

# PROYECTO PILOTO “CERCA DE TI”



 Cruz Roja Española

 **Cáritas**

 Fundación Vodafone España

 FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE BARRIOPIA Y PROYECTOS

 **adessta**  
ASOCIACIÓN DE ENTIDADES Y EMPRESAS DE SERVICIOS SOCIALES DE TELEATENCIÓN



## Informe de Evaluación, Recomendaciones y Propuestas

## **Contenido:**

<b>1</b>	<b>Introducción</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Metodología de la evaluación</b>	<b>6</b>
2.1	Objetivos	6
2.2	Perspectivas de la evaluación	7
2.3	Evaluación del impacto (eficacia)	8
2.4	Evaluación de la implementación (proceso)	9
2.5	Procedimiento	10
2.6	Estimación de la muestra	12
2.7	Instrumentos de evaluación	13
2.7.1	Escalas de medición utilizadas	14
2.7.2	Evaluación “comprensiva” mediante técnicas cualitativas	18
2.8	Incidencias y limitaciones metodológicas derivadas	19
<b>3</b>	<b>Resultados del proyecto</b>	<b>20</b>
3.1	Perfil de la muestra de usuarios/as	21
3.2	La situación inicial: características de la población participante y del grupo de control en las dimensiones analizadas	27
3.2.1	Escala de valoración de soledad y satisfacción con la vida	27
3.2.2	Escala de autonomía personal para la realización de actividades básicas e instrumentales de la vida diaria	29
3.2.3	Escalas de relación con las redes sociales informales	31
3.2.4	Escala de integración comunitaria (uso de los recursos comunitarios)	34
3.3	Resultados de intervención: los datos postest.	35
3.3.1	Escala de valoración de soledad y satisfacción con la vida	35
3.3.2	Escala de autonomía personal para la realización de actividades básicas e instrumentales de la vida diaria	36
3.3.3	Escalas de relación con las redes sociales informales	38
3.3.4	Escala de integración comunitaria (uso de los recursos comunitarios)	39
3.4	Valoración de los resultados del Proyecto “Cerca de Ti” en los participantes: comparativa pretest-postest	40
3.4.1	Mejoras obtenidas en satisfacción con la vida y reducción de la soledad	41
3.4.2	Mejoras obtenidas en autonomía personal	43
3.4.3	Mejoras obtenidas relación con la red social de apoyo	45
3.4.4	Mejoras experimentadas en el uso de los recursos comunitarios	49
3.5	Satisfacción de los participantes con el Proyecto	52
3.6	Impacto percibido por los familiares de los participantes	56
3.7	Resultados del proyecto en relación a su implementación. La acción del voluntariado.	57
<b>4</b>	<b>Conclusiones</b>	<b>68</b>
<b>5</b>	<b>Recomendaciones y propuestas</b>	<b>72</b>
<b>6</b>	<b>Bibliografía</b>	<b>74</b>
<b>7</b>	<b>Índice de Figuras</b>	<b>75</b>
<b>8</b>	<b>Glosario</b>	<b>78</b>

## **1 Introducción**

En este informe se recogen los resultados de la evaluación del proyecto piloto “Cerca de Ti”, una iniciativa del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, desarrollado a través del IMSERSO, en el que también colaboran entidades como Cruz Roja Española, Cáritas Española, la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), la Fundación Vodafone España y la Asociación de Entidades y Empresas de Servicios Sociales de Teleasistencia (ADESSTA).

El proyecto piloto “Cerca de Ti” trata de responder a uno de los problemas detectados en la población mayor: la soledad. La soledad suele llevar aparejada una serie de consecuencias negativas que, sumadas a otros factores, pueden derivar en dolencias, enfermedades y en ocasiones, en una mayor propensión a la aparición de situaciones de dependencia. Uno de los principales grupos de población que sufre soledad son las personas mayores, pues en las edades avanzadas es frecuente la confluencia de una serie de factores como la jubilación, la viudedad, la pérdida de relaciones sociales, etc. que conllevan situaciones de aislamiento.

El último censo de población cifra en 1.358.937 las personas mayores de 65 años que viven solas, lo que supone casi el 20% (19,9%) del total de los mayores de 65 años, una proporción mayor que en cualquier otro grupo de edad y creciente con los años hasta alcanzar un máximo del 31,6% entre los 85 y los 89 años. La soledad es, además, una realidad muy feminizada en los grupos de más edad, pues casi el 77% (76,8%) de las personas mayores que viven solas son mujeres.

Dentro de los aproximadamente 275.000 usuarios que se benefician del Servicio Público de Teleasistencia financiado por el IMSERSO y las entidades locales correspondientes, se tiene constancia de la existencia de al menos 100.571 personas de más de 80 años que viven solas, lo que supone un significativo porcentaje de los usuarios de este servicio de Teleasistencia.

Asimismo, la población española se muestra significativamente preocupada y claramente partidaria de que el Estado proteja a las personas mayores que viven solas. En el Barómetro de mayo de 2009, realizado por el Centro de Investigaciones Sociológicas, más de la mitad de los ciudadanos encuestados indicaron que las personas mayores que viven solas son el colectivo que debería estar mejor protegido. El 41,3% de los encuestados también expresaron que, de las situaciones que afectan a las personas mayores, el apoyo a los que viven solas, es la que necesita de una atención más urgente (CIS, Estudio 2.801 Barómetro de mayo de 2009).

Por ello, y en consonancia con la creciente demanda por parte de la población para

promover actuaciones encaminadas a mitigar la soledad de las personas mayores y sus efectos negativos, el IMSERSO ha promovido el Proyecto Piloto «Cerca de Ti». Dicho Proyecto Piloto, y la investigación que conlleva, se ha diseñado durante el año 2009 por parte de técnicos de las entidades participantes, y desarrollado a la largo de 2010 en varios lugares del territorio español gracias a la colaboración de entidades locales como la Diputación de Granada, la Diputación de Huesca, el Consell de Mallorca, la Diputación de Ourense, la Mancomunidad de la Comarca de la Sidra y los ayuntamientos de Alacant, Gijón, Jerez, Lleida y Valladolid.

El objetivo principal ha sido conocer las posibilidades que puede ofrecer el acompañamiento a personas mayores que se sienten solas, a través de redes de voluntariado, para romper el aislamiento de las personas mayores, a fin de orientar la puesta en marcha de proyectos similares. El proyecto trata asimismo de servir de estímulo a aquellas intervenciones cuyo objetivo es facilitar apoyo emocional y seguridad a las personas mayores en situación de soledad y promover su participación en las actividades que se desarrollan en su entorno, si así lo desean, mediante el acompañamiento, tanto dentro como fuera del hogar y tanto de forma presencial como de forma telefónica.

Una de las características principales de este proyecto es que pone un énfasis especial en mejorar la calidad de vida de las personas mayores participantes, rompiendo con el aislamiento y soledad en que viven. El voluntario, además de acompañar a la persona mayor que vive sola, actúa de enlace con la comunidad y fomenta la convivencia y la participación a través de la realización de una serie de actividades acordes con los gustos, preferencias y aficiones de estas personas. En definitiva, en la medida de lo posible, ayuda a recomponer los lazos sociales que la soledad ha debilitado.

En este informe se incluye la descripción de la metodología e instrumentos utilizados para la evaluación del Proyecto, así como los resultados del mismo, conforme a la Memoria Técnica elaborada por el grupo de trabajo en el que han estado representados el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO), Cruz Roja Española, Cáritas Española, la Federación Española de Municipios y Provincias, la Fundación Vodafone España y la Asociación de Entidades y Empresas de Servicios Sociales de Teleasistencia (ADESSTA).

La información obtenida a través del sistema de evaluación del proyecto nos ayuda a conocer y describir las principales ventajas del acompañamiento voluntario como estrategia para afrontar la soledad de las personas mayores, así como las principales dificultades que han de tenerse en cuenta. De esta manera, será posible ofrecer recomendaciones útiles para su ampliación.

Entre los ámbitos a tener en cuenta para evaluar los efectos o resultados del proyecto, además de los relacionados con la mejora del bienestar personal y la reducción del sentimiento de soledad en los adultos mayores beneficiarios, ha sido preciso obtener información sobre sus repercusiones en los voluntarios, su influencia en el incremento o reducción del uso de recursos sociales, las dificultades organizativas y las necesidades de

coordinación con instituciones. La evaluación pretende también describir las ventajas y las dificultades que se derivan de la introducción de Tecnologías de la Información y la Comunicación en el proyecto, así como de la cooperación entre entidades de diferente naturaleza.

Se ha contado con una aplicación que ha permitido que los coordinadores y los voluntarios del proyecto, mediante su teléfono móvil, pudieran comunicarse, coordinarse, registrar su actividad diaria y completar los formularios para la captura de datos del estudio. Esta solución representa una mejora para la gestión del tiempo y la coordinación, favorece las relaciones horizontales en el equipo y posibilita, por tanto, una mejora operativa. Para las organizaciones de voluntarios ofrece un mayor control y seguimiento de las tareas de los voluntarios permitiéndoles obtener información precisa y objetiva a la hora de dimensionar y valorar el uso eficiente de sus recursos.

El proyecto se ha diseñado contando con la opinión de los coordinadores y voluntarios, que han aportado su perspectiva desde el principio, tanto en lo referido a la recogida de requisitos de usuario y funcionales, como en las validaciones de los primeros diseños y en la definición de los programas de formación. Esta participación ha sido clave para lograr una efectiva involucración de todos los agentes en el uso de las tecnologías incorporadas al proyecto.

La investigación evaluativa se ha extendido a lo largo de todo el ciclo del proyecto, desde el diseño hasta la implantación, lo que ha permitido realizar una evaluación tanto *de proceso* (organización, coordinación) como *de resultado* (efectos positivos y dificultades).

## 2 Metodología de la evaluación

### 2.1 Objetivos

La evaluación realizada ha pretendido identificar las fortalezas y debilidades de un modelo de actuación para afrontar la soledad de las personas mayores basado en el acompañamiento voluntario y obtener datos que ayuden a formular recomendaciones de cara a su futura implantación a gran escala. El seguimiento del proyecto se ha realizado de forma detallada y abarca desde sus primeras formulaciones, previas a la implantación, hasta los resultados de la experiencia una vez finalizada la intervención; ello incluye evaluar la adecuación de las actuaciones, obtener evidencias acerca de su impacto y su efectividad e identificar los elementos clave para su éxito.

El **objetivo principal** de esta evaluación ha consistido en conocer la repercusión que el proyecto tiene en las personas mayores participantes, tanto en la mejora de su calidad de vida y en la reducción de sus situaciones y sentimientos de soledad, como en su capacidad e inclinación para utilizar los recursos del entorno.

Junto a este objetivo, la evaluación se ha orientado también a facilitar evidencias sobre las potencialidades que, en el desarrollo de este tipo de iniciativas, tienen determinados recursos, como la aplicación de Tecnologías de la Información y la Comunicación, la participación de personas voluntarias o la cooperación entre entidades de diferente naturaleza: Administración Local, Administración Regional, Administración General del Estado, Organizaciones No Gubernamentales, Empresas y Sociedad Civil.

De forma **específica**, se han analizado los siguientes aspectos en relación con los participantes:

- Cambios en bienestar personal, relaciones interpersonales, uso de recursos de la comunidad y satisfacción de las personas mayores participantes.
- Motivaciones y expectativas del voluntariado hacia el proyecto y su participación en el mismo.

El Proyecto “Cerca de Ti” se basa en el despliegue de forma controlada y coordinada de una serie de entidades, personas e instrumentos técnicos. En relación con ellos, se ha captado información sobre la **pertinencia** de:

- La cooperación entre los agentes implicados: entidades Locales, organizaciones y empresas prestadoras de la Teleasistencia, organizaciones de voluntariado, voluntarios y voluntarias, personas mayores participantes, etc.
- El uso de las nuevas tecnologías, especialmente las comunicaciones móviles (a través de la solución móvil planteada en este proyecto piloto), como complemento y facilitador en la prestación de los servicios, su gestión y coordinación.

## 2.2 Perspectivas de la evaluación

En coherencia con los objetivos planteados para el proyecto piloto, la evaluación ha contemplado diferentes perspectivas o ejes, que han requerido diferentes estrategias de medición. En primer lugar, la *perspectiva de la persona mayor* participante en cuanto a cambios en sus niveles de autonomía personal, relaciones con el entorno, sentimientos de soledad, expectativas, percepción y satisfacción con el proyecto.

Figura 1. Dimensiones investigadas en relación con las personas mayores participantes en el Proyecto



Fuente: Elaboración propia

---

Por otra parte, el sistema de evaluación ha incorporado la *perspectiva de las personas voluntarias* participantes en el proyecto, en lo referido a motivaciones, expectativas, niveles de participación, relación con las personas mayores participantes, percepción y satisfacción con el proyecto.

Figura 2. Dimensiones investigadas en relación con los voluntarios/as participantes



Fuente: Elaboración propia

---

Además, se ha incorporado información proveniente del resto de agentes principales implicados en el Proyecto: familias, servicios sociales, organizaciones de voluntariado, agentes prestadores de servicios.

En relación con cada uno de estos ejes o perspectivas, se han diseñado los instrumentos de evaluación y se ha establecido el procedimiento más adecuado para la realización de la misma. La evaluación del Proyecto Piloto Cerca de Ti ha comprendido diferentes tipos según el objeto de la misma:

- Una **evaluación del impacto y la eficacia** del proyecto (evaluación de resultados) que analiza en qué medida se han alcanzado los objetivos previstos en materia de mejora de la calidad de vida de las personas mayores participantes, reducción de los sentimientos de soledad y promoción de la capacidad para utilizar los recursos del entorno.
- Una **evaluación de la implementación** del proyecto (de proceso o seguimiento), que ha analizado todas aquellas cuestiones relacionadas con la puesta en marcha y el adecuado funcionamiento del proyecto, tanto en la provisión de los recursos necesarios, como en la realización de las tareas y la coordinación de las mismas, incluyendo el uso de comunicaciones móviles como complemento en la prestación de estos servicios, gestión, coordinación, y como herramienta para la investigación y evaluación en proyectos de estas características.

### **2.3 Evaluación del impacto (eficacia)**

Para evaluar el impacto del proyecto piloto en la mejora de la calidad de vida, la reducción de los sentimientos de soledad y los niveles de integración social de las personas mayores participantes se ha llevado a cabo una **evaluación de diseño pretest-postest**. Para ello, se ha efectuado una medición previa a la entrada en el proyecto piloto “Cerca de Ti”, que ha servido, asimismo, para validar los criterios de inclusión de los potenciales participantes, y otra medición tras la finalización del proyecto piloto, orientada a determinar en qué medida la participación en el proyecto ha podido provocar cambios positivos en los niveles de calidad de vida, sensación de soledad e integración social de los participantes.

Con la finalidad de controlar otras posibles variables intervinientes que puedan repercutir (positiva o negativamente) en la evolución de las personas mayores participantes en el proyecto piloto, aparte del grupo que ha recibido el servicio de acompañamiento voluntario (**grupo experimental o participante**), se ha conformado un **grupo de control**, también formado por usuarios y usuarias del Servicio de Teleasistencia de características similares a las de las personas mayores participantes en el proyecto.

Las principales dimensiones investigadas en relación con las personas mayores participantes han sido las siguientes:

- Soledad: familiar, conyugal, social y de adaptación.
- Satisfacción con la vida: sentimiento subjetivo de bienestar en relación consigo mismo en la propia vida.
- Autonomía personal: nivel de autonomía personal para la realización de actividades básicas e instrumentales de la vida diaria.
- Redes sociales informales: existencia o no de amigos, vecinos, familiares, densidad y la frecuencia de contacto con los mismos.
- Recursos del entorno generales y especializados: uso de los recursos sociales comunitarios.

En el caso del voluntariado, las principales dimensiones que se han investigado son las siguientes:

- Nivel de relación y participación: tiempo real dedicado al usuario, tiempo real dedicado a reuniones de proyecto, tiempo real dedicado en desplazamientos, nº de intervenciones, media de intervenciones semanales, tiempo medio por intervención (media de horas dedicadas al usuario).
- Permanencia: información sobre la adecuación de la asignación.
- Motivación para participar en el proyecto piloto.
- Cumplimiento de las expectativas.
- Expectativas de futuro.
- Percepción global del proyecto.
- Satisfacción con el desarrollo y con los resultados del proyecto.
- Satisfacción con el uso de tecnología.

## **2.4 Evaluación de la implementación (proceso)**

Además de evaluar los resultados del proyecto piloto, se ha realizado un seguimiento y evaluación sistemática del desarrollo de la intervención. Algunas de las cuestiones que se han tenido en cuenta para realizar este tipo de evaluación son las siguientes:

- Registro de incidencias, tanto técnicas (en la solución móvil principalmente y en lo que se refiere a las incidencias detectadas en la primera fase de la experiencia piloto) como humanas (cualquier cuestión que afecte a la intervención directa del personal voluntario y de coordinación).
- Continuidad del voluntariado en el proyecto: bajas anticipadas (motivos, incidencia en las personas mayores participantes), etc.
- Altas y bajas de personas mayores participantes y su motivación.
- Calidad de la intervención realizada, analizando si se cumple el *protocolo de intervención* establecido en cuanto a contacto directo y telefónico, mediación con los recursos comunitarios disponibles y con la red informal (familiares, vecinos,

amigos), cumplimiento de las horas semanales de acompañamiento por parte del voluntariado, etc.

- Coordinación establecida entre recursos, mediante la Unidad de Seguimiento del Proyecto, que evalúe el cumplimiento de las tareas correspondientes de cada una de las entidades participantes y la adecuada coordinación entre las mismas: IMSERSO, FEMP, Cruz Roja y Cáritas, entidades prestadoras de los Servicios de Teleasistencia (ADESSTA) y Fundación Vodafone.
- Adicionalmente, se ha contemplado una evaluación del uso de las comunicaciones móviles como complemento y facilitador en la prestación de estos servicios, su gestión y coordinación, y como herramienta para la investigación y evaluación en proyectos de estas características.

## **2.5 Procedimiento**

Como ya se ha comentado, **para evaluar los resultados** del proyecto se ha diseñado un sistema de evaluación **pretest-postest**. Ello ha implicado la realización de una medición al inicio -que ha servido además para validar los criterios de inclusión de los potenciales participantes- y otra medición tras la finalización del mismo. La evaluación pretest-postest permite conocer la evolución experimentada por los participantes en el proyecto piloto desde su incorporación al mismo. De esta manera, hemos podido comprobar cuál es la incidencia de la intervención en la mejora de la calidad de vida, en la reducción de los niveles de soledad de los participantes y en su integración en el entorno comunitario.

Para esta evaluación, y con la finalidad de controlar otras posibles variables intervinientes que hayan podido repercutir (positiva o negativamente) en la evolución de los usuarios y usuarias del proyecto, aparte del grupo de usuarios/as que recibe el servicio de acompañamiento voluntario (**grupo experimental**), se añade un **grupo control**, también formado por usuarios y usuarias del servicio de teleasistencia que den asimismo altos valores de soledad en los ítems marcados. Este diseño metodológico permite incrementar los niveles de **validez interna**, esto es, observar en qué medida el grado de variación observado en los niveles de soledad y en la integración en el entorno comunitario de los usuarios (variables dependientes) es un efecto generado o no por el proyecto (variable independiente), ya que se controlan a priori otros posibles factores que puedan influir en esta relación.

A cada uno de los **participantes en el proyecto piloto** se le ha asignado un perfil similar dentro del **grupo control**, que está formado por personas que potencialmente también podrían ser usuarios de este proyecto piloto, por cumplir los criterios de inclusión en el mismo, y que residan en las mismas localidades que los participantes. La elección de los miembros del grupo de control no se ha realizado por métodos aleatorios, sino mediante **igualación**, esto es, cada miembro del grupo de control debía tener un perfil similar, en una serie de variables seleccionadas (sexo, grupo de edad, localidad de residencia, situación de soledad, etc.) que el

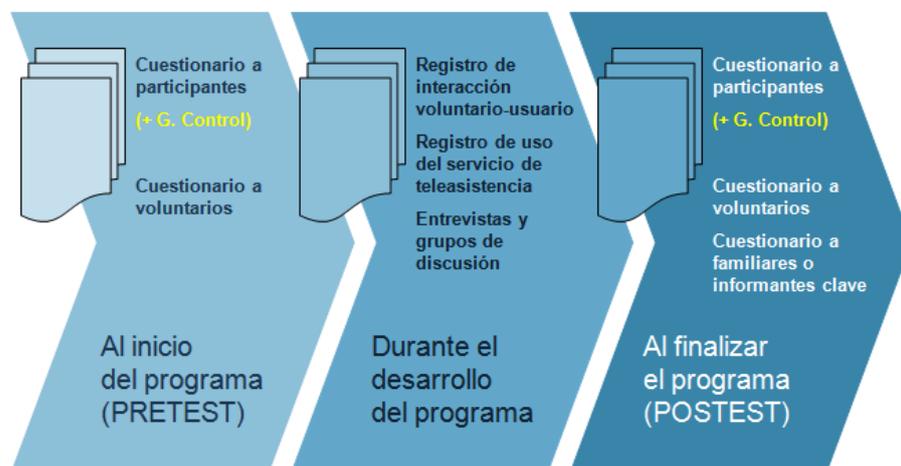
de una de las personas que reciben la intervención. De esta forma se asegura la mayor correspondencia entre las características del grupo experimental y el grupo de control, lo que favorece la comparabilidad y permite obtener unos resultados más certeros en la evaluación de la eficacia del proyecto.

El procedimiento de evaluación pretest-postest, implica tres mediciones concretas:

- Una primera medición previa a la entrada en el proyecto piloto “Cerca de Ti”, que ha servido asimismo, para validar los criterios de inclusión de los potenciales participantes en el proyecto. En este momento se han aplicado cuestionarios a participantes y voluntarios.
- Una segunda medición a lo largo de la ejecución del proyecto, basada en entrevistas y grupos de discusión con participantes, voluntarios y otros agentes implicados, así como tomas de datos de fuentes secundarias.
- Una tercera medición, tras la finalización del proyecto piloto, para comprobar en qué medida su implementación ha podido provocar cambios positivos en los participantes. En este momento se han replicado los cuestionarios para participantes y voluntarios que han permanecido en el proyecto, además de aplicar un cuestionario complementario para familiares u otras personas de referencia para la persona participante.

---

**Figura 3. Instrumentos y momentos de toma de datos**



Fuente: Elaboración propia

---

## **2.6 Estimación de la muestra**

A la hora de definir cuál era la población principal con la que se debía intervenir y cómo seleccionar la muestra para que fuera representativa de las personas mayores que viven solas en España, se consensuaron previamente por parte de las entidades participantes algunos criterios básicos, que se relacionan a continuación:

### **Criterios de selección de municipios participantes**

- Municipios que prestan el Servicio Público de Teleasistencia en el marco del convenio FEMP-IMSERSO.
- Presencia de entidades prestadoras del Servicio Público de Teleasistencia FEMP-IMSERSO.
- Presencia de distintas zonas geográficas y de municipios de diferente tamaño (municipios de menos de 20.000 habitantes y de 20.000 o más).
- Presencia de los diversos tipos de Entidades Locales (Ayuntamientos, Diputaciones Provinciales, Mancomunidades y Consejos Insulares).

De esta manera, los entes locales en los que se decidió desarrollar el proyecto piloto fueron: Lleida, Jerez, Valladolid, Gijón, Alicante, Huesca (Diputación), Mancomunidad de la Sidra, Orense (Diputación), Granada (Diputación) y Mallorca (Consell).

### **Criterios de inclusión**

Las personas mayores participantes en el proyecto debían reunir el siguiente perfil:

- Ser, en el momento de inicio del proyecto, usuarias del Servicio de Teleasistencia con al menos 6 meses de antigüedad en el servicio.
- Haber cumplido los 80 años.
- Vivir solas.
- Que se hubiera detectado desde la coordinación que se realiza entre los servicios sociales locales y las entidades prestadoras de teleasistencia la existencia de situaciones de aislamiento y soledad.

Si bien podrían continuar beneficiándose del acompañamiento voluntario una vez vinculadas al proyecto, no se tendrían en cuenta para el análisis aquellas personas que, por una situación sobrevenida, dejaran de cumplir alguno de los criterios de inclusión a lo largo del período de ejecución.

### **Criterios de exclusión**

Se acordó que no se incluirían en el proyecto las personas en las que se diera alguna de las siguientes situaciones:

- No aceptación voluntaria del proyecto.
- Existencia de importantes alteraciones cognitivas o demencia.
- Ser usuarias de centro de día o estar incluidas en proyectos similares contra la soledad.

### **Representatividad de la muestra y grupos experimental y de control**

- Se llevó a cabo la selección aleatoria de una muestra de al menos 300 personas mayores de 80 años usuarias de teleasistencia para el grupo experimental, y una cantidad similar para el grupo de control.
- Ambos grupos han tenido una distribución similar por género (entre un 70% y un 85% mujeres) y una edad media similar.
- Ha habido una distribución homogénea de personas residentes en entorno urbano y rural en ambos grupos.

## **2.7 Instrumentos de evaluación**

En cada una de las fases de la evaluación (al inicio del proyecto, durante su desarrollo y tras su finalización) se ha utilizado información obtenida a través de diferentes instrumentos principalmente de carácter cuantitativo (cuestionarios y registros de datos), pero también cualitativo (entrevistas y grupos de discusión).

Comenzando por los primeros (cuantitativos) se han utilizado cuestionarios principalmente para participantes y voluntarios; secundariamente se ha realizado un cuestionario para familiares o personas de referencia para los participantes (amigos, conocidos, vecinos). Estos cuestionarios se encuentran disponibles en ANEXOS a este informe.

Se ha realizado además una serie de tomas de datos cualitativos, basados en entrevistas y grupos de discusión. El uso de estos instrumentos se justifica por la necesidad de conocer, de forma intensiva y comprensiva, las motivaciones, opiniones e ideas sobre el funcionamiento del Proyecto que tienen tanto las personas vinculadas a la ejecución (voluntarios y profesionales), como la percepción y satisfacción de los propios participantes.

### 2.7.1 Escalas de medición utilizadas

En el diseño de evaluación, se han elaborado una serie de escalas, basadas a su vez en otras aplicaciones utilizadas en contextos similares, para medir niveles de soledad, autoestima, etc., como son la Escala *ESTE*, *Escala multidimensional de percepción de apoyo social (MSPSS)*, *Escala para la Evaluación de la Soledad Social y Emocional en adultos (SELSA-S)* o *la Escala de satisfacción de Filadelfia*<sup>1</sup>. Asimismo, para medir los niveles de autonomía personal y dependencia funcional y cognitiva, se ha aplicado una escala sencilla basada en el Who-Das, escala para medir la discapacidad de acuerdo con la clasificación establecida por la Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud (CIF) en el año 2001.

Las escalas pretenden conocer en qué medida el proyecto ha contribuido a mejorar las dimensiones especificadas anteriormente (soledad, satisfacción con la vida, autonomía personal, apoyo de redes sociales informales y uso de los recursos comunitarios). Para ello, como ya indicamos, se ha realizado una evaluación pretest-postest para ver la evolución experimentada por los participantes en el proyecto tras la recepción del mismo, controlando a priori otras posibles variables intervinientes que hubieran podido repercutir (positiva o negativamente) en la evolución de los usuarios y usuarias del proyecto mediante la existencia de un **grupo control**, también formado por usuarios y usuarias del servicio de teleasistencia que daban asimismo altos valores de soledad en los ítems marcados y con características similares.

#### **Escala de valoración de soledad y satisfacción con la vida**

Esta escala se ha elaborado a partir de 19 ítems o indicadores que miden la soledad y la satisfacción con la vida de la población participante en relación a una serie de factores: relaciones familiares, de amigos y otras personas, adaptación personal y satisfacción vital. Para valorar cada uno de los ítems se cuenta con una escala con 3 categorías, de acuerdo/ sin opinión definida/ en desacuerdo, que en función del sentido expresado en el ítem, tendrá una u otra puntuación:

---

<sup>1</sup> La Escala ESTE de Soledad en mayores (Rubio y Aleixandre, 1999) fue desarrollada por Ramona Rubio y Herrera y Manuel Aleixandre Rico, de la Facultad de Psicología de la Universidad de Granada. La Escala ESTE está basada en las siguientes: Escala UCLA, utilizada para la medición global del sentimiento de soledad como estructura unidimensional compuesta por dos factores: intimidad con otros y sociabilidad; Escala SELSA: formada por tres subescalas, que valoran los aspectos románticos, relaciones familiares y relaciones con amigos; Escala ESLI: formada por dos subescalas que valoran la soledad emocional y la soledad social y Escala de satisfacción vital de Philadelphia, diseñada por Lawton, 1972, basada en el concepto multidimensional de bienestar psicológico. (Rubio y Aleixandre, 2001).

La Escala para la Evaluación de la Soledad Social y Emocional en adultos (SELSA-S) es una adaptación para España de la Social and Emotional Loneliness Scale for Adults (SELSA) de DiTommaso y Spinner, realizada por Sagrario Yárnoz Yeben (Yarnoz, 2008).

La Escala multidimensional de percepción de apoyo social (Multidimensional Scale of Perceived Social Support, MSPSS) fue desarrollada por Zimet y otros (Zimet, 1998)

La MSPSS se ha validado en castellano para diversos grupos. Por ejemplo, en Chile (Arechabala y Miranda, 2002).

**Figura 4. Escala de valoración de soledad y satisfacción con la vida**

ÍTEMS	De acuerdo	Sin opinión definida	En desacuerdo
1. Me siento cercano/a a mi familia	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
2. Me siento solo/a cuando estoy con mi familia	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
3. Mi familia es importante para mí	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
4. Me siento aislado/a	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
5. Me encuentro a gusto con la gente	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
6. Me siento poco importante para la gente	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
7. Tengo un compañero/a sentimental que me da el apoyo y aliento que necesito	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
8. Tengo amigos a los que recurrir cuando necesito consejo	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
9. Me siento satisfecho/a con los amigos que tengo	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
10. Estoy preocupado/a porque no puedo confiar en nadie	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
11. A veces siento que la vida no merece la pena ser vivida	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
12. Tengo tanta energía como el año pasado	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
13. Ahora me molestan más las cosas pequeñas que antes	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
14. Me siento satisfecho/a con mi vida	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
15. Tengo muchas razones por las que estar triste	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
16. Ahora soy tan feliz como cuando era más joven	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
17. Me cuesta más trabajo hacer las cosas que antes	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
18. Si volviese a nacer no cambiaría nada de mi vida	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
19. A veces estoy tan preocupado/a que no puedo dormir	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2

Fuente: Elaboración propia.

Para realizar una medición sumativa de todos esos ítems, se ha utilizado un indicador sintético o coeficiente de satisfacción con la vida, que tiene un valor de 0 a 2, en el que mayor puntuación significa mayor satisfacción con la vida y menor grado de soledad, y menor puntuación significa menor satisfacción con la vida y mayor grado de soledad percibido.

Por otro lado, la existencia de los factores mostrados claramente definidos a partir de los ítems indicados, permitiría medir por separado cada uno de ellos y obtener una información adicional a la escala.

#### **Escala de autonomía personal para la realización de actividades básicas e instrumentales de la vida diaria**

Para valorar la autonomía personal y las limitaciones funcionales o cognitivas para la realización de algunas actividades básicas e instrumentales de la vida diaria que tienen que ver con el autocuidado, la movilidad y la vida doméstica, se ha desarrollado una escala con 11 ítems o indicadores, que son analizados en tres categorías: puede hacerlo solo (2), puede hacerlo con ayuda (1) y no puede hacerlo, ni aun contando con ayuda (0).

**Figura 5. Escala de autonomía personal para la realización de actividades básicas e instrumentales de la vida diaria**

	Puede hacerlo solo	Puede hacerlo con ayuda	No puede hacerlo, ni aun contando con ayuda
1. Desplazarse dentro del hogar	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
2. Asearse	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
3. Subir y bajar escaleras	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
4. Llamar por teléfono	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
5. Lavar la ropa	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
6. Preparar la comida	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
7. Realizar las tareas del hogar	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
8. Salir a pasear	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
9. Utilizar el transporte público	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
10. Ir al médico	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
11. Hacer la compra	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0

Fuente: Elaboración propia.

Para realizar una medición sumativa de todos esos ítems, se ha utilizado un indicador sintético o coeficiente de autonomía personal, que tiene un valor de 0 a 2, en el que mayor puntuación significa mayor autonomía personal, y menor puntuación significa mayor grado de limitación o de dependencia para realizar las actividades de la vida diaria (AVD) citadas.

Para evaluar el grado de relación con las redes sociales informales (amistades, familiares, vecinales, etc.), se mide tanto la frecuencia de contacto (presencial o telefónico) con la red social, como la calidad de la relación con la misma. Para ello, se han desarrollado una serie ítems e indicadores, para los que existen pesos específicos, tanto en el análisis de la frecuencia como en el de la calidad de la relación.

### **Frecuencia de contacto con la red social**

Para analizar la frecuencia de contacto con la red social, se ha analizado tanto el contacto telefónico como el contacto presencial, teniendo un mayor peso específico este último (0,75) que el primero (0,25). La frecuencia de contacto se analiza para 6 actores sociales concretos: hijos, nietos, hermanos, familiares, amigos y vecinos. Asimismo, se ha analizado la frecuencia del contacto telefónico con el servicio de teleasistencia, pues es un indicador fiable que el alto contacto con este servicio se suele deber a la existencia de altos niveles de soledad y una escasa red social de apoyo, cuestiones que se pretenden mejorar con el proyecto. Es por ello que se supone que una reducción entre el inicio y el final del proyecto de los niveles de contacto con el Servicio de Teleasistencia, reflejarían la consecución de unos resultados positivos por parte del proyecto.

Para ello se ha utilizado una escala con 3 categorías de frecuencia: A menudo (2), De vez en cuando (1) y Nunca o casi nunca (0).

**Figura 6. Escala de frecuencia de contacto con la red social**

0,5	A menudo	De vez en cuando	Nunca o casi nunca
<b>a) ¿Con qué frecuencia habla por teléfono con....? (* 0,25)</b>			
1. Sus hijos	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
2. Sus nietos	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
3. Sus hermanos	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
4. Otros familiares	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
5. Sus amigos	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
6. Vecinos	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
7. Servicio de Teleasistencia	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
<b>b) ¿Con qué frecuencia ve usted a estas personas? (* 0,75)</b>			
1. Sus hijos	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
2. Sus nietos	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
3. Sus hermanos	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
4. Otros familiares	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
5. Sus amigos	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
6. Vecinos	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0

Fuente: Elaboración propia.

### Calidad de la relación con la red social

El otro factor objeto de medición ha sido la calidad de la relación que mantiene el participante con las personas más destacadas de su red social. Para cada uno de los ítems, se ha utilizado también una escala con tres categorías de frecuencia: buena (2), ni buena ni mala (1) y mala (0).

**Figura 7. Escala de Calidad de la relación con la red social**

0,5	Buena	Ni buena ni mala	Mala
<b>c) ¿Cómo es su relación con estas personas?</b>			
1. Sus hijos	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
2. Sus nietos	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
3. Sus hermanos	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
4. Otros familiares	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
5. Sus amigos	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
6. Sus vecinos	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0

Fuente: Elaboración propia.

Para realizar una medición sumativa de todos esos ítems, asignando los pesos específicos mencionados anteriormente, se ha utilizado un indicador sintético o coeficiente de apoyo social informal, que tiene un valor de 0 a 2, en el que mayor puntuación significa mayor apoyo de la red social, y menor puntuación significa menor apoyo de la misma.

### **Escala de integración comunitaria (uso de los recursos comunitarios)**

Para analizar el grado de uso de los recursos del entorno comunitario, se ha utilizado una escala con nueve ítems previamente definidos, que valoran el uso o no de diferentes recursos comunitarios, públicos y/o privados) así como otro abierto a la posibilidad de que el participante indique un recurso específico que usa o quisiera usar en su entorno no especificado previamente.

Su medición se realiza a través de una escala con tres categorías: A menudo (2), De vez en cuando (1) y Nunca o casi nunca (0).

**Figura 8. Escala de uso de los recursos comunitarios**

	A menudo	De vez en cuando	Nunca o casi nunca
1. Ir al médico	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
2. Ver al trabajador/a social	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
3. Ir a la Iglesia	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
4. Ir a la biblioteca	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
5. Ir a la piscina o al gimnasio	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
6. Hacer excursiones	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
7. Hacer gestiones	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
8. Ir al hogar del jubilado o pensionista	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
9. Ir al club, peña o cofradía	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
10. Otros (especificar) _____	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0

Fuente: Elaboración propia.

Para realizar una medición sumativa que integre todos esos ítems, se ha utilizado un indicador sintético o coeficiente de uso de los recursos comunitarios, que tiene un valor de 0 a 2, en el que los valores más elevados suponen un alto uso de los recursos comunitarios y los valores más bajos un escaso uso de los mismos.

### **2.7.2 Evaluación "comprehensiva" mediante técnicas cualitativas**

Para la realización de este informe y la evaluación, se ha dispuesto de información cualitativa a partir de un cuestionario con preguntas abiertas a coordinadores, entrevistas a participantes y grupos de discusión con voluntarios/as realizados, que complementa la información obtenida mediante los instrumentos de evaluación cuantitativa que presentaremos a continuación. Para ello se han realizado:

- 10 entrevistas a personas participantes de diferentes perfiles y localizaciones.
- 3 grupos de discusión con voluntarios y voluntarias que han intervenido en el Proyecto.
- Un cuestionario a coordinadores de carácter cualitativo con preguntas abiertas para la valoración del alcance del proyecto en diferentes dimensiones.

## **2.8 Incidencias y limitaciones metodológicas derivadas**

Algunas circunstancias en el desarrollo del Proyecto Piloto “Cerca de Ti”, han originado ciertas limitaciones metodológicas que pueden limitar el potencial de los resultados aquí presentados. Algunas de las principales limitaciones metodológicas han sido las siguientes:

- Pérdida de casos entre el pretest y el postest, por baja de las personas participantes. Alrededor de un 25% de las personas (tanto usuarias como de grupo control) que iniciaron el proyecto y cumplieron el cuestionario pretest no alcanzaron el fin del proyecto y por lo tanto no registraron datos post-test. Es por ello que el grupo sobre el que es posible comparar datos desde el principio al fin del proyecto es menor que el total de participantes.
- Escasa diferencia temporal entre algunas mediciones pretest y postest, debido a circunstancias organizativas y de puesta en marcha del proyecto en casos puntuales: o bien se han administrado los cuestionarios pre-test con retraso, o bien han entrado en el proyecto a pocos meses de su finalización.
- Dificultades de medición de los indicadores relacionados con la escala de uso de los recursos comunitarios. Dicha escala está planteada en términos de frecuencia, considerándose un uso bajo menos de dos veces al mes, un uso medio una vez por semana y un uso alto tres o más días por semana. En función del tipo de recurso del que estemos hablando, la frecuencia de uso varía sustancialmente y no pueden equipararse ni deberían medirse con la misma escala algunos de esos recursos, como por ejemplo, hacer excursiones con ir al médico, cuyas frecuencias de realización y la consideración de cuándo una u otra actividad se puede considerar muy frecuente o poco frecuente, varían notablemente.

### **3 Resultados del proyecto**

Seguidamente, se presentará cuál era la situación inicial de los y las participantes en el proyecto, así como del grupo de control, en las dimensiones que se han analizado, para continuar mostrando cuáles son los resultados posttest para esas dimensiones e indicadores y observar cuáles son las principales mejoras observadas. De esta manera podremos comprobar, en primer lugar, la idoneidad de la población seleccionada para participar en el Proyecto Piloto “Cerca de Ti” y, en segundo lugar, la efectividad de este último para generar cambios positivos en las condiciones sociales y personales de la población participante.

Tal como se ha indicado en el capítulo de Metodología, para realizar la evaluación de resultados se han utilizado dos lógicas comparativas. Una de ellas basada en un criterio cronológico, compara resultados al inicio (pretest) y finalización del proyecto (posttest). Además, se ha añadido un criterio de comparación entre poblaciones sometidas a la intervención (grupo experimental) y no sometidas a la intervención (grupo de control). El resultado de la combinación de ambos criterios, se presenta a continuación. En el punto 3.2 se ofrecen las características de la población (tanto el grupo experimental como el grupo control) al inicio del proyecto, antes de someterse a la intervención. En el punto 3.3 se presentan los resultados obtenidos por el grupo experimental al finalizar la intervención en comparación con los datos del grupo control, que no ha participado en el proyecto. Por último, en el punto 3.4 se presentan los resultados analizando las diferencias obtenidas por el grupo experimental en comparación con la situación inicial (diferencia pretest-postest).

Dada la evolución de bajas y altas a lo largo del proyecto, la muestra de personas utilizada para cada uno de los momentos de la evaluación no es exactamente la misma. Al inicio del proyecto se cuenta con una población de 281 personas en el grupo experimental, que se reduce a 249 al finalizar el proyecto. La población sobre la que se pueden ofrecer resultados comparativos desde el inicio al final de la intervención es todavía menor (199 personas en el grupo experimental) ya que se circunscribe exclusivamente a la población que ha permanecido estable a lo largo del proyecto, es decir, desde el inicio al fin (sin contabilizar por tanto a quienes han causado baja o a quienes se han incorporado al Proyecto cerca de la finalización del mismo). La base de datos total para realizar esta evaluación asciende a 1.474 cuestionarios válidos procesados, distribuidos conforme se indica a continuación:

**Figura 9. Distribución de los cuestionarios obtenidos en función del tipo de perfil participante en el proyecto.**

	Pre-test	Post-test	TOTAL
<b>Usuarios/as</b>	281	249	530
<b>Grupo de Control</b>	264	208	472
<b>Voluntarios</b>	255	217	472
<b>TOTAL</b>	<b>800</b>	<b>674</b>	<b>1.474</b>

Fuente: Elaboración propia.

En los apartados 3.5 y 3.6 se presentan los resultados de satisfacción de las personas participantes en el Proyecto y la información relativa a la percepción del voluntariado, respectivamente.

### 3.1 Perfil de la muestra de usuarios/as

Por localizaciones, la muestra de usuarios se ha distribuido de forma homogénea en casi todas las zonas de actuación del Proyecto, con excepción de aquellas en las que, por tamaño de municipio, la población atendida era menor. Existen en este punto excepciones relacionadas con incidencias de gestión, aplicación y envío de los cuestionarios.

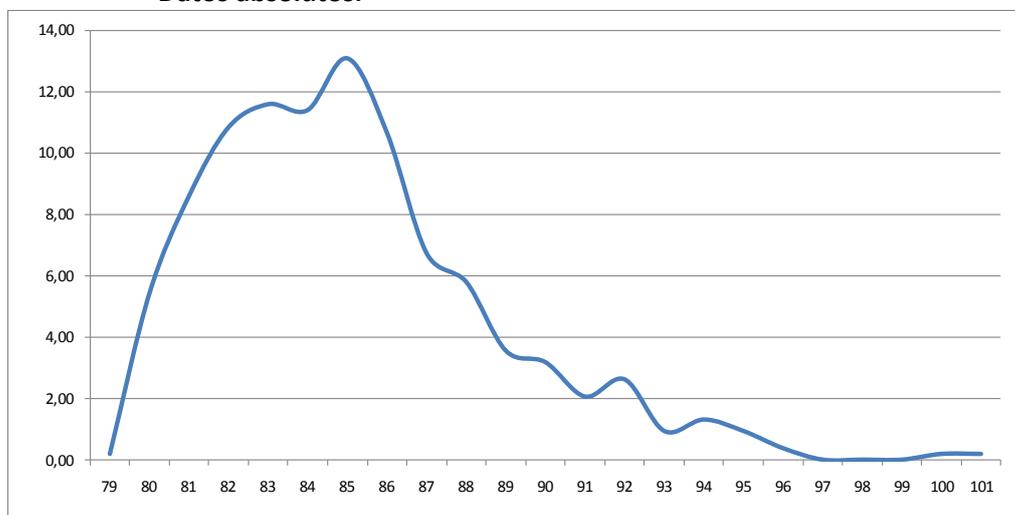
**Figura 10. Distribución geográfica de la muestra participante y de control: las zonas de actuación**

	Usuarios/as	Grupo de Control
Lleida	13,31%	11,57%
Jerez	10,07%	11,19%
Valladolid	12,23%	11,19%
Gijón	10,79%	11,94%
Alicante	10,79%	11,19%
Huesca (Diputación)	7,91%	11,19%
Mancomunidad de la Sidra	7,19%	8,58%
Orense (Diputación)	5,76%	0,00%
Granada (Diputación)	11,15%	11,57%
Mallorca (Consell)	10,79%	11,57%

Fuente: Elaboración propia.

El perfil mayoritario de participantes en el Proyecto es el siguiente: mujeres, de entre 81 y 86 años de edad, viudas, que viven solas. Se han obtenido incluso referencias de usuarios que superaban el centenar de años.

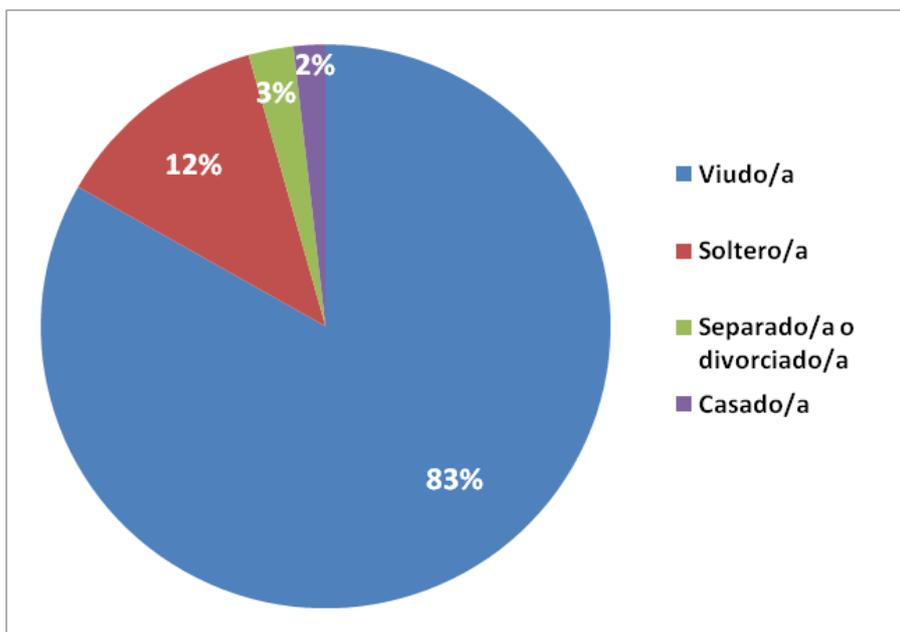
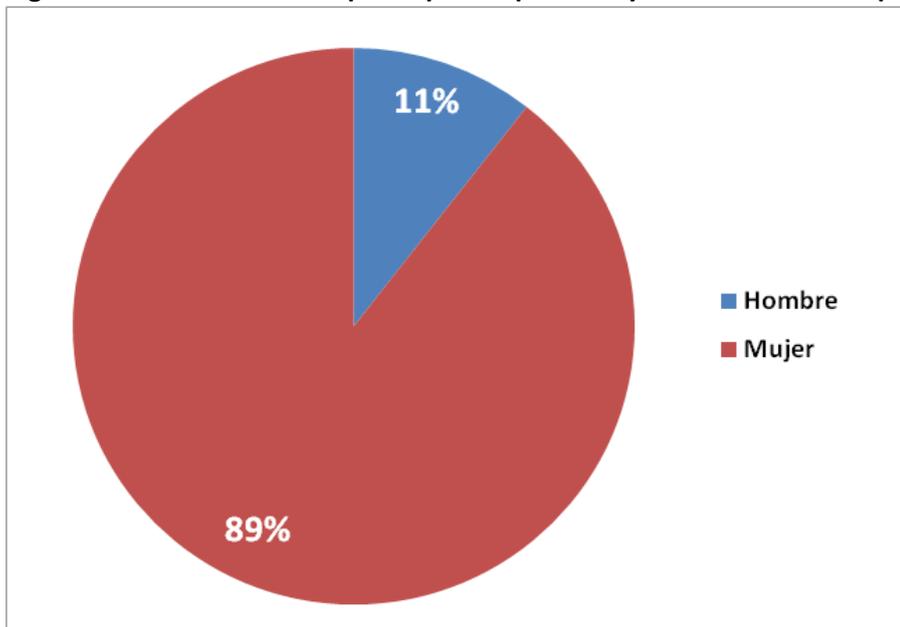
**Figura 11. Distribución de usuarios/as por edad en el momento de iniciarse el Proyecto. Datos absolutos.**



Fuente: Elaboración propia.

La mayoría son mujeres (un 89%) cuyo principal estado civil es el de viudedad (83%) o soltería.

Figura 12. Distribución de participantes por sexo y estado civil. Datos porcentuales.



Fuente: Elaboración propia.

---

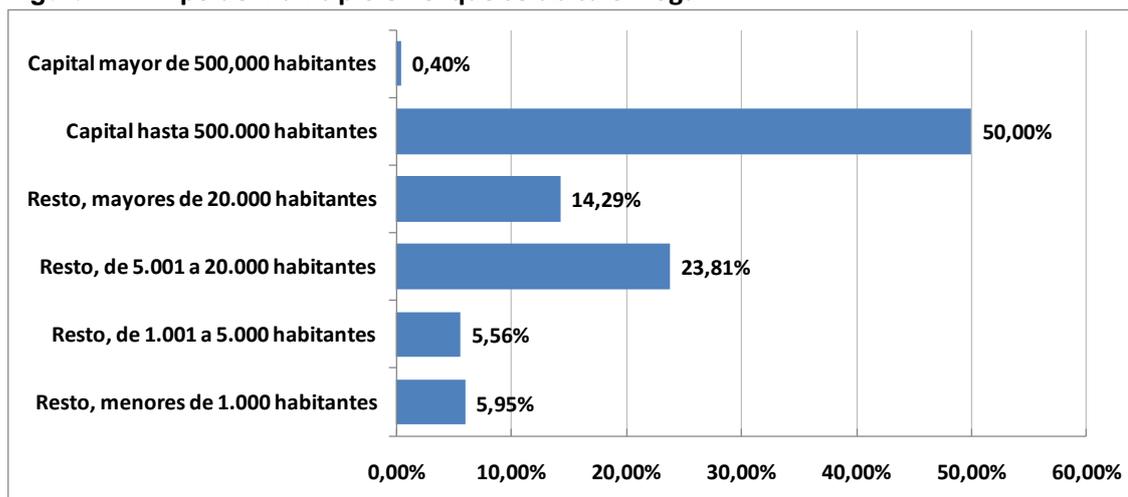
La población objeto del Proyecto se caracteriza por un nivel de estudios moderado-bajo, con casi un 13% de analfabetismo. En total, más del 90% de la población cuenta como máximo con estudios primarios.

**Figura 13. Nivel de estudios**

	<b>Grupo Control</b>	<b>Usuarios/as</b>
<b>No sabe leer ni escribir</b>	13,45%	12,41%
<b>Estudios primarios incompletos</b>	58,18%	52,26%
<b>Estudios primarios o equivalentes</b>	19,64%	22,93%
<b>Educación secundaria de 1ª etapa o equivalente</b>	3,27%	4,14%
<b>Estudio de bachillerato</b>	2,55%	3,01%
<b>Enseñanzas profesionales de grado medio o equivalentes</b>	1,82%	2,63%
<b>Enseñanzas profesionales de grado superior o equivalentes</b>	0,00%	1,50%
<b>Estudios universitarios o equivalentes</b>	1,09%	1,13%

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 14. Tipo de municipio en el que se ubica el hogar**



Fuente: Elaboración propia.

Las transformaciones de nuestra sociedad han propiciado notables cambios en el modo de entender los cuidados, así como a la hora de desarrollarlos, particularmente aquellos que se realizan a las personas mayores. Aunque la feminización de los cuidados sigue siendo un hecho, es una realidad que está cambiando. La creciente importancia del trabajo en la vida de los ciudadanos, así como la extensión de las jornadas laborales y la incorporación de las mujeres (tradicionalmente cuidadoras) al mercado laboral, ha fomentado la profesionalización de los cuidados ante las limitaciones funcionales, pero ha debilitado las redes sociales y los contactos con la familia y el entorno. Esta ocupación de la mayoría del tiempo vital por trabajo (remunerado y doméstico), así como la movilidad geográfica, hace que las personas mayores corran cada vez más riesgo de soledad y aislamiento. Esta situación se agrava entre aquellos que viven en zonas rurales, ya que la población joven ha emigrado de estas zonas para vivir en

las ciudades donde disponen de mayores oportunidades de empleo. Ello ha supuesto que las zonas rurales se encuentren despobladas, que los pocos habitantes que residen en ellas sean en su mayoría personas mayores, y que éstas no cuenten con apoyos familiares ni sociales.

*“En la zona rural la mayoría de la gente son personas mayores... El que está pendiente de la vecina de 90 años tiene 80...”*

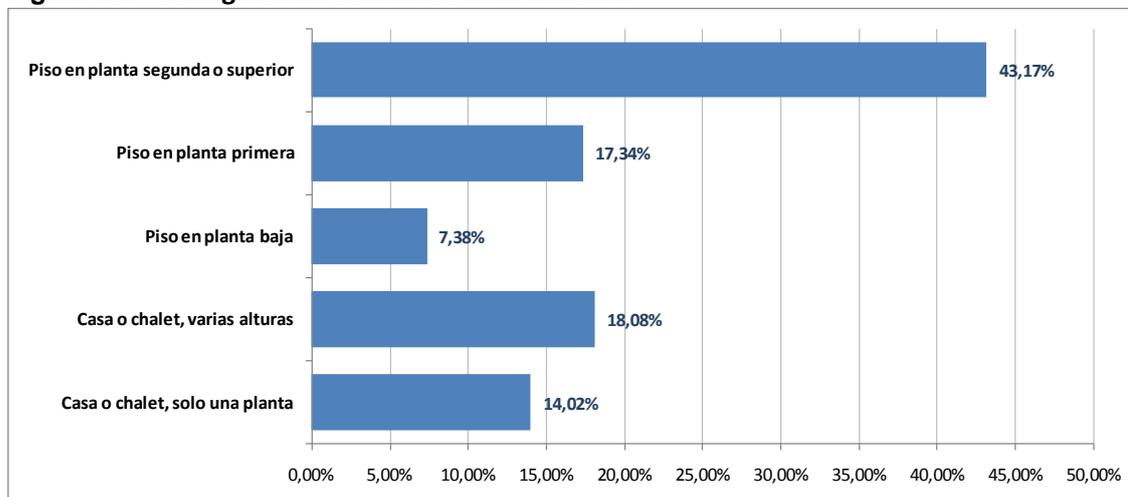
**Grupo de Discusión 1**

*“El gran movimiento migratorio ocurrido en nuestro país desplazando la sociedad rural hacia el medio urbano hace que las personas mayores se queden prácticamente solas en los pueblos, produciéndose una modificación traumatizante del hábitat.”*

**Grupo de Discusión 1**

Aproximadamente la mitad de la población reside en un hogar que presenta dificultades de accesibilidad: casi un 70% en vivienda de varias alturas y/o con escalones en la entrada, un 59% sin ascensor. Dentro del hogar, una cuarta parte de la población de usuarios disfruta, al menos, de un baño accesible.

**Figura 15. Configuración de alturas en la vivienda**



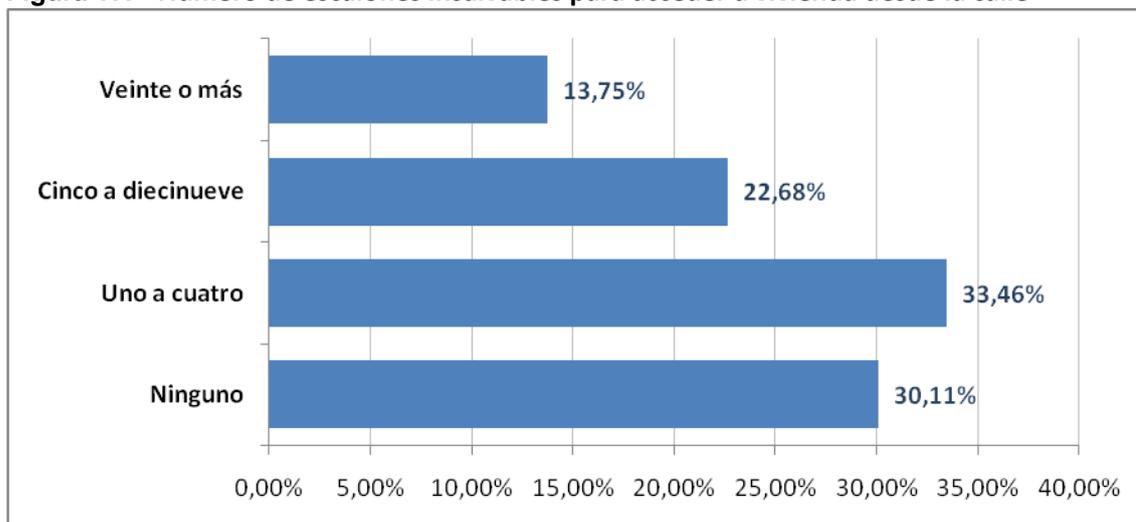
Fuente: Elaboración propia.

**Figura 16. Configuración de alturas en la vivienda según disponibilidad de ascensor.**

Tipo de vivienda	Ascensor Sí	Ascensor No	Total
Casa o chalet, solo una planta	1,52%	98,48%	100,00%
Piso en planta primera	48,35%	51,65%	100,00%
Piso en planta segunda o superior	73,93%	26,07%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

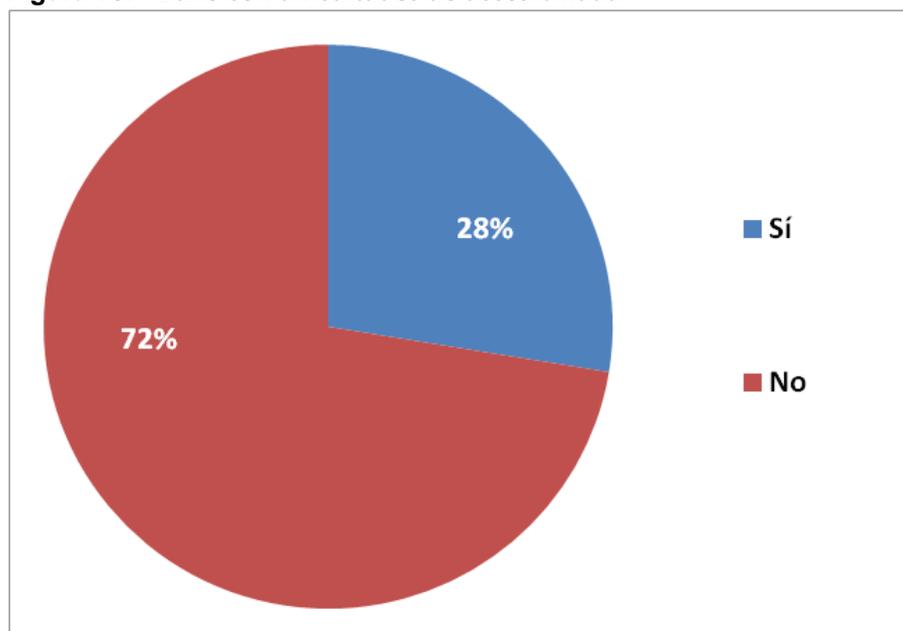
Figura 17. Número de escalones insalvables para acceder a vivienda desde la calle



Fuente: Elaboración propia.

---

Figura 18. Baño con dificultades de accesibilidad

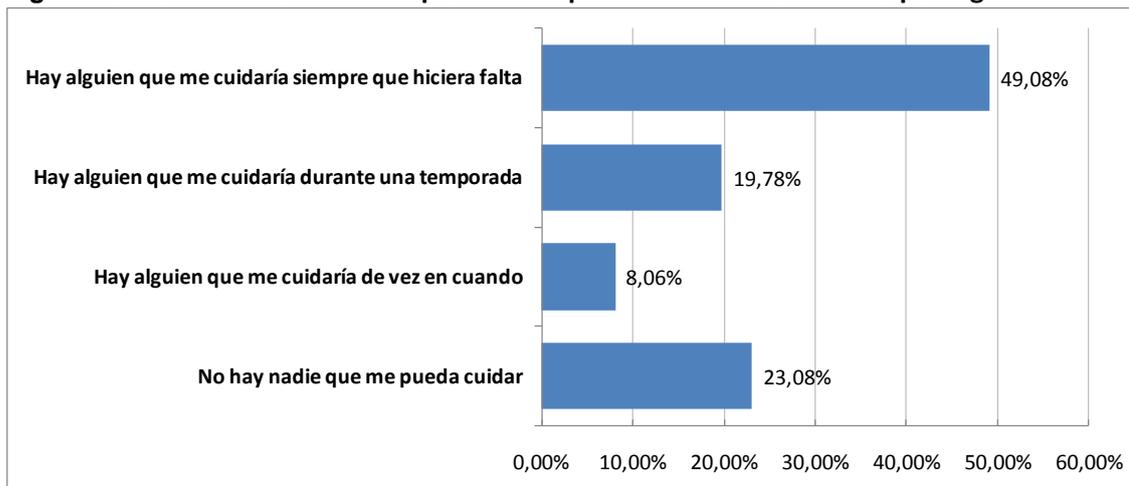


Fuente: Elaboración propia.

---

Aproximadamente la mitad de la población se encuentra en una situación de ausencia de apoyos familiares que le aporten certidumbre sobre un futuro en el que pudieran precisar cuidados. En casi todos los casos, los cuidados, en caso de ser necesarios y estar disponibles, serían prestados por mujeres de la propia familia (hijas).

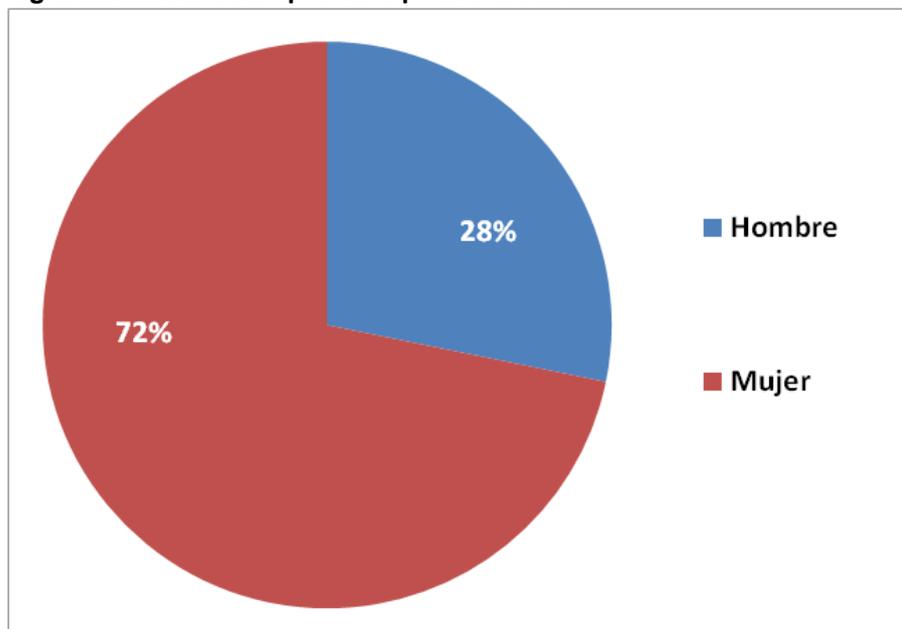
**Figura 19. Situación en caso de que tuviera que ser atendido o cuidado por alguien**



Fuente: Elaboración propia.

---

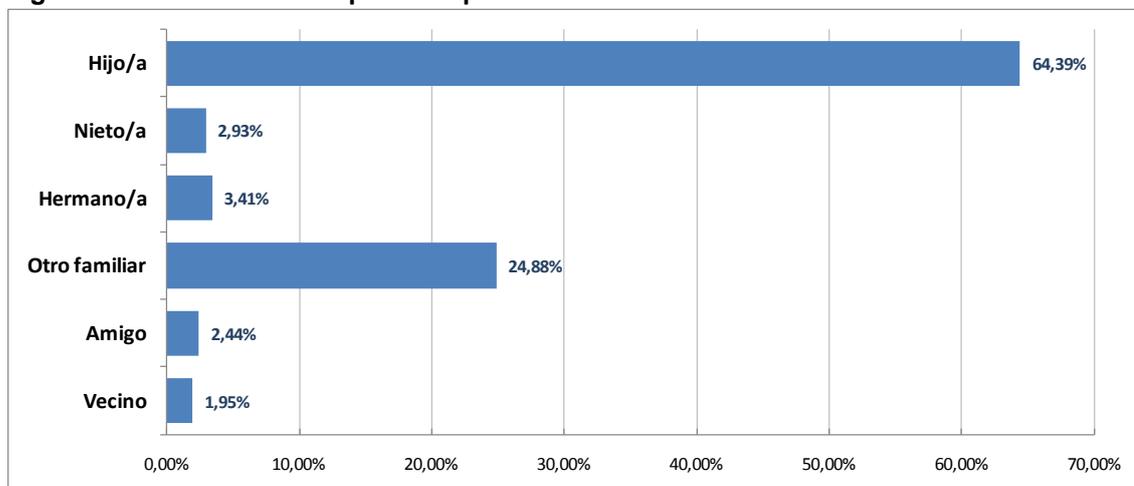
**Figura 20. Sexo de la persona que le cuidaría**



Fuente: Elaboración propia.

---

Figura 21. Relación con la persona que le cuidaría



Fuente: Elaboración propia.

### 3.2 La situación inicial: características de la población participante y del grupo de control en las dimensiones analizadas

La población participante y el grupo de control son personas usuarias de teleasistencia mayores de 80 años y que viven solas. En concreto se ha detectado una situación de riesgo de exclusión o de soledad, a través de los servicios de teleasistencia. Al entrar en el Proyecto Piloto "Cerca de Ti", se analizaba su situación en varias dimensiones: soledad y satisfacción vital, autonomía personal, frecuencia y calidad de la red social informal y uso de los recursos comunitarios.

#### 3.2.1 Escala de valoración de soledad y satisfacción con la vida

Como los resultados muestran, y teniendo en cuenta que la escala tiene un recorrido 0-2, donde los valores más cercanos a 2 representan altos niveles de satisfacción con la vida y escaso sentimiento de soledad y valores cercanos al 0 significan lo contrario, la puntuación media de los participantes en el proyecto y el grupo control se encuentra en un punto intermedio (1,15) entre los dos polos, aunque ligeramente más cercana a la satisfacción vital (Figura 23).

En este sentido, es interesante distinguir entre unos ítems y otros, pues si bien algunos datos de relaciones sociales (que tienen que ver con la medición de la soledad), son elevados, como cercanía e importancia de la familia (1,61 y 1,86 respectivamente), encontrarse a gusto con la gente (1,82) u otros, los resultados más bajos (menores que 1) tienen que ver con

aspectos de satisfacción y adaptación vital, como el mantenimiento de la energía con respecto al año anterior (0,59), el mantenimiento de la felicidad (0,40), el trabajo que le cuesta hacer las actividades (0,15), etc. Todo ello a excepción del ítem “tengo un compañero sentimental que me da el apoyo que necesito”, con un 0,05, pero que es evidente que así sea pues la población con la que trabaja el proyecto está constituida por personas mayores que viven solas, por lo general viudas.

**Figura 22. Resultados PRETEST en la Escala de Valoración de Soledad y Satisfacción con la Vida. Todos los participantes. Rango 0 (mínimo)-2 (máximo).**

	Puntuación
Me siento cercano/a a mi familia	1,61
No me siento solo/a cuando estoy con mi familia	1,59
Mi familia es importante para mí	1,86
No me siento aislado/a	1,29
Me encuentro a gusto con la gente	1,82
No me siento poco importante para la gente	1,38
Tengo un compañero/a sentimental que me da el apoyo y aliento que necesito	0,05
Tengo amigos a los que recurrir cuando necesito consejo	1,19
Me siento satisfecho/a con los amigos que tengo	1,42
No estoy preocupado/a porque no pueda confiar en nadie	1,49
No siento que la vida no merece la pena ser vivida	1,10
Tengo tanta energía como el año pasado	0,59
Ahora no me molestan más las cosas pequeñas que antes	1,17
Me siento satisfecho/a con mi vida	1,57
No tengo muchas razones por las que estar triste	0,86
Ahora soy tan feliz como cuando era más joven	0,40
No me cuesta más trabajo hacer las cosas que antes	0,15
Si volviese a nacer no cambiaría nada de mi vida	1,22
No estoy tan preocupado/a que no puedo dormir	1,02
<b>PUNTUACIÓN MEDIA DE LA ESCALA</b>	<b>1,15</b>

Fuente: Elaboración propia. N=281

El Grupo de Participantes y el Grupo de Control presentan niveles relativamente bajos de satisfacción con la vida y altos niveles de soledad. Si en la tabla anterior veíamos cómo la media de la escala era de 1,15, para el Grupo de Control es de 1,22 por sólo 1,09 del grupo participante, lo que revela que al inicio el grupo participante presentaba por lo general una menor satisfacción con la vida que el grupo control, amplificado sobre todo en determinados ítems, como la cercanía a la familia (1,49 frente a 1,74), no soledad cuando está con la familia (1,47 frente a 1,70), no sensación de aislamiento (1,13 frente a 1,47), sensación de poca importancia para la gente (1,29 frente a 1,48), ausencia de pensamientos vitales negativos (1,01 frente a 1,20), etc. Ello revela que el proyecto ha intervenido con población de mayor riesgo de soledad, por lo que de partida alcanzar unos resultados satisfactorios podría ser más

complicado, aunque también facilitaría que estos cambios, si existieran, tuvieran un mayor impacto.

**Figura 23. Resultados PRETEST en la Escala de Valoración de Soledad y Satisfacción con la Vida. Comparativa grupo control y grupo participante. Rango 0 (mínimo)-2 (máximo).**

	GControl	GPartic	Dif GP-GC
Me siento cercano/a a mi familia	1,74	1,49	-0,25
No me siento solo/a cuando estoy con mi familia	1,70	1,47	-0,23
Mi familia es importante para mí	1,91	1,81	-0,10
No me siento aislado/a	1,47	1,13	-0,34
Me encuentro a gusto con la gente	1,80	1,84	0,04
No me siento poco importante para la gente	1,48	1,29	-0,19
Tengo un compañero/a sentimental que me da el apoyo y aliento que necesito	0,02	0,08	0,06
Tengo amigos a los que recurrir cuando necesito consejo	1,25	1,14	-0,11
Me siento satisfecho/a con los amigos que tengo	1,45	1,39	-0,06
No estoy preocupado/a porque no pueda confiar en nadie	1,54	1,44	-0,10
No siento que la vida no merece la pena ser vivida	1,20	1,01	-0,19
Tengo tanta energía como el año pasado	0,66	0,53	-0,13
Ahora no me molestan más las cosas pequeñas que antes	1,26	1,09	-0,17
Me siento satisfecho/a con mi vida	1,61	1,54	-0,07
No tengo muchas razones por las que estar triste	0,94	0,79	-0,15
Ahora soy tan feliz como cuando era más joven	0,44	0,37	-0,07
No me cuesta más trabajo hacer las cosas que antes	0,21	0,09	-0,12
Si volviese a nacer no cambiaría nada de mi vida	1,23	1,20	-0,03
No estoy tan preocupado/a que no puedo dormir	1,09	0,95	-0,14
<b>PUNTUACIÓN MEDIA DE LA ESCALA</b>	<b>1,22</b>	<b>1,09</b>	<b>-0,13</b>

Fuente: Elaboración propia. N =264 (Grupo Control); N =281(Grupo Participantes)

### 3.2.2 Escala de autonomía personal para la realización de actividades básicas e instrumentales de la vida diaria

La escala de autonomía personal mide las limitaciones existentes para realizar actividades básicas e instrumentales de la vida diaria con unos valores comprendidos entre el 0 y el 2, por lo que valores más cercanos a 2 supondrán mayores niveles de autonomía personal y valores más cercanos a 0, mayores niveles de dependencia.

La puntuación media en la escala refleja unos niveles altos de autonomía personal entre participantes y grupo control, cercano al 1,5 sobre 2, obteniendo una autonomía plena o casi plena en tareas como llamar por teléfono (2,00) o desplazarse dentro del hogar (1,93). Sin embargo, hay determinados ítems en los que la muestra, por lo general, aunque pueda realizar

las actividades, suele necesitar apoyo de otras personas, como para la realización de las tareas del hogar (1,18), utilizar el transporte público (1,05) o hacer la compra (1,18).

**Figura 24. Resultados PRETEST de la Escala de autonomía personal. Todos los participantes. Rango 0 (mínimo)-2 (máximo).**

	Total
Desplazarse dentro del hogar	1,93
Asearse	1,69
Subir y bajar escaleras	1,44
Llamar por teléfono	2,00
Lavar la ropa	1,59
Preparar la comida	1,56
Realizar las tareas del hogar	1,18
Salir a pasear	1,48
Utilizar el transporte público	1,05
Ir al médico	1,37
Hacer la compra	1,18
<b>PUNTUACIÓN MEDIA DE LA ESCALA</b>	<b>1,50</b>

Fuente: Elaboración propia. N =281

Si comparamos entre grupo de control y los participantes del proyecto, podemos ver cómo estos últimos presentan menores niveles de autonomía personal que los primeros: la escala media de autonomía personal es de 1,43 para participantes y 1,57 para grupo control. Destaca especialmente la menor autonomía para algunas actividades como realizar las tareas del hogar (1,10 frente a 1,26), salir a pasear (1,38 frente a 1,58), utilizar el transporte público (0,90 frente a 1,20), ir al médico (1,27 frente a 1,47) y hacer la compra (1,07 frente a 1,31).

**Figura 25. Resultados PRETEST de la Escala de autonomía personal. Comparativa entre grupo control y participantes. Rango 0 (mínimo)-2 (máximo).**

	GControl	Participantes	Dif GP-GC
Desplazarse dentro del hogar	1,92	1,93	<b>0,01</b>
Asearse	1,73	1,66	<b>-0,07</b>
Subir y bajar escaleras	1,49	1,39	<b>-0,10</b>
Llamar por teléfono	2,00	1,99	<b>-0,01</b>
Lavar la ropa	1,65	1,53	<b>-0,12</b>
Preparar la comida	1,59	1,53	<b>-0,06</b>
Realizar las tareas del hogar	1,26	1,10	<b>-0,16</b>
Salir a pasear	1,58	1,38	<b>-0,20</b>
Utilizar el transporte público	1,20	0,90	<b>-0,30</b>
Ir al médico	1,47	1,27	<b>-0,20</b>
Hacer la compra	1,31	1,07	<b>-0,24</b>
<b>PUNTUACIÓN MEDIA DE LA ESCALA</b>	<b>1,57</b>	<b>1,43</b>	<b>-0,14</b>

Fuente: Elaboración propia. N =264 (Grupo Control); N =281(Grupo Participantes)

### **3.2.3 Escalas de relación con las redes sociales informales**

Al analizar la relación de los participantes y el grupo control con sus redes sociales informales (amistades, familiares, vecinales, etc.), se han utilizado varias escalas: una Escala de frecuencia de contacto presencial, una de frecuencia de contacto telefónico y otra de calidad de la relación (definida en términos de valoración de la relación por parte del participante).

#### **Frecuencia de contacto con la red social**

Para analizar la frecuencia de contacto con la red social, se hace referencia tanto al contacto telefónico como al contacto presencial, teniendo un mayor peso específico este último (0,75) que el primero (0,25), ya que el contacto directo se concibe como de mayor calidad y contenido que el telefónico. Como ya veíamos, la frecuencia de contacto se analiza para 6 actores sociales concretos: hijos, nietos, hermanos, familiares, amigos y vecinos. Asimismo, se analiza la frecuencia del contacto telefónico con el servicio de teleasistencia, pues se considera un indicador fiable que el alto contacto con este servicio se suele deber a la existencia de altos niveles de soledad y una escasa red social de apoyo, cuestiones que se pretenden mejorar con el proyecto. En cada uno de los ítems o indicadores de estas escalas, que tienen un recorrido de 0 a 2, valores cercanos a 2 implican una alta frecuencia de contacto y valores cercanos a 0 una baja frecuencia de contacto.

Como podemos ver en la Figura siguiente, la media de contacto telefónico con la red social es escasa al inicio del Proyecto, con un indicador igual a 1, que se interpretaría como "de vez en cuando". Pero hay que afirmar que existe una gran diferencia para cada uno de los contactos preguntados. Si bien el contacto telefónico con vecinos (0,58), amigos (0,85) u otros familiares (0,90) es escaso, con los hijos es bastante frecuente (1,60), y algo más frecuente de la media con los nietos (1,14).

Los datos revelan que el contacto presencial es más habitual que el telefónico, (1,11), pero tampoco es significativamente más alto. Destaca en este sentido cómo los vecinos y amigos ahora forman parte de la red social con la que se tiene un contacto directo más habitual (1,38 y 1,12 respectivamente), junto a los hijos (1,68), lo cual es lógico porque el tipo de relación que se establece con amistades o vecinos se caracteriza por un contacto más directo y presencial al estar ligado al contexto espaciotemporal en el que uno vive. Por el contrario, en el caso de hermanos y otros familiares, el contacto presencial es muy escaso (0,69 y 0,75).

**Figura 26. Resultados PRETEST de Escala de Frecuencia de contacto (telefónico o presencial) con la red social. Todos los participantes. Rango 0 (mínimo)-2 (máximo).**

	Puntuación
<b><i>a) Frecuencia de contacto telefónico</i></b>	
Sus hijos	1,60
Sus nietos	1,13
Sus hermanos	0,97
Otros familiares	0,90
Sus amigos	0,84
Vecinos	0,58
Servicio de Teleasistencia	0,96
<b><i>Puntuación media Escala a</i></b>	<b>1,00</b>
<b><i>b) Frecuencia de contacto presencial</i></b>	
Sus hijos	1,48
Sus nietos	1,12
Sus hermanos	0,70
Otros familiares	0,75
Sus amigos	1,11
Vecinos	1,37
<b><i>Puntuación media Escala b</i></b>	<b>1,11</b>
<b><i>Puntuación media Escala a+b</i></b>	<b>1,09</b>

Fuente: Elaboración propia. N =281

La situación previa es relativamente similar entre el grupo control y grupo participante en lo que respecta a frecuencia de contacto (telefónico) o personal con su red social y familiar, aunque con unos niveles de relación en el grupo de control más elevados que en el de participantes. El contacto presencial directo con las personas que conforman su red social también es más alto al inicio del proyecto entre los miembros del grupo control que en los participantes (1,17 frente a 1,03), en hijos (1,54 frente a 1,38), nietos (1,20 frente a 1,0) y amigos (1,24 frente a 1,0).

**Figura 27. Resultados PRETEST de Escala de Frecuencia de contacto (telefónico o presencial) con la red social. Comparativa entre grupo control y participantes. Rango 0 (mínimo)-2 (máximo).**

	GControl	Participantes	Dif GP-GC
<b>a) Frecuencia de contacto telefónico</b>			
Sus hijos	1,67	1,52	-0,15
Sus nietos	1,25	1,03	-0,22
Sus hermanos	1,02	0,94	-0,08
Otros familiares	0,95	0,87	-0,08
Sus amigos	0,93	0,77	-0,16
Vecinos	0,65	0,51	-0,14
Servicio de Teleasistencia	1,02	0,90	-0,12
<b>Puntuación media Escala a</b>	<b>1,06</b>	<b>0,95</b>	<b>-0,11</b>
<b>b) Frecuencia de contacto presencial</b>			
Sus hijos	1,54	1,38	-0,16
Sus nietos	1,20	1,00	-0,20
Sus hermanos	0,74	0,64	-0,10
Otros familiares	0,79	0,71	-0,08
Sus amigos	1,24	1,00	-0,24
Vecinos	1,42	1,34	-0,08
<b>Puntuación media Escala b</b>	<b>1,17</b>	<b>1,06</b>	<b>-0,11</b>
<b>Puntuación media Escala a+b</b>	<b>1,14</b>	<b>1,03</b>	<b>-0,11</b>

Fuente: Elaboración propia. N =264 (Grupo Control); N =281(Grupo Participantes)

### Calidad de la relación con su red social

El otro factor a medir para tener una visión global de la red de apoyo de la que disponen los participantes en el proyecto es la calidad de la relación que mantienen éstos con las personas más destacadas de su red social. Este indicador lo medimos a través de una escala con un recorrido de 0 a 2, donde valores cercanos al 2 indican una buena relación con esas personas y valores cercanos a 0 una relación mala. En este sentido, la mayoría de la muestra participante en el proyecto y del grupo de control consideran que su relación es buena con la mayoría de sus contactos (1,75 de promedio), especialmente con sus hijos (1,84) y sus vecinos (1,80).

**Figura 28. Resultados PRETEST de la Escala de Calidad de Relación con su red social. Todos los participantes. Rango 0 (mínimo)-2 (máximo).**

	Total
Sus hijos	1,84
Sus nietos	1,76
Sus hermanos	1,67
Otros familiares	1,68
Sus amigos	1,70
Sus vecinos	1,80
<b>Puntuación media</b>	<b>1,75</b>

Fuente: Elaboración propia. N =281

La calidad de relación mantenida es similar entre los participantes al inicio del proyecto y el grupo control, aunque de nuevo ligeramente mejor en este último (1,71 frente a 1,81), hermanos (1,59 frente a 1,74), nietos (1,69 frente a 1,84) y vecinos (1,73 frente a 1,88).

**Figura 29. Resultados PRETEST de la Escala de Calidad de Relación con su red social. Comparativa entre grupo participante y grupo control. Rango 0 (mínimo)-2 (máximo).**

	GControl	Participantes	Dif GP - GC
Sus hijos	1,87	1,82	-0,05
Sus nietos	1,84	1,69	-0,15
Sus hermanos	1,74	1,59	-0,15
Otros familiares	1,73	1,64	-0,09
Sus amigos	1,73	1,66	-0,07
Sus vecinos	1,88	1,73	-0,15
<b>Puntuación media</b>	<b>1,81</b>	<b>1,71</b>	<b>-0,10</b>

Fuente: Elaboración propia. N =264 (Grupo Control); N =281(Grupo Participantes)

### 3.2.4 Escala de integración comunitaria (uso de los recursos comunitarios)

Para analizar el grado de uso de los recursos del entorno comunitario se ha utilizado una escala con nueve ítems previamente definidos, que valoran el uso o no de diferentes recursos comunitarios, públicos y/o privados, así como otro abierto. Esta escala cuenta con unos valores que van de 0 a 2, donde valores próximos a 2 indican una alta frecuencia de uso y valores cercanos a 0 una baja frecuencia de uso. En este sentido, el 1 se interpretaría como un uso “equilibrado” de los recursos (ni desmedido ni escaso).

Como se puede comprobar, el uso de los recursos es escaso en los términos que mide la escala<sup>2</sup>, con un 0,35 como puntuación media. Destacan como recursos de uso más frecuente el médico (0,84) o la iglesia (0,53). Es casi irrelevante el uso que se realiza de recursos culturales y deportivos, como bibliotecas (0,02), piscina/gimnasio (0,03) clubes, peñas o cofradías (0,09).

**Figura 30. Resultados PRETEST de la Escala de Uso de los recursos comunitarios. Todos los participantes. Rango 0 (mínimo)-2 (máximo).**

	Total
Ir al médico	0,84
Ver al trabajador/a social	0,22
Ir a la Iglesia	0,62
Ir a la biblioteca	0,02
Ir a la piscina o al gimnasio	0,03
Hacer excursiones	0,11
Hacer gestiones	0,54
Ir al hogar del jubilado o pensionista	0,20
Ir al club, peña o cofradía	0,09
<b>Puntuación media de la escala</b>	<b>0,35</b>

<sup>2</sup> Ver el apartado de incidencias y limitaciones metodológicas.

Fuente: Elaboración propia. N =281

Si analizamos dichas mediciones previas a la participación en el proyecto, podemos observar cómo los participantes tienen una puntuación muy similar a las del grupo control en frecuencia de uso de recursos de atención directa y satisfacción de necesidades, como el médico (0,85 frente a 0,83) o el trabajador social (0,24 frente a 0,20).

**Figura 31. Resultados PRETEST de la Escala de Uso de los recursos comunitarios. Comparativa entre participantes y grupo de control. Rango 0 (mínimo)-2 (máximo).**

	GControl	Participantes	Dif GP - GC
Ir al médico	0,83	0,85	0,02
Ver al trabajador/a social	0,20	0,24	0,04
Ir a la Iglesia	0,62	0,61	-0,01
Ir a la biblioteca	0,02	0,03	0,01
Ir a la piscina o al gimnasio	0,05	0,02	-0,03
Hacer excursiones	0,13	0,10	-0,03
Hacer gestiones	0,57	0,51	-0,06
Ir al hogar del jubilado o pensionista	0,26	0,15	-0,11
Ir al club, peña o cofradía	0,12	0,07	-0,05
<b>Puntuación media de la escala</b>	<b>0,37</b>	<b>0,34</b>	<b>-0,03</b>

Fuente: Elaboración propia. N =264 (Grupo Control); N =281(Grupo Participantes)

### 3.3 Resultados de intervención: los datos postest.

#### 3.3.1 Escala de valoración de soledad y satisfacción con la vida

En términos generales, **se han reducido las diferencias con respecto al pretest de los resultados de satisfacción con la vida entre el grupo control y el de participantes.** Incluso, para algunos ítems, ahora el grupo participante supera la puntuación media del grupo control, como en “Me siento satisfecho con la vida” (1,73 frente a 1,71). Comparando las diferencias entre grupo participante y grupo control con las que había en el pretest (1,30 frente a 1,22), se puede ver cómo las diferencias se han reducido notablemente. Si antes la diferencia media en la escala era de 0,12, ahora es de 0,08, existiendo algunos ítems en los que la diferencia se ha reducido más que notablemente, como la cercanía a la familia (antes de 0,26 y ahora de 0,14), entre otros.

**Figura 32. Resultados POSTEST en la Escala de Valoración de Soledad y Satisfacción con la Vida. Comparativa entre participantes y grupo control. Rango 0 (mínimo)-2 (máximo).**

	GContr ol	GPartic	Dif GP - GC
Me siento cercano/a a mi familia	1,79	1,65	-0,14
No me siento solo/a cuando estoy con mi familia	1,78	1,67	-0,11
Mi familia es importante para mí	1,92	1,92	-0,00
No me siento aislado/a	1,60	1,41	-0,19
Me encuentro a gusto con la gente	1,90	1,89	-0,01
No me siento poco importante para la gente	1,63	1,41	-0,22
Tengo un compañero/a sentimental que me da el apoyo y aliento que necesito	0,04	0,03	-0,01
Tengo amigos a los que recurrir cuando necesito consejo	1,37	1,34	-0,03
Me siento satisfecho/a con los amigos que tengo	1,59	1,47	-0,12
No estoy preocupado/a porque no pueda confiar en nadie	1,73	1,68	-0,05
No siento que la vida no merece la pena ser vivida	1,40	1,27	-0,13
Tengo tanta energía como el año pasado	0,44	0,37	-0,07
Ahora no me molestan más las cosas pequeñas que antes	1,39	1,29	-0,10
Me siento satisfecho/a con mi vida	1,71	1,73	0,02
No tengo muchas razones por las que estar triste	1,12	0,97	-0,15
Ahora soy tan feliz como cuando era más joven	0,42	0,35	-0,07
No me cuesta más trabajo hacer las cosas que antes	0,14	0,11	-0,03
Si volviese a nacer no cambiaría nada de mi vida	1,32	1,37	0,05
No estoy tan preocupado/a que no puedo dormir	1,25	1,13	-0,12
<b>PUNTUACIÓN MEDIA DE LA ESCALA</b>	<b>1,30</b>	<b>1,22</b>	<b>-0,08</b>

Fuente: Elaboración propia. N =208 (Grupo Control); N =249 (Grupo Participantes)

### 3.3.2 Escala de autonomía personal para la realización de actividades básicas e instrumentales de la vida diaria

En la escala de autonomía personal realizada tras el proyecto, podemos observar cómo los miembros del grupo control tienen puntuaciones más altas en autonomía personal que los participantes, aunque se han reducido con respecto a la medición anterior. Si bien en ambos grupos se ha reducido la autonomía personal en la mayoría de los ítems durante el año de realización del proyecto (reducción lógica en todo caso teniendo en cuenta que son personas mayores de 80 años dentro de su proceso de envejecimiento) sí que es cierto que antes la diferencia entre grupo control y grupo participante en la escala era de 0,14 a favor del primero y ahora la diferencia es de 0,12.

**Figura 33. Resultados POSTEST de la Escala de autonomía personal. Comparativa entre participantes y grupo control. Rango 0 (mínimo)-2 (máximo).**

	GControl	Participantes	Dif GP - GC
Desplazarse dentro del hogar	1,91	1,86	-0,05
Asearse	1,67	1,54	-0,13
Subir y bajar escaleras	1,44	1,25	-0,19
Llamar por teléfono	1,89	1,92	0,03
Lavar la ropa	1,49	1,50	0,01
Preparar la comida	1,51	1,43	-0,08
Realizar las tareas del hogar	1,12	0,93	-0,19
Salir a pasear	1,54	1,31	-0,23
Utilizar el transporte público	1,05	0,89	-0,16
Ir al médico	1,39	1,20	-0,19
Hacer la compra	1,19	1,03	-0,16
<b>PUNTUACIÓN MEDIA DE LA ESCALA</b>	<b>1,47</b>	<b>1,35</b>	<b>-0,12</b>

Fuente: Elaboración propia. N =208 (Grupo Control); N =249 (Grupo Participantes)

---

### 3.3.3 Escalas de relación con las redes sociales informales

En cuanto a la escala de relación con las redes sociales informales, volvemos a tener en cuenta los dos factores: frecuencia de contacto y calidad de la relación.

#### Frecuencia de contacto con la red social

Como podemos ver en la siguiente Tabla, la media de contacto telefónico con la red social es algo mayor en los miembros del Grupo de Control que entre los Participantes, revelándose sobre todo más baja para algunos contactos importantes, como hijos (1,56 frente a 1,73) y nietos (1,12 frente a 1,22) y sin embargo, es más elevada en el uso de los Servicios de Teleasistencia (0,85 frente a 0,77), lo que puede deberse a las propias vicisitudes del proyecto ya que, recordábamos, antes del mismo el contacto era menor. El contacto presencial también ha mejorado en ambos grupos, más en términos absolutos en grupo control, lo que hace subir la diferencia de contacto de 0,11 a 0,13 a favor de los miembros del grupo control. Si lo vemos en términos relativos, **el aumento en contactos con la red social ha sido mayor en el grupo de participantes que en el control**, como lo veremos al analizar las diferencias pretest-postest.

**Figura 34. Resultados POSTEST de Escala de Frecuencia de contacto (telefónico o presencial) con la red social. Comparativa entre participantes y grupo control. Rango 0 (mínimo)-2 (máximo).**

	GControl	Participantes	Dif GP - GC
<b>a) Frecuencia de contacto telefónico</b>			
Sus hijos	1,73	1,56	-0,17
Sus nietos	1,22	1,12	-0,10
Sus hermanos	0,90	0,92	0,02
Otros familiares	0,96	0,91	-0,05
Sus amigos	0,96	0,76	-0,20
Vecinos	0,63	0,53	-0,10
Servicio de Teleasistencia	0,77	0,85	0,08
<b>Puntuación media Escala a</b>	<b>1,04</b>	<b>0,95</b>	<b>-0,09</b>
<b>b) Frecuencia de contacto presencial</b>			
Sus hijos	1,58	1,39	-0,19
Sus nietos	1,27	1,07	-0,20
Sus hermanos	0,69	0,61	-0,08
Otros familiares	0,85	0,84	-0,01
Sus amigos	1,38	1,05	-0,33
Vecinos	1,51	1,37	-0,14
<b>Puntuación media Escala b</b>	<b>1,22</b>	<b>1,09</b>	<b>-0,13</b>
<b>Puntuación media Escala a+b</b>	<b>1,17</b>	<b>1,05</b>	<b>-0,12</b>

Fuente: Elaboración propia. N =208 (Grupo Control); N =249 (Grupo Participantes)

### Calidad de la relación con su red social

Con respecto a la calidad de la relación con su red social, los resultados del postest son similares, aunque también se presentan de nuevo ligeramente por encima los del grupo control, especialmente en otros familiares (1,76 frente a 1,89) y en vecinos (1,81 frente a 1,94). Sin embargo, la calidad de relación con hermanos es valorada mejor entre participantes que en el grupo control (1,79 frente a 1,77). **En términos generales, la diferencia entre grupo control y participantes que anteriormente era de 0,10, se ha reducido significativamente a 0,06.**

**Figura 35. Resultados POSTEST de la Escala de Calidad de Relación con su red social. Comparativa entre participantes y grupo control. Rango 0 (mínimo)-2 (máximo).**

	GControl	Participantes	Dif GP - GC
Sus hijos	1,88	1,83	-0,05
Sus nietos	1,84	1,82	-0,02
Sus hermanos	1,77	1,79	0,02
Otros familiares	1,89	1,76	-0,13
Sus amigos	1,86	1,81	-0,05
Sus vecinos	1,94	1,81	-0,13
<b>Puntuación media</b>	<b>1,86</b>	<b>1,80</b>	<b>-0,06</b>

Fuente: Elaboración propia. N =208 (Grupo Control); N =249 (Grupo Participantes)

---

### 3.3.4 Escala de integración comunitaria (uso de los recursos comunitarios)

En cuanto al uso de los recursos comunitarios, cabe recordar que en esta escala se cuenta con unos valores que van de 0 a 2, donde valores próximos a 2 indican una alta frecuencia de uso y valores cercanos a 0 una baja frecuencia de uso. En este sentido, el 1 se interpretaría como un uso "equilibrado" de los recursos (ni desmedido ni escaso). Como se puede observar en la Figura siguiente, **el uso de los recursos comunitarios ha pasado a ser superior entre participantes respecto al grupo de control**, aunque en ambos tienen una caída más o menos generalizada en todos los ítems.

Es particularmente más elevada la asistencia de los participantes a la iglesia (0,08 más entre grupos), las visitas al médico (0,14 más) y al trabajador social (0,15 más). Todo ello hace que la escala media sea un 0,03 más alto entre participantes (0,28) que entre grupo control (0,25), aunque en algunos aspectos clave, como puede ser la frecuencia de uso de recursos comunitarios como el hogar del jubilado o centro de mayores, la frecuencia de uso por parte de los participantes sigue estando por debajo (0,15 frente a 0,22, una diferencia de 0,07).

**Figura 36. Resultados POSTEST de la Escala de Uso de los recursos comunitarios. Comparativa entre participantes y grupo control. Rango 0 (mínimo)-2 (máximo).**

	GControl	Participantes	Dif GP - GC
Ir al médico	0,60	0,73	<b>0,13</b>
Ver al trabajador/a social	0,08	0,23	<b>0,15</b>
Ir a la Iglesia	0,43	0,51	<b>0,08</b>
Ir a la biblioteca	0,02	0,05	<b>0,03</b>
Ir a la piscina o al gimnasio	0,07	0,02	<b>-0,05</b>
Hacer excursiones	0,14	0,16	<b>0,02</b>
Hacer gestiones	0,53	0,55	<b>0,02</b>
Ir al hogar del jubilado o pensionista	0,22	0,15	<b>-0,07</b>
Ir al club, peña o cofradía	0,07	0,07	<b>0,00</b>
<b>Puntuación media de la escala</b>	<b>0,25</b>	<b>0,28</b>	<b>0,03</b>

Fuente: Elaboración propia. N =208 (Grupo Control); N =249 (Grupo Participantes)

### **3.4 Valoración de los resultados del Proyecto “Cerca de Ti” en los participantes: comparativa pretest-postest**

Hasta aquí, se han ofrecido resultados sobre la situación de las personas participantes al finalizar el Proyecto, en comparación con el grupo de control. Para poner en relación los resultados del proyecto entre los participantes, se ha analizado la mejora porcentual tanto en los participantes como en el grupo control. De esta forma se pretende conocer si han existido cambios en cada uno de los indicadores y, en segundo lugar, poder establecer que se deben a efectos concretos del proyecto y no a otras variables del entorno. Para la elaboración de estos resultados, se ha utilizado como fuente la información de las 199 personas participantes que han completado el proyecto de principio a fin (211 en el grupo de control), es decir, aquellas sobre las que se tienen datos disponibles tanto del pretest como del postest.

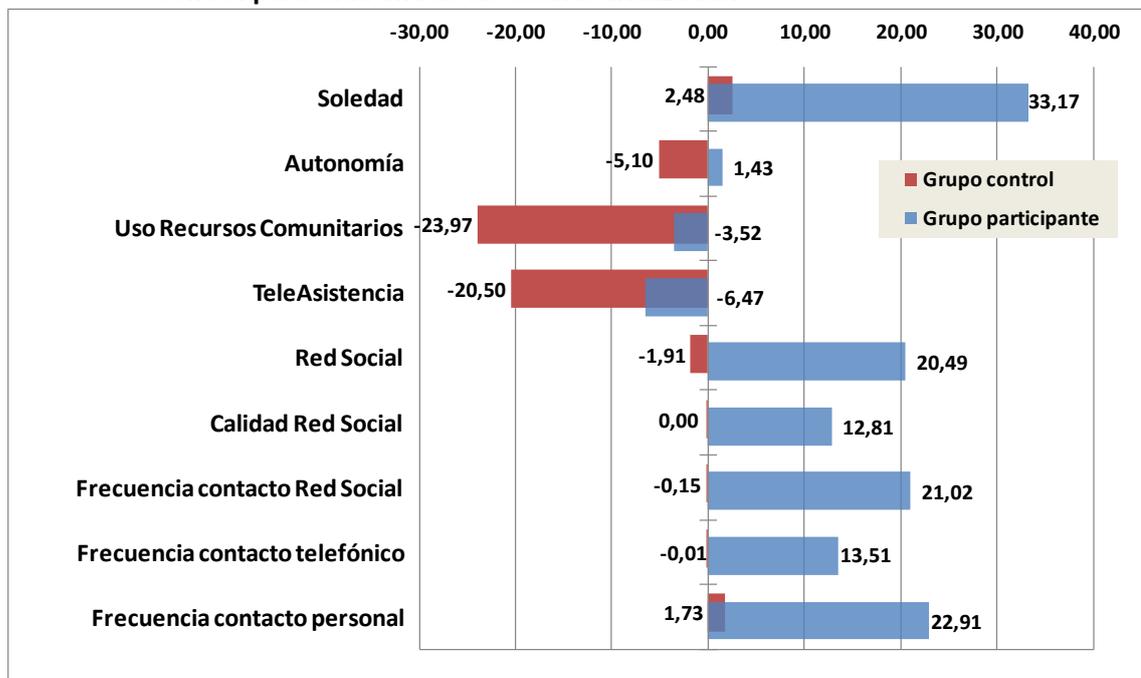
**Existen diferencias positivas para el grupo participante en relación con el grupo control, que revelan que han mejorado en todas y cada una de las áreas analizadas en las áreas de Soledad y satisfacción con la vida, Calidad de relación con la red social y en el uso de recursos comunitarios.** En la mayoría de las escalas el grupo participante ha mejorado significativamente, mientras que el grupo de control se ha mantenido estable; es destacable que en las áreas en las que se han producido retrocesos en el grupo de control, en el grupo experimental el retroceso ha sido leve o no ha existido, como es el caso de las áreas de Uso de Recursos Comunitarios y Autonomía Personal fundamentalmente. Los resultados positivos son muy significativos en los ámbitos de Soledad y redes personales y sociales, que han obtenido mejoras porcentuales superiores al 20%.

**Figura 37. Diferencias porcentuales Postest- Pretest entre grupo participante y grupo control para cada una de las escalas analizadas.**

	Grupo control (GC)	Participantes (GP)	Diferencia entre grupos (GP – GC)
1. Soledad y Satisfacción con la Vida	2,48%	33,17%	30,69%
2. Autonomía Personal	-5,10%	1,43%	6,53%
3. Uso Recursos Comunitarios	-23,97%	-3,52%	20,45%
4. Contacto con Teleasistencia	-20,50%	-6,47%	14,03%
5. Red Social	-1,91%	20,49%	22,40%
5.1. Calidad Relación red social	0,00%	12,81%	12,81%
5.2. Frecuencia contacto red social	-0,15%	21,02%	21,17%
5.2.1. Frecuencia contacto telefónico	-0,01%	13,51%	13,52%
5.2.2. Frecuencia contacto personal	1,73%	22,91%	21,18%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 38. Diferencias porcentuales Postest- Pretest entre grupo participante y grupo control para cada una de las escalas analizadas.**



Fuente: Elaboración propia

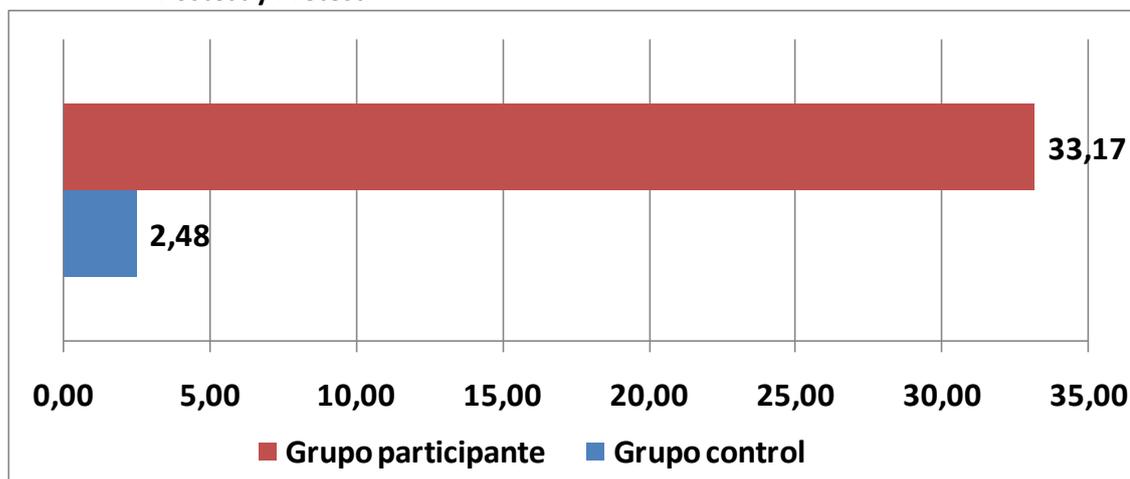
Los resultados se detallan a continuación, área por área.

### 3.4.1 Mejoras obtenidas en satisfacción con la vida y reducción de la soledad

Los niveles de satisfacción con la vida entre los participantes han aumentado significativamente, así como se ha reducido la percepción de soledad, sobre todo en comparación con el grupo control. **La diferencia entre el pretest y el postest en la escala de soledad y satisfacción con la vida nos revela que el Proyecto es muy positivo para aumentar**

los niveles de satisfacción con la vida de los participantes y reducir sus niveles de soledad. En términos porcentuales, la mejora media del grupo participante ha sido de un 33,17% por un 2,48% de mejora del grupo de control.

Figura 39. Diferencia porcentual en la Escala de Soledad y satisfacción con la vida entre Postest y Pretest.



Fuente: Elaboración propia

En la mayoría de los ítems se observa una significativa mejora en el grupo participante en comparación con el grupo de control, sobre todo en algunos ítems como la sensación de cercanía a la familia (0,11), la no sensación de aislamiento ni de soledad (0,15 y 0,13, respectivamente), la importancia de la familia (0,09) y la satisfacción con la vida (0,09). La suma de esas diferencias, como decíamos antes, revela una mejora global en relación con la satisfacción vital y la sensación de soledad.

Esas mejoras que se observan en la diferencia entre las mediciones Pretest y Postest, se hacen explícitas en las entrevistas con los participantes en el proyecto. Hay un discurso común entre los entrevistados (aún dependiendo del grado inicial de soledad del que partían) que afirma que desde que reciben el acompañamiento de una persona voluntaria se sienten mejor, tienen mejor ánimo y un menor sentimiento de soledad. Sentimiento que también es compartido por los propios voluntarios y voluntarias.

*“Desde que viene el voluntario estoy más acompañada, estoy mejor porque salgo y vengo tan contenta... Vengo cansada pero vengo contenta...”*

**Entrevista 5**

*“A través de este proyecto se producen una serie de cambios en el mayor, sobre todo, emocionales... Los mayores mejoran mucho, porque se comparten afectos... Ahora mi usuaria está muy contenta, se le ve con alegría...”*

**Grupo de Discusión 2**

Algunas de las personas participantes estaban experimentando (o habían experimentado) una importante sensación de soledad y desamparo, que había sido detectada por los Servicios de Teleasistencia, provocando su incorporación al proyecto. La presencia del voluntario/a les ha hecho sentirse mejor, según afirman las propias personas mayores.

*“Perdí a mi esposo y estábamos muy unidos. No hemos tenido hijos, nos hemos casado mayores. Y al perder a un ser con el que podía compartir todo, me he pasado días y días enteros llorando. Pero con el servicio de Ayuda a domicilio y con las visitas de la voluntaria estoy mejor.”*

**Entrevista 3**

*“Yo me encontraba muy deprimida, muy mal... Con la voluntaria, me he sentido tan bien. Me ha ayudado mucho y ahora no estoy tan deprimida. Estoy mejor.”*

**Entrevista 6**

*“Ya estoy todo el día bien, sino estoy amargada todo el día. Y estoy muy bien con él (el voluntario), y es muy bueno, mejor no puede ser.”*

**Entrevista 7**

Este acompañamiento incide directamente en la mejora de la calidad de vida y en la reducción de los niveles de soledad de los participantes. Éstos esperan y atienden a la siguiente visita del voluntario como un aliciente que les permite vivir más contentos y, en definitiva, sentirse más acompañados.

*“Yo estoy encantada pensando que mañana viene la voluntaria, o me llama por teléfono y me dice que mañana viene... Y la estoy esperando como agua de mayo porque así estoy un ratito acompañada.”*

**Entrevista 4**

Aunque tal vez esto pueda generar una relación de dependencia, no suele ser lo habitual entre voluntario/a y participante.

*“Después de la visita del voluntario, estoy todos los días siguientes echándole de menos, esperando a que llegue otro día para poder quedar.”*

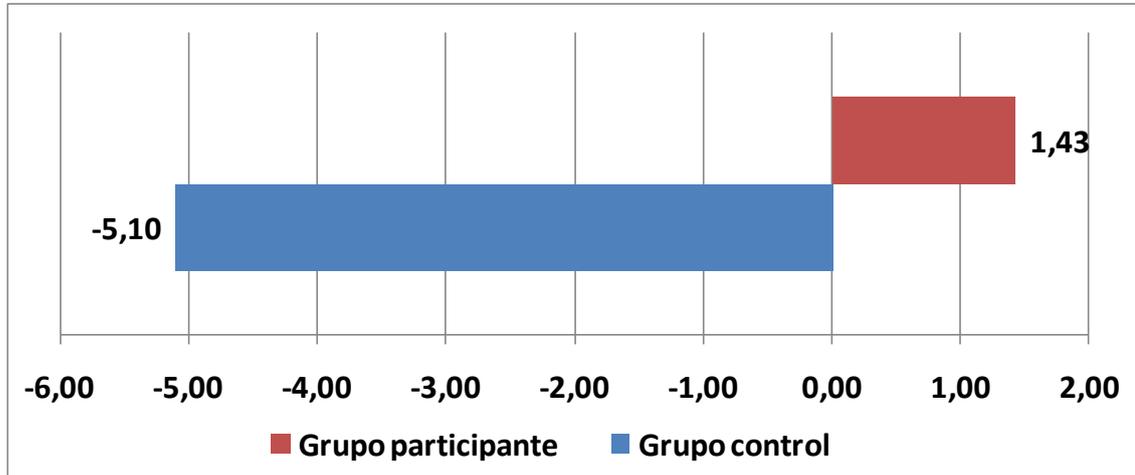
**Entrevista 5**

### **3.4.2 Mejoras obtenidas en autonomía personal**

Durante el proceso de envejecimiento, particularmente a partir de edades avanzadas como las que tienen los participantes en el proyecto (más de 80 años), la disminución de la autonomía personal tiende a ser progresiva. **La diferencia entre el postest y el pretest en la**

Escala de Autonomía Personal revela que han descendido tanto los niveles de autonomía personal el Grupo Control, mientras que ha mejorado ligeramente en el Grupo Participante.

Figura 40. Diferencia porcentual en la Escala de Autonomía Personal entre Postest y Pretest.



Fuente: Elaboración propia

Si atendemos de manera específica a los diferentes ítems de la Escala de Autonomía Personal, podemos ver cómo en términos generales se reducen todas las puntuaciones medias, aunque la reducción es menor en participantes que en grupo de control (0,05), particularmente en algunos ítems como llamar por teléfono (0,11), lavar la ropa (0,13), utilizar el transporte público (0,13) o hacer la compra (0,08).

La pérdida de autonomía y el aislamiento en el que algunas de estas personas vivían antes del inicio del proyecto, conlleva en ocasiones el abandono de hábitos que en el pasado eran rutinarios (higiene, horarios de toma de medicamentos, dietas alimenticias...). En este sentido la presencia del voluntario ha representado un estímulo extra para mantener o recuperar hábitos y costumbres saludables, así como para amortiguar los efectos que el envejecimiento provoca en la autonomía personal para hacer determinadas actividades básicas de la vida diaria. Así por ejemplo, algunos de los entrevistados afirman que antes de las visitas del voluntario no salían a la calle (bien porque no podían, o simplemente porque no tenían ánimo para ello) y sin embargo, desde que el voluntario les visita, salen a pasear con su ayuda.

*"A mí me costaba salir antes. Es que sola, como me he caído ya dos veces pues no me atrevía a salir. Ahora la voluntaria me dice "vamos" y salimos... subo la escalera de casa dos y tres veces al día..."*

**Entrevista 3**

### **3.4.3 Mejoras obtenidas relación con la red social de apoyo**

Uno de los aspectos importantes del proyecto está relacionado con la mejora que ha supuesto su implementación en la relación existente entre la persona mayor y su red de social y de apoyo. Para muchos de los participantes al inicio del proyecto, la relación con su red social (familia, amistades, vecinos) es escasa, debido a diferentes motivos: familiares que viven lejos, pérdida de amistades, dificultades para salir del ámbito del hogar y relacionarse, etc. Así, las personas mayores participantes suelen contar con familiares con los que no siempre pueden relacionarse con toda la intensidad y frecuencia deseada debido a diferentes motivos (geográficos, laborales, ocupaciones diarias, tener a cargo a otros familiares, etc.).

*"Somos 4 hermanos. Pero una en Barcelona, otra en Málaga y otra en Madrid... Nos reunimos una vez al año y más bien yo soy la que llama, porque como soy la que está sola..."*

**Entrevista 3**

*"No sé si la familia vendrá la Navidad que viene. En todo caso suelo estar dos o tres meses sola..."*

**Entrevista 8**

*"Tengo dos hijos, que son los dos maestros de escuela. Uno está aquí (Cúllar Vega) y otro en Granada capital. Y tres niñas, que viven, una en Vitoria y dos en Martorell (Barcelona)... Los veo muy poco..."*

**Entrevista 9**

*"Mi hermana hace tiempo que no viene porque ha tenido la nieta, y hace falta allá. Ayer hablé con ella y que querían venir pero no han podido. A ver si pueden venir unos días..."*

**Entrevista 6**

*"Mis hijos que viven fuera me llaman por teléfono todos los días..."*

**Entrevista 5**

También se va perdiendo el contacto con las redes sociales que se han ido gestando a lo largo de su vida, ya muchas han fallecido, se encuentran en situación de dependencia o se han desplazado a otros lugares. Al tratarse de personas que no salen mucho a la calle, tienen unas reducidas posibilidades de creación de nuevas redes sociales. Es por eso que a veces los vecinos suponen un mayor apoyo, ayudando en algunas de las tareas cotidianas a las personas mayores, si bien este apoyo es ocasional, ya que cada uno tiene sus respectivas obligaciones y ocupaciones.

*"Lo único que tengo es una peña de amigos, que nos reunimos cada 8 ó 15 días..."*

**Entrevista 3**

*"Están todas muertas, ya no tengo ninguna amiga..."*

Entrevista 10

*"Como me han operado este ojo de cataratas pues un vecino pasa a ponerme las gotas... Me ayudan mucho, y como tienen huerta también me traen verduras... Son muy buena gente..."*

Entrevista 6

*"Los vecinos tienen sus hijas, tienen sus problemas y yo tengo los míos..."*

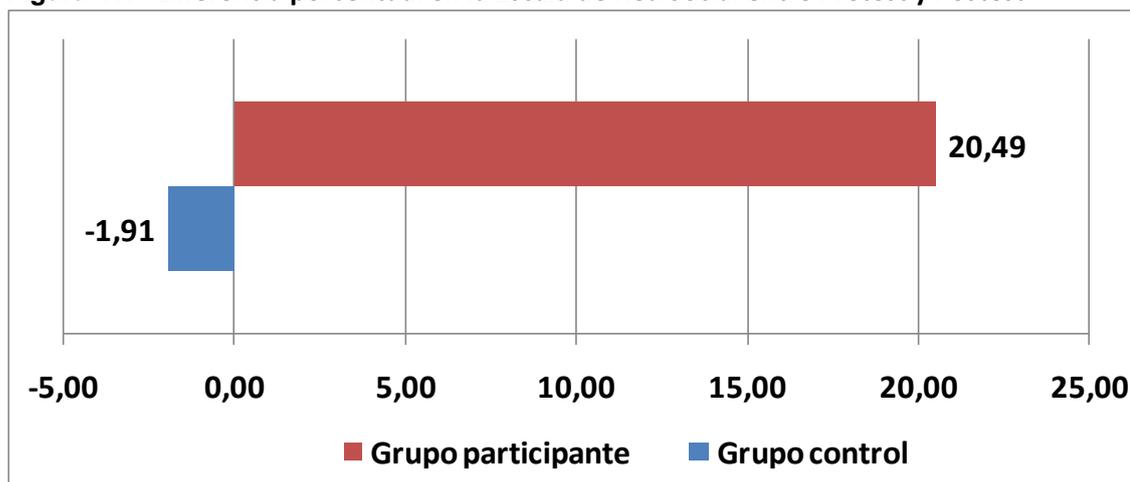
Entrevista 6

*"Con los vecinos no tengo ningún problema, y me ayudan siempre que pueden..."*

Entrevista 8

Para la medición de la relación social de las personas participantes, se ha utilizado una escala que distingue tanto frecuencia de contacto (telefónica y presencial) como calidad de la relación, estableciendo una suma global que aunaba esas tres dimensiones. Si analizamos de manera agregada tanto la frecuencia de contacto con la red social como la calidad de la relación con la misma percibida por la persona mayor, en esa escala global, **podemos observar que los participantes en el proyecto (desde su inicio hasta su finalización), ha incrementado su nivel de relación social considerablemente (en un 20,49%), mientras que en el grupo de control se ha reducido ligeramente (-1,91%).**

Figura 41. Diferencia porcentual en la Escala de Red Social entre Pretest y Postest



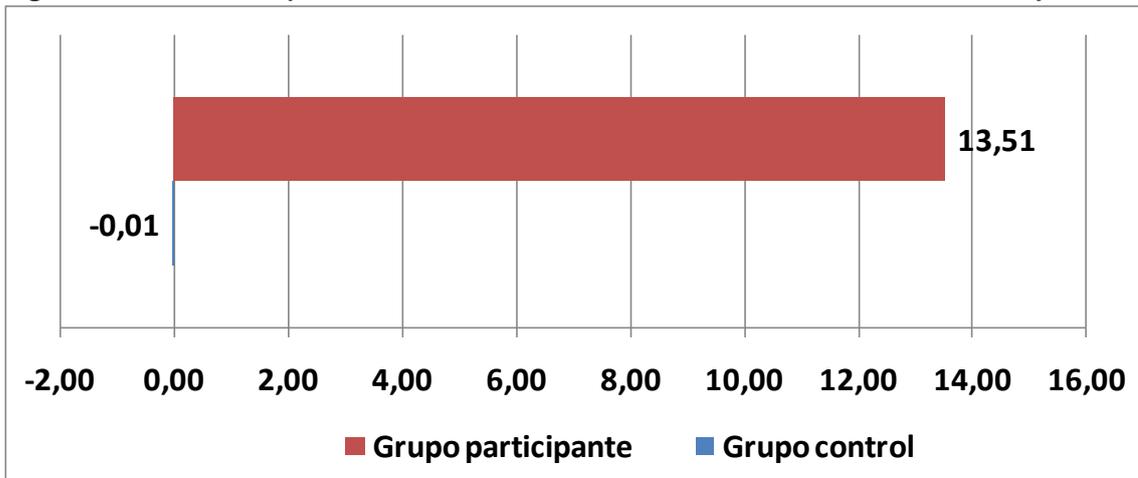
Fuente: Elaboración propia

**Todo ello nos permite afirmar que el desarrollo del proyecto permite al participante mejorar sus relaciones sociales;** para poder analizar de una manera más pormenorizada cómo es la relación con esa red social, vamos a analizar detenidamente cada una de esas dimensiones que la componen.

### Mejoras en la frecuencia del contacto con su red social

En el caso de la frecuencia de contacto, distinguíamos tanto el contacto personal como el telefónico. La diferencia entre el postest y el pretest en la Escala de Contacto Telefónico revela diferencias también significativas. Si lo analizamos en términos de los incrementos porcentuales, podemos ver que mientras que el contacto telefónico con la red social de apoyo del grupo control se mantiene prácticamente constante (-1%), en el caso de los participantes en el proyecto ha aumentado considerablemente (en un 13,51%).

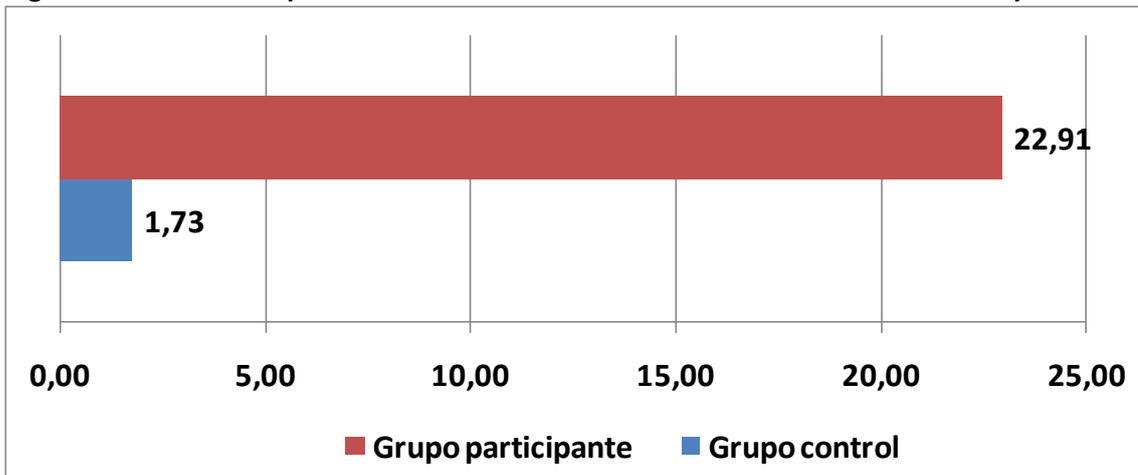
Figura 42. Diferencia porcentual en la Escala de Contacto Telefónico entre Postest y Pretest



Fuente: Elaboración propia

Al igual que sucede en cuanto al contacto personal con la red social de apoyo, los datos pueden visualizarse mejor atendiendo al incremento porcentual medio del contacto personal. En el período de vigencia del proyecto el contacto personal con dicha red por parte de los participantes ha aumentado considerablemente, mientras que y en el caso del grupo control ha permanecido prácticamente constante.

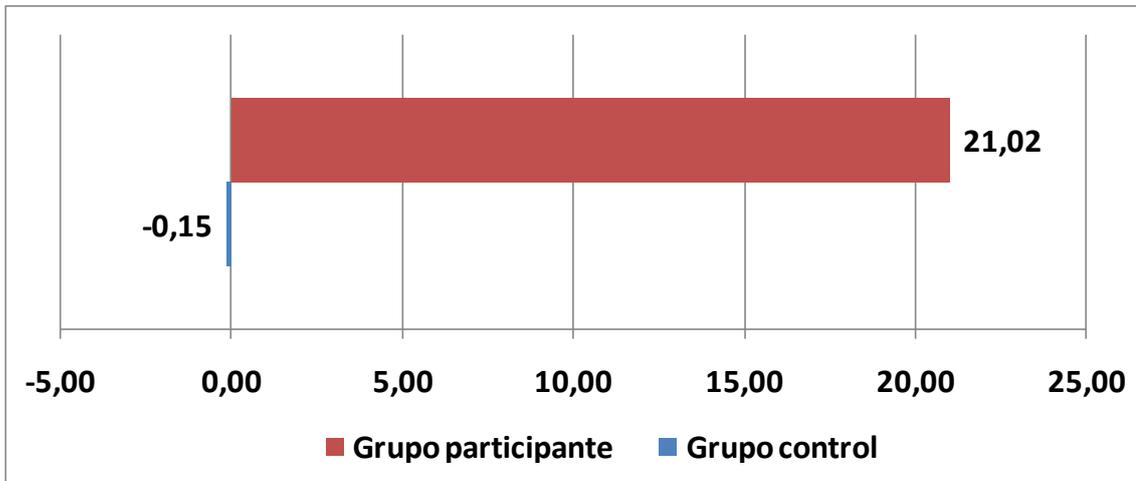
Figura 43. Diferencia porcentual en la Escala de Contacto Personal entre Postest y Pretest



Fuente: Elaboración propia

Si agregamos las dimensiones anteriores y las sintetizamos en una sola escala que mide de manera agregada la frecuencia de contacto con la red social (Escala a+b en la tabla anterior), mediante la diferencia entre el posttest y pretest en la Escala de Frecuencia de Contacto, se constata que **en términos de diferencias porcentuales medias, podemos observar cómo ésta ha aumentado en un 21,02% entre los participantes y las personas de su red, mientras que en el caso de las personas del grupo control con las que hacemos la comparación, esa frecuencia de contacto se ha reducido muy ligeramente.**

Figura 44. Diferencia porcentual en la Escala de Frecuencia de Contacto entre Pretest y Posttest



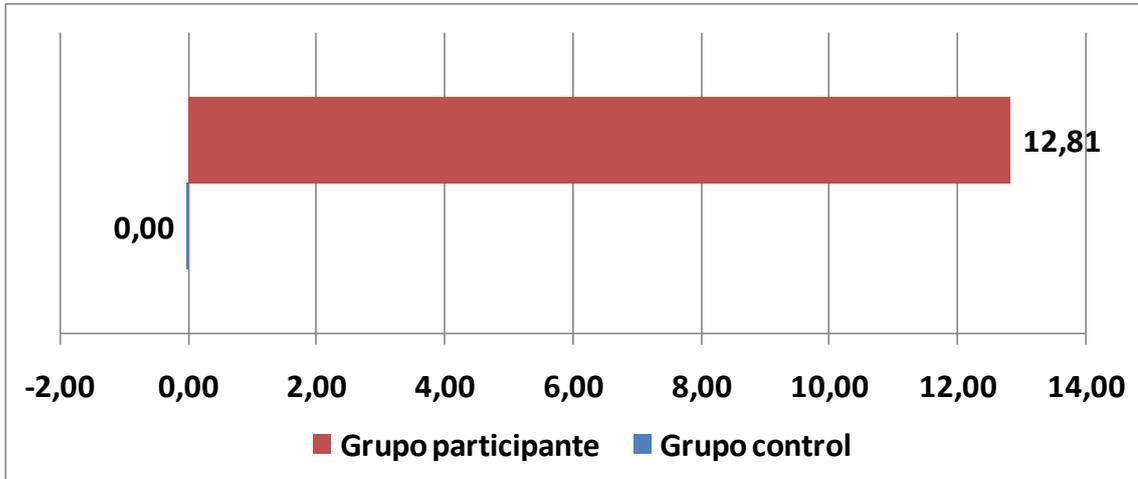
Fuente: Elaboración propia

### Mejoras experimentadas en la calidad de la relación con su red social

Más allá de valorar la frecuencia del contacto, es importante medir la diferencia entre el pretest y el posttest en la Escala de Calidad de relación con la red social del grupo control. En este caso, se puede observar que en el grupo participante se han establecido mejoras significativas respecto al grupo control, por lo que se puede concluir que el Proyecto en cierta medida contribuye significativamente a mejorar las relaciones entre el mayor y sus familiares, que en el ciclo evolutivo por lo general tienden a deteriorarse, si atendemos a la diferencia de los datos del grupo experimental con los datos del grupo control.

En términos porcentuales, se puede comprobar cómo durante el transcurso del proyecto, el contacto personal de las personas mayores participantes con sus familiares ha mejorado sensiblemente, en un 12,81%, mientras que la del grupo control se ha mantenido constante. Esto quiere decir que la participación del proyecto mejora significativamente la calidad de la relación de la persona con su entorno social más cercano.

Figura 45. Diferencia Porcentual en la Escala de Calidad de la red social entre Postest y Pretest



Fuente: Elaboración propia

Atendiendo a los diferentes actores de la red social de apoyo, se constatan significativas mejoras en la calidad de la relación, particularmente con nietos y con hermanos, aunque todos (menos otros familiares) aumentan en relación con el grupo de control. Los datos muestran además, que ha aumentado la frecuencia de contacto con la gente de su red, así como ha mejorado la valoración de dichas relaciones.

*“Y siempre le he dicho que esto es un programa y que no se sabe cuánto dura, y he conseguido que salga con otra usuaria. Ayer fueron a comer juntas...”*

**Grupo de Discusión 1**

*“Salgo con ella, pero si yo no voy ya es complicado que ella vaya. Cuando salimos a la calle mucha gente la saluda, le digo de quedar para tomar café con algunas de esas personas pero todavía tiene desconfianza y me dice que no. Necesitaría más tiempo...”*

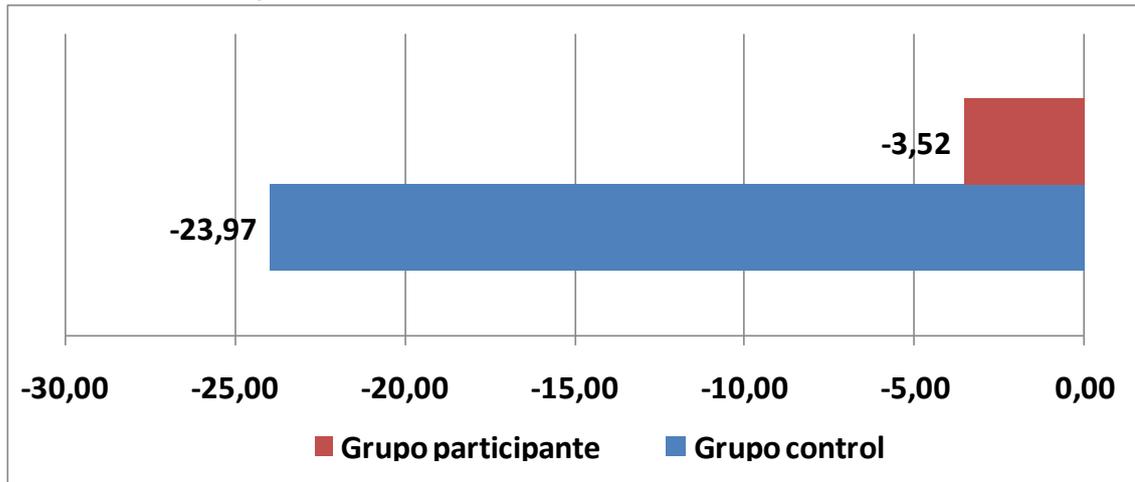
**Grupo de Discusión 1**

#### 3.4.4 Mejoras experimentadas en el uso de los recursos comunitarios

En último lugar, la diferencia entre el postest y pretest en la Escala de Uso de los recursos del entorno, nos señala que **existe un descenso en dicho uso para ambos grupos, bastante más acusado en el de control que en el grupo de participantes**, por lo que se puede inferir que **el Proyecto no consigue aumentar el nivel de uso de los recursos comunitarios, pero sí que ayuda a que el descenso del uso, correlacionado a su vez con la disminución de la autonomía personal (que habíamos ya observado), no sea tan acusado.**

Podemos observar en el siguiente gráfico cómo durante el tiempo que ha durado el proyecto ese uso se ha reducido en términos medios porcentuales de la escala, tanto para los participantes en el proyecto como para las personas mayores que pertenecían al grupo control. Sin embargo, mientras que la reducción del uso en las personas del grupo control ha sido elevada (de un 23,97%), en el caso de las personas participantes esa reducción ha sido mucho menor (de un 3,52%).

**Figura 46. Diferencia porcentual en la Escala de Uso de Recursos Comunitarios entre Postest y Pretest**



Fuente: Elaboración propia

Muchas de las personas mayores participantes en el proyecto son personas que salen poco a la calle debido a sus dificultades para moverse y desplazarse fuera del hogar. Sin embargo, algunas personas han aprovechado la visita del voluntario para salir a realizar diferentes actividades cotidianas (ir a la peluquería, pasear, ir al mercado, al parque o al centro de salud, etc.) que solas les sería más complicado realizar.

*“(La voluntaria) Fue un día al oculista conmigo, y otro día que ingresé en el hospital también fue conmigo. Porque yo siempre que voy al hospital tengo que coger un taxi y ella me acompañó”.*

**Entrevista 4**

*“Pues vamos a pasear, vamos a comprar. O a esa hora vamos al médico, o lo que haya que hacer... Al médico siempre he ido con ella (la voluntaria). Ella va a pedir la hora y luego vamos a esa hora. Ella me hace mucho favor porque se ocupa de todas esas cosas.”*

**Entrevista 6**

Por otro lado, algunas de las personas participantes en el proyecto viven en edificios antiguos que no cuentan con ascensor o escaleras adaptadas, lo cual dificulta las salidas y la participación y uso de los recursos del entorno. Esto, como hemos visto, no ha permitido observar mejoras en estos ámbitos, pero sí que ha amortiguado la reducción del uso de estos

recursos, circunscrita a la pérdida de autonomía personal.

*"Algunas veces le he dicho al voluntario que no tengo ganas de salir, pero me dice que no, que me arregle que nos vamos... Y para bajar las escaleras del edificio se pone él detrás por si me caigo poder agarrarme. Pero subir y bajar me cuesta mucho..."*

**Entrevista 5**

*"...ella tiene muy poca movilidad, vive en un tercero sin ascensor y resulta complicado que salga a la calle... Es un inmueble muy antiguo y para sacar a la persona..."*

**Grupo de Discusión 2**

Estos acompañamientos, además, sirven para fomentar otras actuaciones, como mejorar las habilidades de comunicación, el mantenimiento de las relaciones interpersonales, con el objetivo de evitar el deterioro cognitivo del mayor.

*"Los jueves le voy a buscar a las 10:30 h. y damos la vuelta a pie, con 89 años. Y va todo el rato hablando, yo escuchando y atendiendo... Me habla de cosas personales y familiares, y con mucha confianza. Y mucho hablar del pasado. Yo he visto que ella ha agradecido mucho que alguien le escuche. Y las dos horas que yo voy las pasa hablando y hablando..."*

**Grupo de Discusión 2**

*"Mi única función es que el mayor no esté tanto tiempo en silencio, y creo que desde el principio de ir con él a estos días, habla más... si no estaría completamente encerrada en sí misma."*

**Grupo de Discusión 2**

Las dificultades del uso de estos recursos suelen ser mayores en zonas rurales que en urbanas. Muchas veces, estos recursos están fuera del entorno comunitario más cercano e implican un desplazamiento que no siempre es posible.

*"La principal dificultad, además de la incorporación de personas voluntarias, ha sido la de incrementar el uso de los recursos sociocomunitarios. La razón está en que los recursos suelen encontrarse en la capital del municipio y las personas mayores no cuentan con transporte que les facilite el acceso a los mismos."*

**Cuestionario a Coordinadores**

Como decíamos, lo que sí ha aumentado en la escala es la realización de excursiones entre los participantes en el proyecto, ya que desde las organizaciones de voluntariado (Cruz Roja y Cáritas) se llevan a cabo unas actividades socio-recreativas que tienen como objetivo el incremento de las relaciones interpersonales y del uso de los recursos sociocomunitarios. Estas

actividades (visitas a monumentos de interés, visitas a los centros de Teleasistencia o de voluntariado, organización de actividades lúdicas y socioculturales en festividades u otras visitas lúdicas específicas) suponen un punto de encuentro donde las personas mayores comparten experiencias vitales.

*“Fuimos a un pueblo porque hicieron una merienda. Fueron muchos autocares de personas mayores que tienen voluntarios. También fuimos a las fiestas de moros y cristianos, que nos pusieron sillas. Y luego la merienda última, que hicimos hace poco tiempo.”*

**Entrevista 1**

*“Hemos visto que si les organizamos fiestas vienen, y vienen contentos...”*

**Grupo de Discusión 2**

Las actividades socio-recreativas que se organizan desde el programa tienen en cuenta las características específicas de la población mayor, buscando la máxima participación a las mismas tanto de los mayores participantes como de los voluntarios y coordinadores.

Sin embargo, la integración en el entorno comunitario y su participación en actividades no deja de ser complicada teniendo en cuenta que los mayores salen poco de casa, algunos presentan una movilidad reducida y, muchos de ellos, ya no cuentan con sus redes sociales (familiares, amigos y allegados).

*“Algunas usuarias han aumentado su círculo de amistades, salen de casa, van a centros cívicos, bibliotecas etc., y han formado sus propias tertulias en cafés y centros cívicos, digamos que solo necesitaban un empujón, un voluntario y algo de motivación”*

**Cuestionario a Coordinadores**

### **3.5 Satisfacción de los participantes con el Proyecto**

Más allá de analizar resultados y efectos directos del proyecto, se han analizado los datos relativos a la satisfacción global de los participantes con el Proyecto una vez que este había finalizado. Con esta escala, se pretende medir el grado de satisfacción del participante con el proyecto, tanto en el *proceso*, es decir, en la relación que establece con el voluntario, como en el *resultado*, es decir, con su satisfacción vital, su mayor sensación de acompañamiento y apoyo, etc. En la escala media, los valores pueden ir de 0 a 2, donde valores cercanos a 2 suponen un alto grado de satisfacción o cumplimiento de expectativas y valores cercanos a 0, bajo grado de satisfacción e incumplimiento de expectativas.

En términos generales, la satisfacción media con el proyecto es bastante elevada (1,56 sobre 2). Se mantienen unos resultados altos en todos los indicadores, especialmente en el trato del voluntario con cariño (1,92), la valoración de preocupación por parte del voluntario hacia el participante (1,93) o la sensación de encontrarse más acompañado (1,82). Algo más bajo se encuentran otros indicadores, que quizá no respondan a los objetivos finales del proyecto, como son que el voluntario resuelva los problemas del participante (1,15), (pues no era esa la finalidad, sino el acompañamiento), o conocer más sitios y lugares a donde ir (0,97). En un nivel intermedio nos encontramos con otros indicadores para los que los participantes están más o menos satisfechos y que eran importantes para el proyecto. Estos indicadores son, que el participante se encuentre más activo que antes (1,33) y que el voluntario/a le acompañe a las actividades del entorno (1,34), pues se pretendía que en un principio éste hiciera de puente entre el participante y los recursos comunitarios.

**Figura 47. Escala de grado de satisfacción del participante con el Proyecto. Rango 0 (mínimo)-2 (máximo).**

	Puntuación
El voluntario/a se preocupa por mí	1,93
El voluntario/a me trata con cariño	1,92
El voluntario/a resuelve mis problemas	1,15
El voluntario/a me acompaña a las actividades de mi entorno	1,34
Me encuentro más acompañado que antes	1,82
Me encuentro más activo que antes	1,33
Conozco más sitios y lugares donde poder ir	0,97
Me encuentro más feliz que antes	1,70
Mis expectativas se han cumplido	1,91
<b>Puntuación media de la Escala de Satisfacción</b>	<b>1,56</b>

Fuente: Elaboración propia.

---

**La relación con el voluntario es uno de los aspectos más positivos del proyecto y mejor valorado por los participantes.** El trato amable y cariñoso por parte del voluntario es valorado con 1,92 y la preocupación del voluntario hacia la persona mayor con un 1,93. En ocasiones, entre la persona mayor y el voluntario se establece un vínculo socioafectivo, en el que el participante le da un valor similar al de un familiar cercano. Para la mayoría de los entrevistados el voluntario ha pasado a convertirse en una de las personas que más ven, con las que más se relacionan y, por lo tanto, de las personas a las que más aprecio tienen.

*“Estoy muy contenta porque la voluntaria es muy amable y cariñosa. Y me dice que me cuida, y me llama y se interesa y me pregunta. Yo la quiero muchísimo porque es para mí muy amable y cariñosa.”*

**Entrevista 4**

*“El voluntario viene muchas veces. Y el día que no viene ya estoy pensando en él, lo quiero como si fuera un nieto mío de lo bueno que es.”*

### **Entrevista 7**

Hay voluntarios que afirman que una vez acabado el programa van a seguir visitando a las personas mayores como iniciativa personal, para prevenir su salud y situación personal, así como para mantener ese vínculo afectivo generado.

*“(El voluntario) Me dijo que seguiría viniendo, que no me preocupara, que iba a seguir viniendo igual aunque se acabara el programa... Siento mucho que se acabe porque estoy muy contenta con él aunque yo no quiero ser tampoco egoísta...”*

### **Entrevista 7**

*“Se establece un vínculo especial, ya no es que las personas mayores dependan de ti sino que ya estableces un lazo con ellas...”*

### **Grupo de Discusión 1**

Aunque antes del inicio la presencia de un extraño pudiera incomodar, el fluir de la relación generaba confianza, estabilidad y seguridad en la persona mayor.

*“Cuando yo (coordinadora) les visitaba, la idea que las personas me transmitían era la sensación de protección y bienestar que la persona voluntaria les daba. Me decían algunos que notaban una sensación nueva porque alguien, al que no pagaban, les prestaba ayuda y atención.”*

### **Cuestionario a Coordinadores**

Sin embargo, para los participantes el tiempo que están con los voluntarios es escaso.

*“Desde el primer día que la coordinadora hizo las entrevistas, ellos aceptaron al voluntario. Desde ese mismo momento ya somos aceptados... El Programa lo han aceptado muy bien y están muy contentos... Incluso te piden por qué no vas más horas.”*

### **Grupo de Discusión 2**

*“Cuando viene (la voluntaria) me siento mejor... Estoy muy contenta, mientras ella está aquí yo estoy muy entretenida. Pero están tan poco tiempo...”*

### **Entrevista 4**

Algunas personas mayores afirman haber sentido desconcierto cuando desde el proyecto se les informa de la existencia de voluntarios hombres. Tradicionalmente, la figura del cuidador y/o asistente ha estado ligada a la de la mujer y se han relacionado las tareas de cuidado de mayores con las mujeres. Sin embargo, estos problemas iniciales (estereotipos y prejuicios) son superados cuando las personas mayores conocen a los voluntarios varones.

*“Estoy contenta porque es que cuando vino el voluntario, las otras participantes al programa no querían hombres (voluntarios)... Y yo dije que mejor, que yo lo cogía...”*

**Entrevista 5**

*"Estoy muy bien. Estoy encantada con mi voluntario (hombre), y no podría estar mejor."*

**Entrevista 10**

*"¿Voluntarios chicos? No. Es que, claro, entre mujeres nos entendemos mejor..."*

**Entrevista 8**

Aunque no se mida en la escala de satisfacción presentada anteriormente, el grado de satisfacción del participante con el coordinador del proyecto en su zona también es elevado. Las personas mayores valoran de forma positiva las funciones de coordinación establecidas desde el proyecto. Los coordinadores analizan las necesidades, problemas y demandas de las personas mayores, y después realizan las visitas al domicilio para explicar el funcionamiento del proyecto y las tareas del voluntario. Estas visitas son valoradas muy positivamente por los usuarios del proyecto. Una vez que el participante tiene el acompañamiento de su voluntario, los coordinadores realizan llamadas telefónicas para llevar a cabo el seguimiento de la situación real del mayor y de su adaptación al proyecto (y al voluntario).

*"Me llama (la coordinadora) o le llamo a veces cuando tengo algún problema... Es muy agradable."*

**Entrevista 6**

*"La coordinadora venía mucho por aquí y hablábamos. La última vez me llamó y me dijo que iba a venir a hacerme unas preguntas sobre el programa..."*

**Entrevista 7**

Según los participantes del proyecto, los coordinadores les han mantenido informados en todo momento acerca de las dudas que podían surgir. En aquellos casos en los que los y las participantes han demandado un cambio de voluntario, alegando para ello diferentes motivos, se ha concedido, y si el voluntario no cumplía con los objetivos o con el horario de visitas establecido, también se producía un cambio para la comodidad del usuario del proyecto.

*"Le dije que no me gustaba mi voluntaria porque era muy soberbia. El coordinador me dijo que no me apurara, que la próxima vez vendría otra persona, pero ella no. Efectivamente, vino esta otra chica y estoy contentísima con ella."*

**Entrevista 3**

En definitiva, atendiendo a todos estos datos, se puede afirmar que el proyecto ha dejado en los participantes un alto grado de satisfacción, ya que como indica el último ítem, sus expectativas se han cumplido casi a un nivel máximo (un 1,91 sobre 2). Sin embargo, aunque se valoran muy positivamente las acciones llevadas a cabo por el voluntario, a veces

les parece que ese acompañamiento es escaso.

*“El programa está bien, muy bien. Pero me gustaría que el voluntario viniera más a menudo... Es tiempo dedicado a la visita es poquito, y yo lo echo de menos...”*

**Entrevista 5**

### **3.6 Impacto percibido por los familiares de los participantes**

Aunque no se cuenta con una muestra amplia de los mismos (50 cuestionarios en total), ha sido importante conocer la valoración de los familiares de los participantes con respecto al proyecto. Para ello, se ha realizado una valoración en una escala 0-2, donde valores más cercanos a 2 revelan una mejoría en el ítem y valores más cercanos a 0 significan un empeoramiento en dicho ítem. Valores intermedios se consideran como un mantenimiento de las condiciones anteriores al proyecto.

Es de destacar, asimismo, que la mayoría de estos familiares que han contestado al cuestionario son mujeres (un 64,0%), lo que revela que como es frecuente, son las mujeres dentro de la red familiar las principales responsables de proporcionar los cuidados y apoyos necesarios a los miembros de la familia que lo necesiten.

---

**Figura 48. Sexo de la persona que contesta el cuestionario de familiares. Porcentajes.**

	Porcentajes
Mujer	64,0
Hombre	36,0

Fuente: Elaboración propia.

---

Asimismo, la relación de parentesco más frecuente de estos familiares o personas del entorno (ya que en un 10,6% son amigos y en un 2,1% son vecinos los que completan el cuestionario), es la de hijo, o mejor dicho, hija, en prácticamente 3 de cada 5 casos (un 59,6%).

---

**Figura 49. Relación de parentesco del encuestado con el participante en el Proyecto “Cerca de Ti”. Porcentajes.**

	Porcentajes
Hijo/a	59,6
Otro familiar	19,1
Amigo	10,6
Nieto/a	8,5
Vecino	2,2
Total	100,0

Fuente: Elaboración propia.

---

Los familiares que han contestado al cuestionario valoran que gracias al Proyecto Cerca de Ti, los participantes han mejorado en gran medida su estado de ánimo (1,94) y su nivel de actividad (1,60). Por el contrario, la habilidad cognitiva para realizar las actividades cotidianas se considera que sólo ha mejorado ligeramente (1,15) y su habilidad física así como su estado general de salud, prácticamente se ha mantenido (0,98 y 1,00 respectivamente). Cuestiones que, en cierta medida, son lógicas, puesto que un proyecto de estas características en población de edades tan avanzadas, más que mejorar las condiciones físicas, cognitivas y de salud, sirve para mantenerlas y prevenirlas, reduciendo lo máximo posible los deterioros físicos y cognitivos que afectan a la salud.

**Figura 50. Valoración de la situación actual de los participantes de acuerdo con la situación antes del proyecto. Rango 0 (mínimo)-2 (máximo).**

	Puntuación
Su estado de ánimo	1,94
Su nivel de actividad	1,60
Su habilidad cognitiva para realizar las actividades cotidianas	1,15
Su estado general de salud	1,00
Su habilidad física para realizar las actividades cotidianas	0,98

Fuente: Elaboración propia.

---

### **3.7 Resultados del proyecto en relación a su implementación. La acción del voluntariado.**

Como ya se ha indicado, el pilar fundamental del proyecto se encuentra en la acción de acompañamiento que hace la persona voluntaria al participante, por lo que es importante conocer el perfil de esas personas voluntarias, su satisfacción y valoración del proyecto, para poder entenderlo de una manera más global.

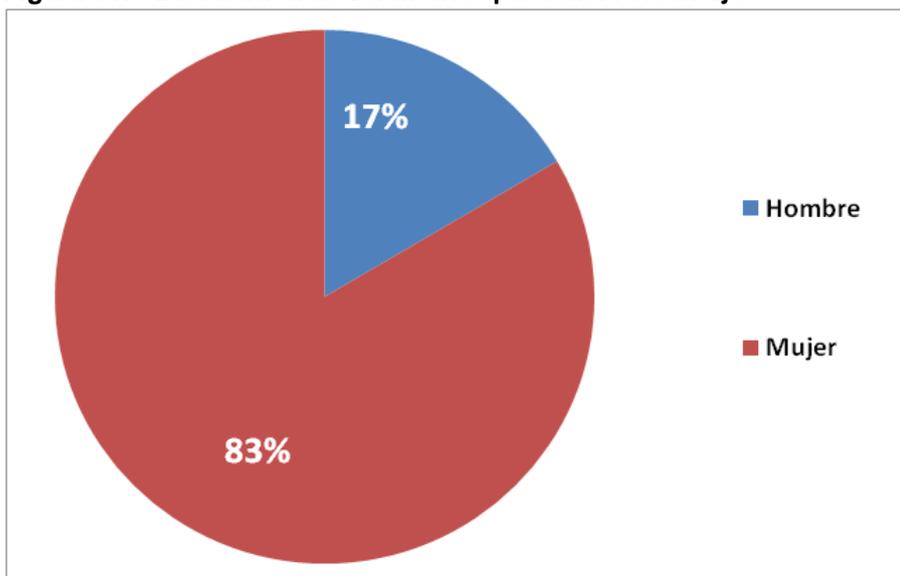
Un aspecto importante, si bien no tanto con relación a los resultados alcanzados por el proyecto sino con el proceso y la calidad de la intervención realizada, es el que tiene que ver con el análisis de la satisfacción de los voluntarios y la valoración del proyecto por parte de los mismos. En este sentido, hay que conocer primero su perfil demográfico, social y económico.

Según los coordinadores, la captación de los voluntarios no ha sido fácil. La incorporación de voluntariado al proyecto ha sido media, a pesar de las actividades de difusión y sensibilización llevadas a cabo (reuniones con asociaciones de voluntariado, anuncios en webs de voluntariado, medios de comunicación, cartas a domicilio, reparto de carteles y folletos, captación directa en eventos, etc.). Sin embargo, la permanencia de las personas voluntarias participantes se ha mantenido en el tiempo

### Perfil de Voluntarias y Voluntarios

En ese perfil sociodemográfico es relevante conocer que la mayoría (un 82,1%) eran mujeres y que predominantemente tenían entre 36 y 65 años (un 60,4%). El tipo mayoritario de voluntaria es una mujer, mayor de 40 años, con un nivel medio de estudios y que no trabaja, bien porque está jubilada o porque está en desempleo.

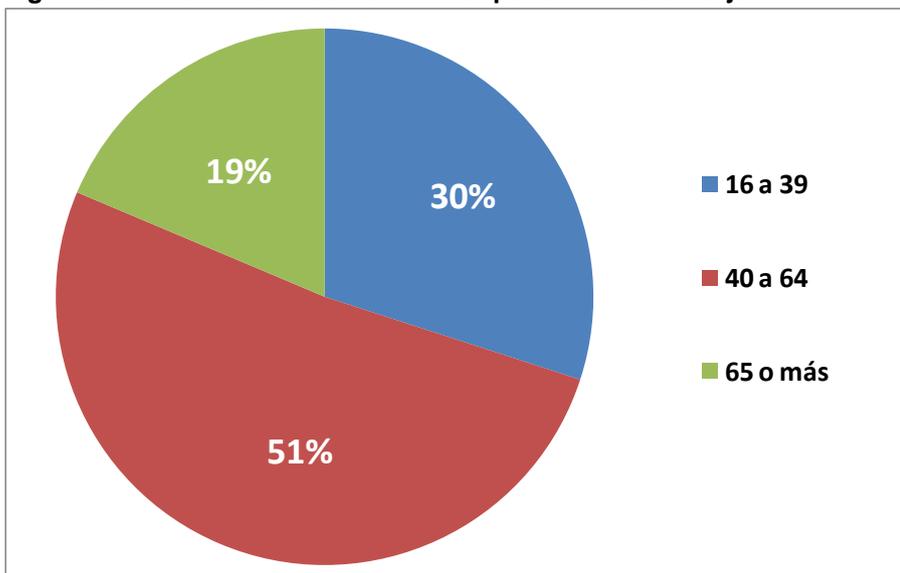
**Figura 51. Distribución de voluntarios por sexo. Porcentaje**



Fuente: Elaboración propia.

---

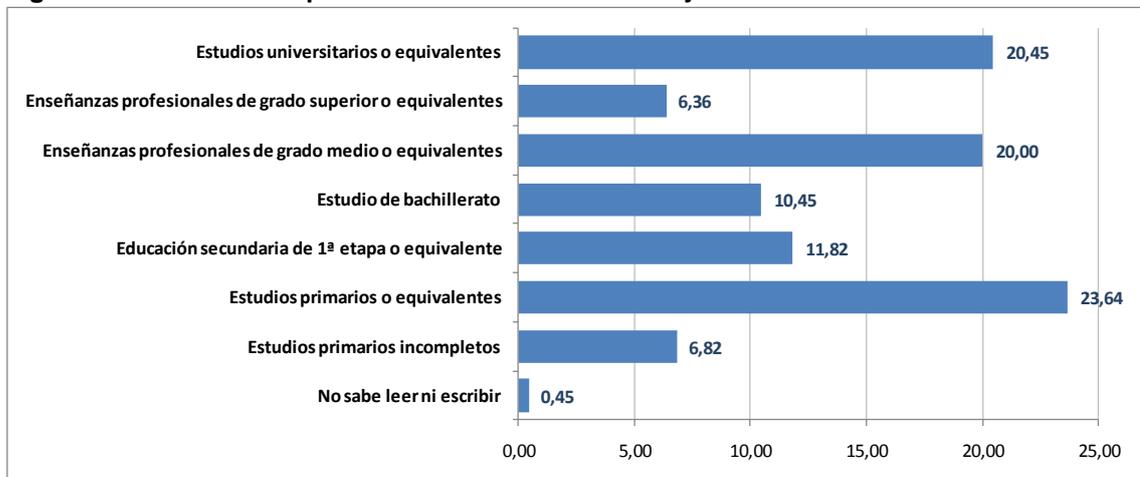
**Figura 52. Distribución de voluntarios por edad. Porcentaje**



Fuente: Elaboración propia.

---

**Figura 53. Voluntarios por nivel de estudios. Porcentaje**



Fuente: Elaboración propia.

Hay que destacar que 3 de cada 5 voluntarios no trabajan (un 60,3%), siendo principalmente jubilados (23,3%), estudiantes (9,2%) o desempleados (24,0%). Esto nos permite inferir que una parte de esas personas, estudiantes y desempleados, pueden tener un interés concreto de conseguir experiencia laboral en un sector (un 50% de los voluntarios), al realizar un trabajo, por así decir, "profesional" o "profesionalizable", que coseche frutos en el futuro, aún sin dejar de incidir en el aspecto solidario y altruista de la acción voluntaria que casi el 100% de los voluntarios valora al iniciarse en el proyecto.

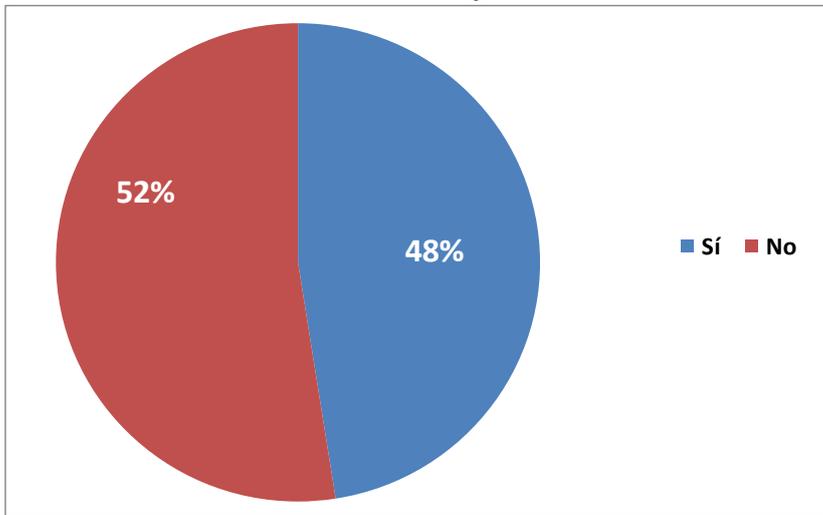
**Figura 54. Ocupación principal del voluntario/a (actual o mientras estuvo activo). Porcentaje.**

	Porcentaje
No trabaja	63,20
Empleado/a (con jefes y sin subordinados)	28,00
Encargado/a, jefe de taller o de oficina, capataz o similar	0,80
Mando intermedio	1,20
Director/a de pequeña empresa, departamento o sucursal	1,60
Ocupado/a independiente (sin jefes y sin subordinados)	5,20
<b>Total</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta su experiencia previa en la labor voluntaria, el grupo se divide aproximadamente a la mitad entre inexpertos y voluntarios con participación en otros proyectos previamente.

**Figura 55. Distribución del voluntariado en función de si ha tenido experiencias anteriores de voluntariado. Porcentaje**



Fuente: Elaboración propia.

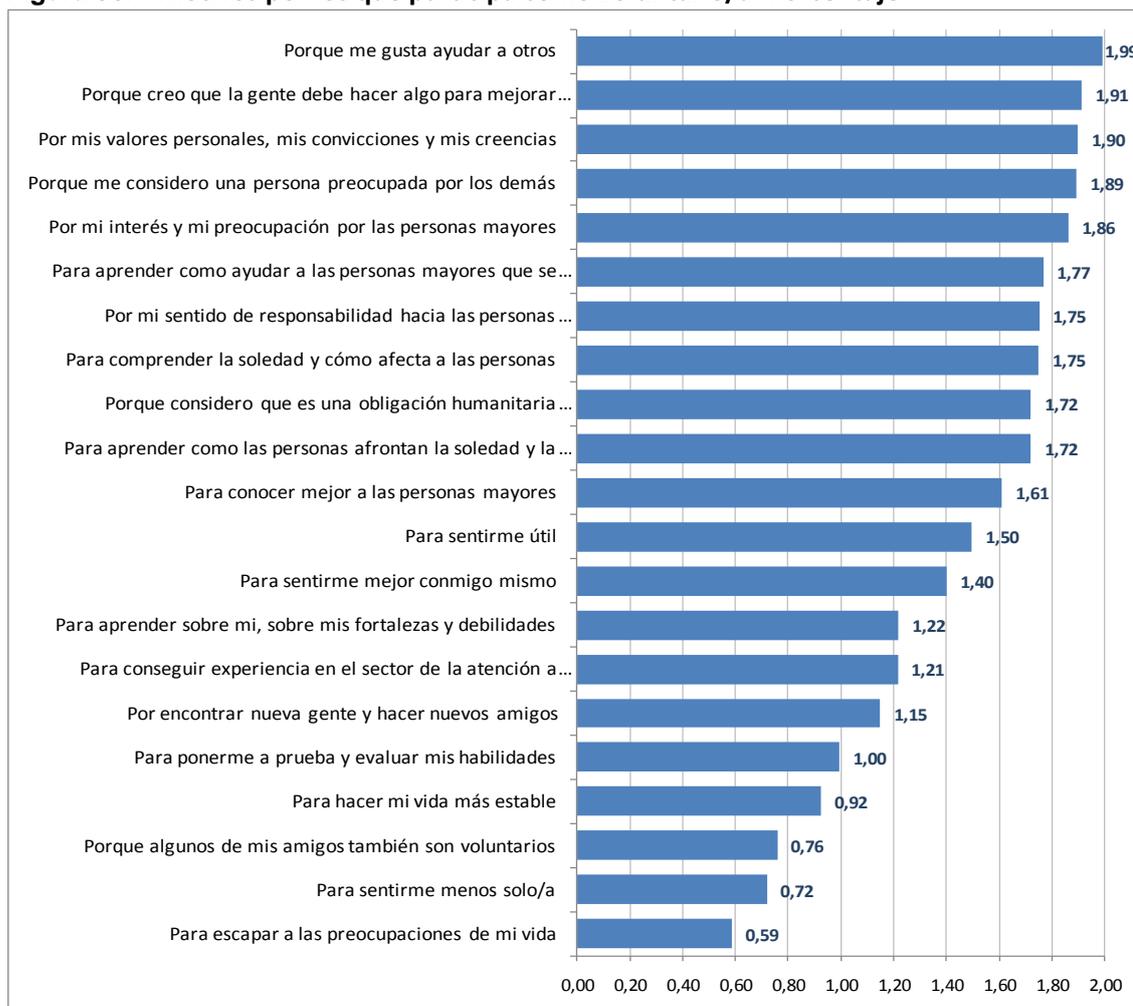
---

### Motivaciones del voluntariado a la hora de participar en el proyecto

Se ha utilizado una escala con 21 ítems previamente definidos, que explican los motivos por los que los voluntarios se han unido al Proyecto. En el siguiente gráfico, en el que cada ítem expresa una escala 0-2 donde el 0 es nada de acuerdo y 2 máximo acuerdo con cada **uno de los motivos de realización de la labor voluntaria, podemos observar cómo el grado de acuerdo de los voluntarios con los motivos altruistas (valores personales, gusto de ayudar, fin social, etc.) son casi máximos.**

También podemos observar cómo los motivos relacionados con el interés y preocupación hacia las personas mayores es muy elevado (comprender la soledad, aprender cómo se afronta la vejez, aprender a ayudar a las personas mayores, etc.). Sin embargo, con respecto a los ítems que tienen que ver con motivaciones personales podemos ver diferencias significativas en el grado de acuerdo. Algunos señalan fines laborales, otros de autorrealización, así como otros de superación de factores personales adversos.

**Figura 56. Motivos por los que participa como voluntario/a. Porcentaje**



Fuente: Elaboración propia.

Las motivaciones que llevan a los voluntarios a realizar esta labor de acompañamiento a mayores, como se ha podido ver, son diversas. El componente empático es fundamental, pues muchos quisieran recibir la misma atención cuando fueran mayores. Otros voluntarios confiesan realizar el servicio de voluntariado para sí mismos, por sentirse mejor y/o útiles, y por ocupar parte de su tiempo libre, importante factor teniendo en cuenta que el 60% no están ocupados laboralmente.

*"Yo creo que la empatía es lo que más influye en los voluntarios. El pensar que yo puedo acabar así, y no tener a nadie."*

**Grupo de Discusión 1**

*"Al no trabajar tienes más tiempo y a veces no sabes qué hacer, sobre todo por las tardes. Y hacer algo que te llene, que al final digas que has hecho algo bueno."*

**Grupo de Discusión 2**

*"La persona que vas a visitar te lo agradece, y personalmente ves algo en ti que te llena, que te quedas contenta y es algo que a ti te enriquece. Porque escuchar a una persona mayor, que ha vivido una vida y además te enseña..."*

**Grupo de Discusión 2**

Sea como sea, todos ellos deciden dedicar parte de su tiempo libre a estar con personas mayores en lugar de ocuparlo realizando otras actividades, y a eso ellos mismos lo llaman "espíritu de servicio".

*"La sociedad está en una profunda transformación. Y yo quiero formar parte para ver los colectivos que están al margen. Donde vivimos hay muchos colectivos y ¿quién cumple las necesidades? Quiero formar parte de eso para ver dónde echar una mano..."*

**Grupo de Discusión 1**

*"Y si tenemos que perder de ir al gimnasio o de ir a tomar un café con un amigo por venir aquí o ir a ver a la usuaria, lo hacemos porque somos voluntarios. Tenemos espíritu de servicio..."*

**Grupo de Discusión 1**

### **Satisfacción y valoración del Proyecto por parte de los voluntarios/as**

Tras la finalización de su labor voluntaria, el 87% ha valorado su participación positivamente y un 97,7% recomendaría la participación a otras personas como voluntarios en el Proyecto. Es destacable al respecto que sólo un 8,8% de los voluntarios iniciales causaron baja durante el transcurso del proyecto, a veces por motivos personales y/o laborales.

*"Al principio, tuve a un usuario que en ese momento no quiso, y luego el segundo hasta ahora, y que dure... Es curioso porque con el primer usuario conecté pero no podíamos coincidir por horarios..."*

## Grupo de Discusión 2

*“Tuve un voluntario que vino tres veces pero muy de tarde en tarde. Vino una vez y luego tardó 3 ó 4 meses en venir, luego vino otra vez y ya no volvió más. Y después, vino Paco (nombre ficticio).”*

**Entrevista 7**

Desde el proyecto, se ha buscado y conseguido la estabilidad de la red de voluntarios, ya que pasado un breve espacio de tiempo las personas mayores desarrollan una relación de confianza con su voluntario asignado. Asimismo, los casos en que los participantes han solicitado cambiar de voluntario han sido aislados.

*“Si me cambiaran al voluntario, lo sentiría. Porque ya le conozco y lo quiero como si fuera de la familia. Y si viene otro, pues a lo mejor irá igual pero mientras lo conoces y no, ya es diferente.”*

**Entrevista 7**

*“Yo estoy muy a gusto con ellas (las voluntarias), y son unas señoras muy amables. Son cariñosas, y me gusta a mí hablar con ellas, y mira que a mí no me gusta hablar con todo el mundo...”*

**Entrevista 2**

*“Me pusieron primero a una señora que era muy déspota, no me gustaba. Y me preguntó la coordinadora y se lo dije. A los pocos días me la cambió. Y vino esta chica, que es muy maja.”*

**Entrevista 3**

En ese sentido, en la siguiente tabla mostramos el grado de satisfacción obtenido por los voluntarios y voluntarias en relación con diferentes ítems del proyecto una vez concluido este. En esta escala 0-2, valores cercanos a 2 revelan una valoración muy positiva y valores cercanos a 0 una valoración muy negativa, siendo los valores intermedios (1), una valoración ni positiva ni negativa.

**Figura 57. Escala de grado de satisfacción de los voluntarios con diferentes aspectos relacionados en el proyecto.**

	Puntuación
Las relaciones que ha establecido con los usuarios	1,93
Las tareas que le han sido atribuidas como voluntario	1,92
La relación con los coordinadores	1,98
La tecnología utilizada en el proyecto	1,24
La calidad de servicio del proyecto	1,93
El desarrollo general del proyecto	1,89
Los resultados del proyecto	1,92
La formación recibida vinculada a proyecto	1,88
Grado de satisfacción medio con el Proyecto	1,84

Fuente: Elaboración propia.

## **La relación con las nuevas tecnologías**

La utilización de la tecnología constituye uno de los elementos novedosos a evaluar en este Proyecto. A los voluntarios se les ha proporcionado un terminal telefónico (smartphone) a través del cual han podido ponerse en contacto con sus usuarios, con otros voluntarios y con su coordinador/a, así como notificar determinadas actividades de seguimiento. De esta forma, el voluntario puede tener un contacto más fluido con el participante. Los voluntarios realizan llamadas para ver cómo se encuentra el usuario o usuaria, si necesitan su ayuda, o simplemente para hablar o concretar la próxima visita.

*“El uso del terminal es muy cómodo tanto para hablar con la usuaria como con la coordinadora... Y entre nosotros (voluntarios), ya que estamos muy comunicados.”*

### **Grupo de Discusión 1**

Desde el terminal, también se pueden cumplimentar los formularios de seguimiento (hora de entrada y salida, incidencias, observaciones, etc.) al finalizar las visitas. Estos formularios son enviados directamente a las entidades prestadoras del servicio y a los coordinadores, que son los encargados de registrar la información del servicio de acompañamiento con voluntarios.

Mientras que en el caso de los voluntarios las opiniones son discrepantes, los coordinadores han valorado muy positivamente la utilización de los smartphones. El hecho de poder visualizar la actividad en tiempo real ha facilitado mucho el seguimiento de la intervención. A partir de las tecnologías, la comunicación con los coordinadores y entre los propios voluntarios ha sido fácil y fluida.

*“El smartphone ha facilitado enormemente el seguimiento de las personas usuarias a través de llamadas de seguimiento y apoyo...”*

### **Cuestionario a Coordinadores**

Por tanto, la integración de las nuevas tecnologías ha sido una experiencia interesante para cumplir con las tareas y objetivos iniciales, aunque la utilización de estos smartphones ha sido dispar. El 21,2% lo vio negativo, el 45,3% lo valoró como positivo, mientras que el 33,5% no lo catalogó ni de positivo ni de negativo. Aunque para los más mayores este aspecto ha resultado un reto, no se han observado diferencias significativas en el uso en función de la edad, sino que se debían a la experiencia de cada uno y cada una con las nuevas tecnologías.

Los terminales empleados han funcionado correctamente, sin embargo como mejoras en proyectos de similares características debe tenerse en cuenta que:

- Pueden aparecer dificultades en el uso de los terminales móviles por motivo de una mala cobertura, especialmente en los acompañamientos realizados con mayores que viven en zonas rurales.

- Disponer de una mayor oferta en la gama de terminales permite tener en cuenta las preferencias y necesidades de los usuarios (tamaño teclas, tamaño pantalla...)
- De acuerdo con una de las opiniones expresadas más frecuentemente por los voluntarios acerca de qué cosas cambiaría del proyecto, es necesario ampliar el tiempo de formación en el uso de las tecnologías empleadas en el proyecto.

*Una vez que hemos entendido el funcionamiento del smartphone es muy fácil de llevar y creo que aporta una solución para aportar y recibir datos, así como realizar el seguimiento del mayor."*

**Grupo de Discusión 2**

### **Percepción del funcionamiento**

El desarrollo general del proyecto ha sido muy valorado por los voluntarios y voluntarias (1,89), particularmente la relación con los coordinadores (1,98). La coordinación del proyecto es exhaustiva, ya que mantiene a todos los voluntarios en contacto, estableciendo reuniones con una periodicidad determinada. En los casos en los que alguno de ellos no pudiese acudir a una reunión, tanto la coordinadora como el resto de voluntarios contactan con la persona ausente a la reunión para comunicarle los puntos del día y las decisiones tomadas. De esta forma todos los voluntarios se conocen entre sí y mantienen una relación. Para las coordinadoras resulta fundamental generar espacios de intercambio y comunicación entre los voluntarios para favorecer los sentimientos de pertenencia al grupo.

*"Pero lo de la unión del grupo es por la coordinadora. La coordinadora nos reúne y fomenta los vínculos entre nosotros..."*

**Grupo de Discusión 1**

Los propios voluntarios valoran de forma muy positiva que el grupo se conozca entre sí, que se compartan sentimientos de pertenencia a un colectivo y, en definitiva, que el grupo esté unido.

*"Es muy importante que nos conozcamos. Yo desde el primer día he dicho que es una relación muy íntima con el usuario y necesitas compartirlo con los otros, tanto las positivas como las negativas. Hablar entre nosotros para mí es muy enriquecedor, te puede dar ideas para adaptar cosas con tu usuario."*

**Grupo de Discusión 2**

Asimismo, los coordinadores han afirmado observar en las reuniones realizadas un alto nivel de compromiso entre los voluntarios por compartir experiencias e intentar ayudarse entre ellos para solventar las dificultades con las que se encuentran.

*"Destaco de las reuniones un nivel de interés por compartir sus experiencias y ayudar a sus compañeros en las pequeñas dificultades o peculiaridades."*

**Cuestionario a Coordinadores**

Las coordinaciones se establecen a través del teléfono, vía correo electrónico o a través del smartphone entregado a los voluntarios para el desarrollo del servicio de acompañamiento.

Por otro lado, para alcanzar el mejor funcionamiento posible, desde el proyecto se establecen programas de formación dirigidos al personal voluntario. Éstos valoran positivamente la formación realizada. Desde la coordinación del proyecto se planifican las sesiones de formación en base a las características y disponibilidades horarias de los voluntarios. Sin embargo, no todos los voluntarios y voluntarias, por cuestiones laborales o familiares, han podido coincidir en las reuniones de formación o planificación. Y a algunos les ha parecido que la formación ha sido escasa, mientras que a otros les ha parecido excesiva, advirtiendo además de que se trata de una labor no remunerada.

*"Tiene que ser una formación generalista, no específica porque cada usuario requeriría un tipo determinado de atención..."*

**Grupo de Discusión 2**

### **Satisfacción general con el Proyecto "Cerca de Ti"**

La satisfacción general de los voluntarios con el proyecto es muy alta (1,84 sobre 2) y valoran sobre todo su gran importancia para prestar apoyos a personas mayores que, debido a los cambios sociales en las relaciones familiares, no lo pueden recibir de manera constante desde su propio núcleo familiar.

*"El comentario este que acabas de hacer que cada uno tiene su vida, siempre todos decimos lo mismo. También la tenía mi anciano y cuidó a su madre hasta los 88 años."*

**Grupo de Discusión 1**

*"Cuando nuestros padres tuvieron tantos hijos lo lógico era que los hijos cuidaran de los padres. Ahora esto hay que descartarlo."*

**Grupo de Discusión 2**

Con el servicio de acompañamiento de este proyecto los voluntarios ayudan a paliar las consecuencias negativas producidas por los cambios acaecidos en los modelos de familia extensa. A través del proyecto, los voluntarios hacen que los mayores no se sientan tan solos y no noten tanto la ausencia de compañía.

*"Lo que necesitan es sentirse que son importantes para alguien, que no están solos y olvidados. Esa soledad los mata a veces, y no salen adelante."*

**Grupo de Discusión 1**

*"Muchas veces el hijo no le escucha, y es nuevo para ellos el sentirse escuchados. Es muy comfortable que alguien les escuche lo que piensan."*

**Grupo de Discusión 2**

Algunos de los voluntarios señalan que no sólo se están produciendo efectos positivos en los usuarios (que son los esperados y buscados con el servicio de acompañamiento del proyecto), sino que también se están produciendo cambios en los voluntarios. Los voluntarios han realizado un trabajo difícil durante el proyecto pero, finalmente, se han sentido recompensados por las satisfacciones que les han proporcionado las vivencias compartidas con las y los usuarios.

*"Yo estoy viviendo una experiencia muy especial y muy feliz, en el sentido de que yo a mi padre no le pude cuidar y se lo estoy haciendo a un señor de 89 años. Nos hemos involucrado, formamos una buena pareja, es muy intelectual y tengo la suerte que aprendo cada día de él."*

**Grupo de Discusión 2**

*"Como mi usuario se ha matriculado en la Universidad, pues yo también, y así de esta manera vamos juntos..."*

**Grupo de Discusión 2**

*"Ha sido gratificante para algunas voluntarias recibir por parte de los familiares de las participantes el reconocimiento a su labor altruista y las han animado para que sigan visitando a sus padres..."*

**Cuestionario a Coordinadores**

## **4 Conclusiones**

Tanto los datos analizados como la información obtenida de las entrevistas y los grupos de discusión muestran por lo general mejoras significativas en los participantes en el Proyecto gracias a su implementación. En resumen, a la vista de estos resultados podemos extraer las siguientes conclusiones generales:

Son significativos los avances experimentados en el grado de satisfacción con la vida y en la reducción de la percepción de soledad. Aunque algo más débiles, se observan mejoras en la relación del mayor con su entorno, tanto en la valoración de la calidad de la relación con su red social (familiares, amigos y vecinos) como en la frecuencia de contacto con la misma. También mejoran los niveles de autonomía mientras que en el grupo control se reducen.

No se observan mejoras en el uso de los recursos comunitarios, donde se experimentan ligeros descensos (tanto en el grupo participante como en el grupo control). Sin embargo, ese descenso es bastante menor en los participantes en el proyecto que en el grupo control, por lo que se puede afirmar que con el proyecto se pueden amortiguar los efectos que el envejecimiento produce en la presencia en la vida comunitaria. Para ello, ha sido también importante la organización de actividades socio-recreativas por parte de las entidades de voluntariado.

El Proyecto “Cerca de Ti” ha contribuido a mejorar las condiciones de vida de los y las participantes en tanto que ha reducido su soledad y aumentado su satisfacción vital, así como ha ayudado a fortalecer y conservar la calidad y frecuencia de relación con su red social. Los mayores afirman que desde que reciben las visitas y el acompañamiento de los voluntarios se sienten mejor, tienen mejor ánimo y menos sentimiento de aislamiento.

Se ha conseguido, por otro lado, aumentar o, al menos, mantener las relaciones de los participantes con su red social de apoyo, mediante la interacción del voluntario con la persona y su medio. Si atendemos a los datos y a lo transmitido en su discurso, se ha conseguido (por lo general) fortalecer las redes sociales de apoyo y no se ha generado una dependencia del voluntario por parte de la persona mayor (salvo excepciones).

También ha resultado útil para reducir los efectos adversos que, con frecuencia, pueden producirse en la autonomía personal de las personas mayores, lo que permite mejor participación en la vida comunitaria. Aunque no se ha registrado un aumento de participación del mayor en las actividades de su entorno próximo ni un aumento de relaciones interpersonales, tampoco ésta se ha reducido, como ha sucedido en el grupo de control.

El Proyecto “Cerca de Ti”, como se ha podido observar con los datos empíricos recogidos antes, durante y después de su aplicación, es altamente satisfactorio para los usuarios y usuarias, para los voluntarios que participan en él de manera altruista así como para los

familiares de los participantes que valoran cambios positivos en los mismos tras su aplicación, por lo que, bajo las características que se ha desarrollado durante esta experiencia piloto, sería perfectamente ampliable y extrapolable a un mayor número de población con las características definidas en el proyecto (personas mayores de 80 años, que vivan solas, sean usuarias de teleasistencia y a las que se les detecten altos niveles de soledad).

El proyecto produce cambios (mejoras) en el bienestar personal de los y las participantes tanto en la mejora de su calidad de vida como en la reducción de sus situaciones y sentimientos de soledad. En la relación que se establece entre la persona mayor y el voluntario, se potencia la capacidad de creación, desarrollo y mantenimiento de las relaciones interpersonales.

El acompañamiento, además, contribuye a mantener activas las habilidades físicas y cognitivas de la persona mayor, amortiguando efectos negativos en la autonomía personal y previniendo las situaciones de gran dependencia. En cuanto a la capacidad e inclinación para utilizar los recursos del entorno, no se está registrando un aumento del uso de recursos de la comunidad y del entorno por parte de las personas mayores, aunque sí se consigue que esa reducción sea menor. Este es un aspecto clave, puesto que si se reducen las posibilidades de participación del mayor en la vida de su comunidad, lo que supone una reducción del ejercicio de sus derechos sociales. Sin embargo, el proyecto ayuda también a amortiguar esos efectos.

Por otra parte, las personas mayores han valorado en general de forma muy positiva tanto a los voluntarios que han acudido a sus hogares para realizar el servicio de acompañamiento, aunque en algunos casos aislados se hayan registrado demandas de cambio, como a los coordinadores que han realizado tareas de coordinación entre los diferentes elementos del proyecto, recursos y agentes sociales implicados (Entidades Locales, organizaciones y empresas prestadoras de la Teleasistencia, organizaciones de voluntariado, voluntarios y voluntarias, personas mayores participantes, etc.).

El grado de satisfacción de las personas mayores participantes con el funcionamiento del proyecto y la función del voluntario es bastante alto. Los mayores participantes demandan el mantenimiento y continuidad del servicio.

Tanto los coordinadores como los voluntarios se han mostrado satisfechos con el proyecto y también han propuesto el mantenimiento y continuidad del servicio. Los profesionales han valorado el servicio de acompañamiento como una de las principales estrategias a desarrollar para afrontar la soledad de las personas mayores. Consideran que es una iniciativa muy positiva y necesaria ya que los cambios acaecidos en la sociedad actual están dejando de lado a las personas mayores que se encuentran solas y desamparadas.

En cuanto a la coordinación de recursos y agentes, los voluntarios también se muestran satisfechos. La coordinación del proyecto es exhaustiva, ya que mantiene a todos los voluntarios en contacto, estableciendo reuniones con una periodicidad determinada. Según los

propios voluntarios, gracias a las labores de coordinación el grupo se conoce entre sí, se comparten sentimientos de pertenencia a un colectivo y, en definitiva, se fomenta la unión del grupo.

Otro de los objetivos de la evaluación era la identificación de las ventajas e inconvenientes de la utilización de las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación en el proyecto. Los profesionales consideran el uso de las nuevas tecnologías, especialmente las comunicaciones móviles, como un complemento facilitador en la prestación de los servicios, gestión y coordinación del servicio de acompañamiento del Proyecto "Cerca de Ti". La comunicación con los usuarios es útil para establecer las próximas visitas, saber cómo se encuentra el mayor, si necesita su ayuda, etc. La comunicación entre voluntarios y coordinadores a través de los terminales telefónicos facilita la coordinación manteniendo a los voluntarios en contacto y estableciendo reuniones con una periodicidad determinada. Los voluntarios también utilizan el terminal para cumplimentar los formularios correspondientes al finalizar la visita con el mayor (hora de entrada y salida, incidencias, observaciones, etc.). Las principales desventajas de los terminales telefónicos guardan relación con la cobertura, la batería, los accesorios de aplicación, y el tamaño de pantalla y el teclado, principalmente.

En el desarrollo del proyecto se ha evidenciado que el factor geográfico (zona urbana/zona rural) es un condicionante importante a la hora de desarrollar la actividad. En las zonas rurales el número de voluntarios es menor, las características geográficas de algunas zonas rurales limitan en mayor medida los desplazamientos y disponibilidad de los voluntarios, y los usuarios/as están habituados a otro tipo de relaciones sociales (redes vecinales, etc.) que en el entorno urbano no son tan evidentes. Todo ello hace necesario una consideración especial al entorno en que se desarrolla el proyecto a la hora de planificar objetivos, funciones del voluntariado, etc.

Por diversos motivos (sociales, históricos, demográficos...) la realidad del proyecto nos ha mostrado que tanto las personas usuarias como voluntarias son en su mayoría mujeres. Este aspecto pone en evidencia la necesidad de realizar un análisis exhaustivo del proyecto desde una perspectiva de género, que tenga en cuenta aspectos y condicionantes asociados al género que favorezcan una implementación del proyecto más adaptada a la realidad y adecuada a las necesidades de los y las participantes.

Ante estos datos, se puede concluir que el Proyecto "Cerca de Ti" ha tenido unos resultados más que satisfactorios, puesto que ha contribuido a mejorar las condiciones de vida de los y las participantes en tanto que ha reducido su soledad y aumentado su satisfacción vital, así como ha ayudado a fortalecer y conservar la calidad y frecuencia de relación con su red social. De la misma manera, es útil para reducir los efectos adversos que produce la posible falta de autonomía personal que pueda darse en las personas mayores, lo que permite que no se reduzca tanto su participación en la vida comunitaria debido a las limitaciones funcionales.

En resumen, el Proyecto "Cerca de Ti", como se ha podido observar con los datos

empíricos recogidos antes, durante y después de su aplicación, es altamente satisfactorio tanto para los usuarios y usuarias, para los voluntarios que participan en él de manera altruista así como para los familiares de los participantes que valoran cambios positivos en los mismos tras su aplicación, por lo que, bajo las características que se ha desarrollado durante esta experiencia piloto, sería perfectamente ampliable y extrapolable a se puede recomendar su aplicación a un mayor número de población con las características definidas en el proyecto (mayor de 80 años, que viva sola, usuaria de teleasistencia y con altos niveles de soledad).

## 5 Recomendaciones y propuestas

1. Abordar una **estrategia de diseminación y transferencia**, por un lado, para que los resultados sean publicitados y, por otro lado, para que las acciones del proyecto sean extensibles a otros ámbitos y territorios, pues se ha demostrado la eficacia del proyecto. El desarrollo de un **Plan de Comunicación del proyecto** que contribuya a su generalización a través de información institucional a Administraciones, medios de comunicación, otras entidades de atención social y organizaciones de voluntariado y a toda la sociedad en general, puede favorecer su ampliación y extensión.
2. Diseñar, al mismo tiempo que una estrategia de acompañamiento por parte del voluntario, una **estrategia de reducción de su presencia a medida que se alcanzan determinados objetivos** relacionados con la integración en las redes sociales de apoyo y los recursos del entorno comunitario, para evitar las situaciones de dependencia afectiva entre participante y voluntario.
3. Tener en cuenta las **peculiaridades geográficas y sociales** (zonas rurales o urbanas, densidad de población, insularidad, zonas de montaña, infraestructuras de servicios sociales, etc.) a la hora de desarrollar y adaptar el proyecto y de establecer las condiciones de la labor voluntaria.
4. En las zonas rurales donde no se cuentan con muchos recursos porque la población es escasa, deben **planificarse actividades conjuntas de carácter comunitario** en colaboración con otros actores sociales y culturales de las comunidades (implicando vecinos).
5. El programa de acompañamiento del proyecto debe **adaptarse a las características específicas de los usuarios** (trato, disponibilidad, expectativas, etc.).
6. Se debe **tener en cuenta a la familia y mantenerla informada** acerca de las características y desarrollo del programa. De esta manera, se podrían evitar desconfianzas de las familias con respecto a la labor del voluntario a través de la **implicación de éstas con el servicio de acompañamiento**.
7. Inclusión de **sistemas de captación y formación del voluntariado** para asegurar niveles de calidad del programa adecuado y poder hacerlo extensible.
8. Las actividades que se organicen desde el proyecto deben **tener en cuenta los horarios (formativos, laborales, etc.) y compromisos personales (familiares, sociales, etc.) de los voluntarios**.
9. Diseño de un **Plan de Formación común** para los que realicen la labor de acompañamiento.
10. Creación de un **Servicio de apoyo emocional a los voluntarios**, debido a que este tipo de proyectos a veces requiere mucha dedicación, implicación y compromiso por parte del voluntario, el cual está expuesto a un gran desgaste emocional y físico.
11. **Diseño de registros estándar para los coordinadores** con el objetivo de mejorar el proceso

de recogida de información. Es necesario conocer las categorías de registro para que todos los coordinadores obtengan información comparable (homogénea).

12. **Integración de las actividades del proyecto con los recursos socio-comunitarios** que ofrece el entorno: talleres, actividades de estimulación cognitiva, de memoria, de lectoescritura, actividades manuales, etc. destinadas al mantenimiento de las capacidades cognitivas de los mayores, o buscar formas de creación si no se están realizando. Sería positivo establecer un protocolo específico para la conexión del participante con los recursos existentes, que debería partir del conocimiento de los mismos.
13. Organizar actividades recreativas, socioculturales, etc. que generen **espacios de encuentro y de comunicación** donde los mayores puedan intercambiar vivencias y experiencias con otras personas que se encuentran en situaciones muy parecidas (movilidad reducida, sentimiento de soledad, aislamiento, etc.) y con los que puedan establecer un vínculo que reduzca la dependencia que se puede generar entre voluntario y participante.

*"Porque además si se encuentran los usuarios entre ellos, al ver que no están solos, van a pensar un poco que no son los únicos que no tienen a nadie, y van a poder cambiar opiniones entre ellos..."*

**Grupo de Discusión 1**

14. Implantación de **programas de ocio (salidas, teatro, fiestas, etc.)** para fomentar la participación social de los mayores en actividades fuera del domicilio. Estas actividades deben estar orientadas y adaptadas a las características específicas de cada uno de los participantes.
15. Contar con un **vehículo adaptado para el transporte de los adultos mayores con problemas de movilidad** para la realización de las actividades socio-recreativas.
16. **Fomentar el uso de las nuevas tecnologías** basadas en telefonía móvil como herramienta facilitadoras de trabajo dentro de proyectos como el 'Cerca de Ti' diseñando y comunicando muy bien a su inicio cuáles son sus funciones específicas y cómo han de utilizarse, con la finalidad de que el voluntario las pueda utilizar de la manera más eficaz posible.
17. Disponer de una **mayor oferta en la gama de terminales** permite tener en cuenta las preferencias y necesidades de los usuarios (tamaño teclas, tamaño pantalla...)

## **6 Bibliografía**

Arechabala Mantuliz, M.C. y Miranda Castillo, C. (2002): "Validación de una escala de apoyo social percibido en un grupo de adultos mayores adscritos a un programa de hipertensión de la región metropolitana". *Ciencia y Enfermería*, v.8 n.1, 2002.

DiTommaso, E., & Spinner, B. (1993). "The development and initial validation of the Social and Emotional Loneliness Scale for Adults (SELSA)". *Personality and Individual Differences*, 14, 127-134.

LAWTON M.P. (1972) : "Assesing the competence of older people". En Kent, D. ; Kastenbaum, R. y Sherwood, S. (Eds.) : *Research Planning and Action for the Elderly*. New York : Behavioral Publications.

LAWTON M. (1975) : "The Philadelphia Geriatric Center Morale Scale : A revision". *Journal of Gerontology*, 30, pag. 85-89.

Rubio, R. y Aleixandre, M. (1999). "La escala Este, un indicador objetivo de la soledad en la tercera edad". *Geriatika* 1999;15(9):396-405.

Rubio Herrera Ramona y Aleixandre Manuel (2001): "Un estudio sobre la soledad en las personas mayores: entre el estar solo y el sentirse solo". *Revista Multidisciplinar de Gerontología* Vol. 11(1): Págs. 23-28, 2001

Yárnoz, S. (2008). "Spanish adaptation of the scale for evaluation of social and emotional loneliness in adults". *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, Vol 8 (1), 103-116.

Zimet, G. et al.(1988): "The Multidimensional Scale of Perceived Social Support". *Journal of Personality Assessment*: 52(1): 30-41. 1988.

## **7 Índice de Figuras**

Figura 1.	Dimensiones investigadas en relación con las personas mayores participantes en el Proyecto .....	7
Figura 2.	Dimensiones investigadas en relación con los voluntarios/as participantes .....	7
Figura 3.	Instrumentos y momentos de toma de datos .....	11
Figura 4.	Escala de valoración de soledad y satisfacción con la vida.....	15
Figura 5.	Escala de autonomía personal para la realización de actividades básicas e instrumentales de la vida diaria.....	16
Figura 6.	Escala de frecuencia de contacto con la red social.....	17
Figura 7.	Escala de Calidad de la relación con la red social .....	17
Figura 8.	Escala de uso de los recursos comunitarios.....	18
Figura 9.	Distribución de los cuestionarios obtenidos en función del tipo de perfil participante en el proyecto.....	20
Figura 10.	Distribución geográfica de la muestra participante y de control: las zonas de actuación.....	21
Figura 11.	Distribución de usuarios/as por edad en el momento de iniciarse el Proyecto. Datos absolutos.....	21
Figura 12.	Distribución de participantes por sexo y estado civil. Datos porcentuales.....	22
Figura 13.	Nivel de estudios.....	23
Figura 14.	Tipo de municipio en el que se ubica el hogar.....	23
Figura 15.	Configuración de alturas en la vivienda.....	24
Figura 16.	Configuración de alturas en la vivienda según disponibilidad de ascensor.....	24
Figura 17.	Número de escalones insalvables para acceder a vivienda desde la calle .....	25
Figura 18.	Baño con dificultades de accesibilidad .....	25
Figura 19.	Situación en caso de que tuviera que ser atendido o cuidado por alguien.....	26
Figura 20.	Sexo de la persona que le cuidaría .....	26
Figura 21.	Relación con la persona que le cuidaría .....	27
Figura 22.	Resultados PRETEST en la Escala de Valoración de Soledad y Satisfacción con la Vida. Todos los participantes. Rango 0 (mínimo)-2 (máximo).....	28
Figura 23.	Resultados PRETEST en la Escala de Valoración de Soledad y Satisfacción con la Vida. Comparativa grupo control y grupo participante. Rango 0 (mínimo)-2 (máximo).....	29
Figura 24.	Resultados PRETEST de la Escala de autonomía personal. Todos los participantes. Rango 0 (mínimo)-2 (máximo).....	30
Figura 25.	Resultados PRETEST de la Escala de autonomía personal. Comparativa entre grupo control y participantes. Rango 0 (mínimo)-2 (máximo). .....	30
Figura 26.	Resultados PRETEST de Escala de Frecuencia de contacto (telefónico o presencial) con la red social. Todos los participantes. Rango 0 (mínimo)-2 (máximo).....	32
Figura 27.	Resultados PRETEST de Escala de Frecuencia de contacto (telefónico o	

	presencial) con la red social. Comparativa entre grupo control y participantes. Rango 0 (mínimo)-2 (máximo). ....	33
Figura 28.	Resultados PRETEST de la Escala de Calidad de Relación con su red social. Todos los participantes. Rango 0 (mínimo)-2 (máximo). ....	33
Figura 29.	Resultados PRETEST de la Escala de Calidad de Relación con su red social. Comparativa entre grupo participante y grupo control. Rango 0 (mínimo)-2 (máximo). ....	34
Figura 30.	Resultados PRETEST de la Escala de Uso de los recursos comunitarios. Todos los participantes. Rango 0 (mínimo)-2 (máximo). ....	34
Figura 31.	Resultados PRETEST de la Escala de Uso de los recursos comunitarios. Comparativa entre participantes y grupo de control. Rango 0 (mínimo)-2 (máximo). ....	35
Figura 32.	Resultados POSTEST en la Escala de Valoración de Soledad y Satisfacción con la Vida. Comparativa entre participantes y grupo control. Rango 0 (mínimo)-2 (máximo). ....	36
Figura 33.	Resultados POSTEST de la Escala de autonomía personal. Comparativa entre participantes y grupo control. Rango 0 (mínimo)-2 (máximo). ....	37
Figura 34.	Resultados POSTEST de Escala de Frecuencia de contacto (telefónico o presencial) con la red social. Comparativa entre participantes y grupo control. Rango 0 (mínimo)-2 (máximo). ....	38
Figura 35.	Resultados POSTEST de la Escala de Calidad de Relación con su red social. Comparativa entre participantes y grupo control. Rango 0 (mínimo)-2 (máximo). ....	39
Figura 36.	Resultados POSTEST de la Escala de Uso de los recursos comunitarios. Comparativa entre participantes y grupo control. Rango 0 (mínimo)-2 (máximo). ....	40
Figura 37.	Diferencias porcentuales Postest- Pretest entre grupo participante y grupo control para cada una de las escalas analizadas. ....	41
Figura 38.	Diferencias porcentuales Postest- Pretest entre grupo participante y grupo control para cada una de las escalas analizadas. ....	41
Figura 39.	Diferencia porcentual en la Escala de Soledad y satisfacción con la vida entre Postest y Pretest. ....	42
Figura 40.	Diferencia porcentual en la Escala de Autonomía Personal entre Postest y Pretest. ....	44
Figura 41.	Diferencia porcentual en la Escala de Red Social entre Pretest y Postest. ....	46
Figura 42.	Diferencia porcentual en la Escala de Contacto Telefónico entre Postest y Pretest. ....	47
Figura 43.	Diferencia porcentual en la Escala de Contacto Personal entre Postest y Pretest. ....	47
Figura 44.	Diferencia porcentual en la Escala de Frecuencia de Contacto entre Pretest y Postest. ....	48
Figura 45.	Diferencia Porcentual en la Escala de Calidad de la red social entre Postest y Pretest. ....	49
Figura 46.	Diferencia porcentual en la Escala de Uso de Recursos Comunitarios entre Postest y Pretest. ....	50

Figura 47.	Escala de grado de satisfacción del participante con el Proyecto. Rango 0 (mínimo)-2 (máximo). .....	53
Figura 48.	Sexo de la persona que contesta el cuestionario de familiares. Porcentajes.....	56
Figura 49.	Relación de parentesco del encuestado con el participante en el Proyecto “Cerca de Ti”. Porcentajes. ....	56
Figura 50.	Valoración de la situación actual de los participantes de acuerdo con la situación antes del proyecto. Rango 0 (mínimo)-2 (máximo). ....	57
Figura 51.	Distribución de voluntarios por sexo. Porcentaje.....	58
Figura 52.	Distribución de voluntarios por edad. Porcentaje .....	58
Figura 53.	Voluntarios por nivel de estudios. Porcentaje .....	59
Figura 54.	Ocupación principal del voluntario/a (actual o mientras estuvo activo). Porcentaje. ....	59
Figura 55.	Distribución del voluntariado en función de si ha tenido experiencias anteriores de voluntariado. Porcentaje .....	60
Figura 56.	Motivos por los que participa como voluntario/a. Porcentaje.....	61
Figura 57.	Escala de grado de satisfacción de los voluntarios con diferentes aspectos relacionados en el proyecto.....	63

## **8 Glosario**

### **Asociación de Empresas de Servicios de Teleasistencia (ADESSTA)**

ADESSTA es la asociación de entidades y empresas de servicios sociales de Teleasistencia. Formada por Asispa, Eulen Sociosanitarios, Mapfre Quavitae, Sergesa y Servicios de Teleasistencia, actualmente, atiende a más de 250.000 personas en España.

En el marco del proyecto piloto “Cerca de Ti” ADESSTA asegurará la interlocución del programa con las entidades prestadoras del servicio público de teleasistencia que forman parte de dicha asociación.

Más información: <http://www.adessta.org/>

### **Cáritas Española**

Cáritas Española es la confederación oficial de las entidades de acción caritativa y social de la Iglesia católica en España, instituida por la Conferencia Episcopal. Creada en 1947, Cáritas tiene personalidad jurídica propia, tanto eclesiástica como civil. Entre sus objetivos fundacionales destacan la ayuda a la promoción humana y al desarrollo integral de la dignidad de todas las personas que se encuentran en situación de precariedad.

La red nacional de Cáritas está constituida por unas 5.000 Cáritas Parroquiales, 68 Cáritas Diocesanas y sus correspondientes Cáritas Regionales o Autonómicas. Cáritas desarrolla dentro de España una importante labor de apoyo y promoción social a diversos grupos sociales en situación de precariedad y/o exclusión social. El compromiso con estas situaciones es apoyado por el trabajo gratuito de más de 65.000 personas voluntarias, que representan el 90 por ciento de los recursos humanos de la institución en toda España.

En el proyecto piloto “Cerca de Ti” Cáritas Española participa como organización de voluntariado.

Más información: <http://www.caritas.es/>

### **Convenio IMSERSO-FEMP para el desarrollo de un programa de teleasistencia domiciliaria**

El Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) y la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) suscribieron el día 20 de abril de 1993 un convenio-marco para la puesta en marcha del programa de teleasistencia domiciliaria de ámbito estatal, al que se han ido adhiriendo progresivamente, a través de convenios específicos de colaboración, las Corporaciones Locales interesadas en la implantación del programa en sus ámbitos territoriales respectivos.

En este documento, el Convenio Marco suscrito entre el IMSERSO y la FEMP el 20 de abril de 1993 para la puesta en marcha de un programa de teleasistencia domiciliaria de ámbito estatal se denomina sintéticamente “Convenio IMSERSO-FEMP”.

### **Cruz Roja Española**

Fundada el 6 de julio de 1864, Cruz Roja Española es una institución humanitaria de carácter voluntario y de interés público, que desarrolla su actividad bajo la protección del Estado Español. Posee personalidad jurídica propia y plena capacidad jurídica y patrimonial para el cumplimiento de sus fines. Su fin general es la difusión y aplicación de los Principios Fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja. Entre sus fines específicos se encuentra la promoción y colaboración de acciones de solidaridad, de cooperación al desarrollo y de bienestar social en general y de servicios asistenciales y sociales, con especial atención a colectivos y a personas con dificultades para su integración social.

Cruz Roja Española es una entidad pionera en la prestación del servicio de teleasistencia, que viene gestionando desde 1989. También es un referente como organización de voluntariado, y cuenta con una amplia base social de voluntarios activos, capacitados y comprometidos.

En el proyecto piloto “Cerca de Ti” Cruz Roja Española participa en su doble carácter de entidad prestadora del servicio público de Teleasistencia y de organización de voluntariado.

Más información: <http://www.cruzroja.es>

#### **Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP)**

La Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) es una Asociación de Entidades Locales que agrupa Ayuntamientos, Diputaciones, Consejos y Cabildos Insulares. En la actualidad, forman parte de la FEMP 7.286 Entidades Locales. La FEMP se constituyó al amparo de lo dispuesto en la Disposición Adicional Quinta de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local y fue declarada como Asociación de Utilidad Pública mediante Acuerdo de Consejo de Ministros de 26 de junio de 1985. Entre sus fines se encuentra la prestación de toda clase de servicios a las Corporaciones Locales o los entes dependientes de éstas. Uno de sus ámbitos de trabajo es el Asuntos Sociales, cuyo objetivo general el establecimiento de medios y mecanismos para la necesaria coordinación de las competencias de las entidades locales entre sí y con las restantes administraciones públicas, cuando las actividades o los servicios locales trasciendan el interés propio de las correspondientes entidades, incidan o condicionen relevantemente las de dichas administraciones o sean concurrentes o complementarias de las de éstas.

En el marco del proyecto piloto “Cerca de ti”, la FEMP asegurará la interlocución bidireccional del programa con los servicios sociales locales.

Más información: <http://www.femp.es/>

#### **Fundación Vodafone España**

La Fundación Vodafone España, creada en 1995, es una institución sin ánimo de lucro dedicada a la acción social. Su misión es realizar y promover estudios e investigaciones que contribuyan al conocimiento y difusión de las telecomunicaciones en la sociedad. Entre sus objetivos, está el de contribuir a mejorar las condiciones de vida de aquellas personas que, por sus características, necesitan un mayor apoyo a través de la tecnología para facilitar su integración social y laboral.

La Fundación Vodafone España aporta al proyecto piloto “Cerca de Ti” su amplia experiencia en la utilización de las nuevas tecnologías de la comunicación aplicadas a programas sociales.

Más información: <http://fundacion.vodafone.es>

### **Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO)**

El Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) es una Entidad Gestora de la Seguridad Social adscrita al Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad a través de la Secretaría General de Política Social y Consumo, con naturaleza de entidad de derecho público y capacidad jurídica para el cumplimiento de los fines que le están encomendados. Tiene competencias, entre otras materias, para la propuesta, gestión y seguimiento de planes de servicios sociales de ámbito estatal en las áreas de personas mayores y de personas dependientes. Es la entidad impulsora del programa “Cerca de ti” y de su proyecto piloto.

Más información: <http://www.imserso.es>

### **Persona mayor participante**

En este documento se denomina “persona mayor participante” a la persona mayor en situación de soledad que recibe acompañamiento voluntario en el marco del proyecto piloto del programa “Cerca de Ti”.

### **Programa “Cerca de Ti”**

“Cerca de Ti” es un programa del Gobierno de España, promovido por el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, que se enmarca dentro de las políticas sociales de atención y protección a las personas mayores. En este programa se enmarca el desarrollo de un proyecto piloto, denominado igualmente “Cerca de Ti”, al que se refiere esta memoria.

El programa “Cerca de Ti” tiene como objetivo facilitar apoyo emocional y seguridad a las personas mayores en situación de soledad, así como promover su participación en las actividades que se desarrollan en su entorno, si así lo desean, mediante el acompañamiento por voluntarios, tanto dentro como fuera del hogar y tanto de forma presencial como de forma telefónica.

### **Programa personalizado de acompañamiento voluntario**

Es un programa personalizado de intervención, que el coordinador de voluntariado local del proyecto deberá elaborar para cada persona mayor participante de su zona, en el que se harán constar los objetivos específicos de la intervención y la actividad que deberá desarrollar el voluntario correspondiente.

### **Proyecto piloto del programa “Cerca de Ti”**

El proyecto piloto del programa “Cerca de Ti” tiene como objetivo contrastar empíricamente y evaluar los resultados de un modelo de actuación para afrontar la soledad de las personas mayores basado en el acompañamiento voluntario. El proyecto se ejecutará en un número limitado de municipios, urbanos y rurales, y en él participarán al menos 300 personas mayores de 80 años, usuarias del Servicio Público

de Teleasistencia prestado en el marco del Convenio FEMP-IMSERSO y que se encuentren en situación de soledad, así como un número similar de voluntarios y voluntarias.

#### **Protocolo para el desarrollo del programa “Cerca de Ti”**

El Protocolo “Cerca de Ti” para combatir la soledad de las personas mayores fue suscrito el día 30 de marzo de 2009 por la ministra de Educación, Política Social y Deporte, Mercedes Cabrera, la directora general del IMSERSO, Pilar Rodríguez, el presidente de Cruz Roja, José Manuel Suárez del Toro, el presidente de Vodafone, José Luis Ripoll, el secretario general de la Federación Española de Municipios y Provincias, Gabriel Álvarez, el secretario general de Cáritas, Silverio Agea, y el presidente de la Asociación de Empresas de Servicios de Teleasistencia, Alfredo Bohórquez.

El protocolo, establece la colaboración entre las entidades firmantes para realizar estudios sobre la soledad de las personas mayores, guías de buenas prácticas y la selección y formación de coordinadores y voluntarios, entre otros.

#### **Servicio Público de Teleasistencia**

El Servicio Público de Teleasistencia es un recurso que permite la permanencia de los usuarios en su medio habitual de vida, así como el contacto con su entorno socio-familiar, evitando el desarraigo y asegurando la intervención inmediata en crisis personales, sociales o médicas para proporcionar seguridad y mejor calidad de vida.

El servicio se presta a través de la línea telefónica y con un equipamiento de comunicaciones e informática específico, ubicado en un centro de atención y en el domicilio de los usuarios, que permite a los usuarios entrar en contacto verbal, desde cualquier lugar de su domicilio y durante las 24 horas del día, con un centro atendido por profesionales capacitados para dar respuesta adecuada a las necesidades que se presenten, bien por sí mismos o movilizándolo otros recursos humanos o materiales, propios del usuario o existentes en la comunidad.

#### **Voluntariado del proyecto**

Los voluntarios y voluntarias que participan en el proyecto piloto “Cerca de Ti” son personas que libremente y sin recibir remuneración alguna, desean implicarse en el proyecto, realizando tareas de acompañamiento a las personas mayores participantes en el mismo. Su captación se realizará por las Organizaciones de Voluntariado que participan en el proyecto (Cruz Roja Española y Cáritas Española) y serán debidamente formados, de forma previa a la fase de intervención, en las aptitudes y conocimientos que necesitarán para realizar las tareas que el proyecto les encomienda.

El Proyecto ‘Cerca de Ti’ es una iniciativa de:



Con la colaboración de:



La evaluación de este Proyecto ha sido realizada por:

Antonio Jiménez Lara (Director)

Agustín Huete García

Eduardo Díaz Velázquez

**Elaborado con la colaboración de Grupo de Técnicos del Proyecto Piloto “Cerca de ti”, integrado por:**

Rubén Herranz (Técnico de Estudios del IMSERSO), Maria Luisa Nuñez-Cacho Chacón (Jefa de Servicio de Acción Concertada), Elena Ferreiro Gastón (Jefa del Servicio de Publicaciones); Begoña Dorado del Águila (Responsable del Programa de Personas Mayores de Cruz Roja Española); Maite Gutiérrez Cachán, (Técnica de Intervención Social de Cruz Roja Española); Raquel Vicente Lanau (Técnica de Cruz Roja Huesca); Oscar Esteban Argüello (Técnico de Cruz Roja Valladolid); Marta Díez Rodríguez (Técnica de Cruz Roja en Asturias); Carmen Merino García (Técnica de Cruz Roja en Asturias); Beatriz Díez Barcelo (Técnica de Cruz Roja en Alicante) José Ramón Solanillas (Responsable de Atención a Mayores de Caritas Española); Mari Satur Torre (Directora de Innovación de la Fundación Vodafone España), Puerto Asensio Collado (Responsable de Proyectos de Innovación de la FVE), Rosendo Amor Fernández (Responsable de Proyectos de Innovación de la FVE); Joaquín Corcobado Romo (Subdirector de Cohesión y Convivencia Social de la FEMP), Sara Gil Romero (Técnica

Responsable Mayores y Dependencia del a FEMP); y la Asociación de Entidades y Empresas de Servicios Sociales de Teleasistencia (ADESSTA).