1338649.
- Organización Mundial de la Salud (2002). *Active Ageing: A Policy Framework*. OMS.
- Rodríguez-Martínez, A., Martín Cano, M.C., de la Fuente Robles, Y.M. y Jiménez-Delgado, J.J. (2023). Influence of facility characteristics on the quality of life of older adult residents. *SAGE Open*, 13, 1-16.
- Shippee, T.P., Henning-Smith, C., Gaugler, J.E., Held, R. y Kane, R.L. (2017). Family satisfaction with nursing home care: the role of facility characteristics and resident quality-of-life scores. *Research on Aging*, 39, 418-442.