



Facultad de  
Ciencias Sociales  
y del Trabajo  
**Universidad** Zaragoza



**Universidad**  
Zaragoza

# Trabajo Fin de Grado

## Diseño proyecto de voluntariado: “Conexión voluntaria.”

Una propuesta de intervención para la *start-up* Maximiliana para reducir la soledad no deseada en la tercera edad.

Autor/es

**Natalia Fago Rubio**

Director/es

**María Luisa Gracia Pérez**

Grado en Trabajo Social.

Curso 2023-2024

*Agradecimientos:*

*A mis abuelas, mis yayas.*

*Mi constante inspiración y quienes me enseñan diariamente el valor del cuidado y la compañía  
hacia las personas que uno elige querer.*

## ÍNDICE.

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>6</b>
<b>1. Justificación del proyecto.....</b>	<b>7</b>
1.1 El proceso de envejecimiento.....	7
1.2 El envejecimiento demográfico.....	8
1.3 Edad y género.....	9
1.4 Vejez tradicional y nueva vejez.....	10
<b>2. Problemáticas asociadas a la vejez.....</b>	<b>11</b>
2.1 Brecha digital.....	12
2.2 Soledad no deseada.....	13
2.3 Síndrome del cuidador.....	15
2.4 Recursos disponibles para atender las problemáticas.....	15
<b>3. Análisis de la problemática y motivación del proyecto.....</b>	<b>18</b>
<b>4. Diseño del Proyecto mediante la Metodología del Enfoque de Marco Lógico.....</b>	<b>18</b>
4.1 Etapa de identificación del proyecto.....	19
4.1.1 Análisis de participación.....	19
4.1.2 Análisis de problemas.....	21
4.1.3 Análisis de objetivos.....	22
4.1.4 Análisis de alternativas.....	23
4.2 Etapa de formulación del proyecto.....	28
4.2.1 Estructura analítica del proyecto.....	28
4.2.2 Matriz Marco Lógica.....	29
4.2.3 Metodología.....	31
4.2.4 Recursos.....	33
<b>5. Seguimiento.....</b>	<b>35</b>
5.1 Indicadores.....	35
5.1 Diagrama de Gantt y cronograma.....	36
<b>6. Evaluación.....</b>	<b>38</b>
<b>7. Conclusiones.....</b>	<b>38</b>
<b>8. Bibliografía.....</b>	<b>41</b>
<b>9. Anexos.....</b>	<b>44</b>

## **Resumen**

*Se propone el diseño de "Conexión Voluntaria", un proyecto de acompañamiento telefónico a través de voluntarios dirigido a personas mayores usuarios de la Start-Up Maximiliana, para abordar la problemática creciente de la soledad no deseada. Este proyecto busca reducir la soledad no deseada mediante llamadas telefónicas lúdicas y educativas. Se aplica el enfoque del marco lógico para garantizar una planificación coherente y la sistematización del proyecto.*

Palabras claves: "soledad no deseada", "voluntariado", "brecha digital", "tercera edad", "proyecto", "teléfono inteligente."

## **Abstract**

"Volunteer Connection" is proposed, a project of telephone accompaniment through volunteers aimed at elderly users of the Start Up Maximiliana, to address the growing issue of unwanted loneliness. This project aims to reduce unwanted loneliness through playful and educational phone calls. The logical framework approach is applied to ensure coherent planning and project systematization.

Key words: "Unwanted Loneliness", "Volunteerism", "Digital Divide", "Elderly Population", "Project", "Smartphone"

## INTRODUCCIÓN.

Como respuesta al fenómeno de la soledad no deseada, una realidad cada vez más evidente en nuestra sociedad, especialmente entre el colectivo de las personas mayores, se plantea la necesidad de desarrollar un proyecto de intervención como medida para hacer frente a esta problemática.

Es innegable que existen numerosos recursos de carácter social dirigidos a intervenir con este colectivo con el fin de mejorar su calidad de vida y reducir el sentimiento de soledad no deseada, sin embargo, se propone un proyecto de intervención diseñado específicamente para la *start-up*<sup>1</sup> zaragozana Maximiliana, la cual se dedica principalmente a ofrecer un servicio de dispositivos móviles adaptados a las necesidades digitales de las personas mayores. Estos dispositivos surgen con el objetivo de reducir la brecha digital en este grupo demográfico, facilitando el acceso y uso de la tecnología. Así, Maximiliana no solo persigue beneficios económicos, sino que se posiciona como un agente de cambio en la lucha contra la soledad no deseada y la brecha digital. El proyecto de intervención se llevará a cabo como una iniciativa de voluntariado creando una experiencia conjunta entre el uso del dispositivo móvil Maximiliana y la participación de voluntarios a través de llamadas telefónicas con un carácter lúdico y educativo.

Para abordar el diseño de este proyecto de intervención social, se han formulado y contestado a varias preguntas: ¿Cuál es el problema específico que se quiere abordar? ¿Quiénes son los beneficiarios y cuáles son sus características? ¿Qué objetivos generales y específicos se pretenden alcanzar? ¿Qué actividades y recursos son necesarios? ¿Quiénes serán los responsables de la implementación? ¿Cuáles serán los indicadores de éxito y cómo se medirán? Para dar forma a todas estas preguntas se ha utilizado el enfoque marco lógico, una herramienta analítica que ha permitido que el proyecto de voluntariado de acompañamiento telefónico, “Conexión voluntaria”, tenga coherencia.

---

<sup>1</sup> Una *start-up* es una empresa de nueva creación, generalmente con un modelo de negocio innovador y de rápido crecimiento, que busca satisfacer una necesidad del mercado a través de productos o servicios novedosos, a menudo utilizando tecnología avanzada.

## **1. Justificación del proyecto.**

### **1.1 El proceso de envejecimiento.**

Para poder enmarcar la vejez y el envejecimiento como conceptos, es necesario entender las diferentes concepciones que existen de estos términos. Así, por ejemplo, en el Libro Blanco del envejecimiento activo (2010), se indica la diferencia entre vejez y envejecimiento, siendo la vejez una categoría demográfica y el envejecimiento el proceso a través del cual se envejece.

De acuerdo con la OMS, “desde un punto de vista biológico, el envejecimiento es el resultado de la acumulación de una gran variedad de daños moleculares y celulares a lo largo del tiempo, lo que lleva a un descenso gradual de las capacidades físicas y mentales, a un mayor riesgo de enfermedad y, en última instancia, a la muerte.”

A finales de los años 70, expertos europeos y estadounidenses, liderados por figuras como Hans Thoma, Paul Baltes, Warner Schaie y John Nesselroade, presentaron una nueva forma de estudiar el envejecimiento desde la Psicología Evolutiva. Este enfoque, conocido como el enfoque del ciclo vital o Life Span Approach, no es una teoría formal, sino más bien un conjunto de principios que nos permite entender cómo cambiamos a lo largo de toda la vida, incluso en las etapas finales, reconociendo que el envejecimiento es fundamental en el desarrollo humano en su conjunto. (Posada, 2005)

Este mismo autor, referenciando las aportaciones de Erik Erikson, considera el envejecimiento y la vejez como parte integrante y continua del ciclo vital, sin separarlos del resto de las etapas de la vida. Esto significa que pueden ser comprendidos a través de los mismos mecanismos y procesos que también influyen en otras fases de la vida.

Pero, ¿cuándo comienza la vejez? Frente a esta pregunta existen numerosas respuestas, tomando como referencia la encuesta realizada por el CIS en el año 2009 *“Percepción de los españoles sobre distintos aspectos relacionados con los mayores y el envejecimiento.”* donde se preguntaba a qué edad se puede decir que una persona es mayor, el 13% de la muestra (representativa de la población española mayor de 18 años) afirma que una persona es mayor a partir de los 60 años, un 25,3% a los 65, un 28,7% a los 70, un 9,3% a los 75 y un 4,8% a los 80 años.

Así pues, podemos decir que la edad es un factor en el inicio de la vejez, pero no el único. Dentro de la población mayor se han intentado clasificar diferentes subgrupos de edad. Según el Libro Blanco del Envejecimiento Activo, Neugarten (1975) propone dos categorías: los "jóvenes mayores", que comprenden aproximadamente de los 55 a los 75 años, y los "viejos - viejos", que comienzan a partir de los 75 años. Por otro lado, Riley (1988), también citado en el mismo documento, amplía estas categorías incluyendo a los "muy viejos", que se definen a partir de los 85 años.

Paralelamente a las clasificaciones basadas en la edad cronológica mencionadas anteriormente, según lo planteado por Baltes y Smith (2003) se puede hacer una distinción entre la tercera y la cuarta edad en función de la capacidad funcional. La tercera edad se refiere a aquellos individuos mayores que mantienen un buen estado de salud y una autonomía funcional adecuada, mientras que la cuarta edad abarca a aquellos que experimentan un deterioro funcional significativo, caracterizado por problemas de salud, una reducida autonomía y una mayor fragilidad.

No obstante, es importante señalar que esta demarcación funcional tiende a solaparse con la edad biológica, ya que la probabilidad de mantener una salud óptima y un buen funcionamiento físico es mayor entre los 65 y 75 años, mientras que la cuarta edad es más común a partir de los 80 años.

## **1.2 El envejecimiento demográfico.**

Durante las últimas dos décadas del siglo XX, la mayoría de los países desarrollados experimentaron un cambio significativo en su estructura demográfica, marcando el inicio de una nueva fase que continúa hasta la actualidad. Este cambio se caracterizó por la disminución de los niveles de fecundidad, los cuales han caído por debajo del nivel necesario para el reemplazo generacional, así como por el aumento en la esperanza de vida al nacer. Como consecuencia de estos cambios en los patrones demográficos, ha habido un notable incremento tanto en el número absoluto como en el peso relativo de la población mayor de 60 o 65 años. (Abellán García, et al, 2018)

El proceso demográfico en España durante el siglo XX se puede resumir de la siguiente manera:

La fuerte caída de la mortalidad infantil - y posteriormente del resto de grupos de edad - hizo que la esperanza de vida aumentará de forma muy notable a lo largo del siglo XX, lo que provocó la llegada de un amplio contingente de población a edades adultas y ancianas. (Robles Gonzalez, 2007, p-45.)

España, según datos de Naciones Unidas del año 2017, se encuentra entre los países con una mayor proporción de población mayor a nivel internacional, con un 19,4% de la población de 65 años y más. Esta cifra es similar a la estimada por el INE, que sitúa esta proporción en un 19,2%.

Frente a este tema, Robles Gonzalez (2007) describe que en la actualidad se puede observar un aumento significativo en la esperanza de vida principalmente impulsado por la prolongación de la vida de los mayores y esto ha llevado consigo el envejecimiento de la vejez. Es decir, el grupo demográfico conformado por personas de 80 años en adelante es el que más ha crecido en la última década, mientras que el grupo de menores de 20 años es el que más ha descendido.

A nivel autonómico en España, según el índice de envejecimiento por comunidad autónoma recogido por el INE, Aragón, Asturias, Cantabria, La Rioja y Extremadura presentan una proporción de personas mayores de 65 años mayor al 20%, lo que las sitúa como las comunidades autónomas con mayor edad media.

### **1.3 Edad y género.**

Si bien es cierto que para analizar la vejez es importante tener en cuenta la edad, igual de importante es hacer un análisis de este grupo poblacional a través de una perspectiva de género. Según los datos recabados por el INE a 1 de enero de 2022: el número de mujeres de 65 y más es de 5.0145.965 frente a los 3.917528 varones. Además, según las últimas tablas de mortalidad del INE, en 2021, las mujeres tienen una esperanza de vida al nacer de 85,83 años y los hombres de 80,27 años. En el capítulo 16 “Género y envejecimiento” del Libro Blanco del Envejecimiento Activo (2010) se indica que a pesar de que la esperanza de vida de las mujeres es mayor que la de los hombres, son los hombres los que gozan de mayor esperanza de vida en buena salud y las mujeres son las que tienen una percepción subjetiva negativa sobre su salud. Estos datos dejan entrever lo llamado feminización de la vejez. “Podemos definir la feminización de la vejez como el término usado para describir cómo las mujeres predominan



en edades viejas y como la presencia femenina aumenta a medida que avanza la edad. (Arber y Ginn,1994).

En resumen, no es lo mismo envejecer siendo hombre que siendo mujer :

“En nuestra sociedad, hoy por hoy, no es lo mismo envejecer siendo mujer que hacerlo siendo hombre, sobre todo si tenemos en cuenta los numerosos aspectos de tipo personal, social y profesional que a lo largo de la vida han hecho significativamente diferentes la vida de las mujeres y de los hombres –tanto en lo que se refiere a las trayectorias personales, emocionales y profesionales, como a la diferente implicación que hombres y mujeres mayores han tenido en las tareas de cuidado y sostenibilidad de la vida.” (Freixas, 2008, p- 46)

#### **1.4 Vejez tradicional y nueva vejez.**

El envejecimiento de la población es una realidad innegable en nuestras sociedades modernas, donde la proporción de personas mayores de sesenta y cinco años está en constante aumento. A pesar de este cambio demográfico, los ancianos suelen ocupar una posición inferior y tener menos influencia que en épocas pasadas. En una cultura que valora la juventud y la vitalidad, las personas de edad avanzada tienden a ser marginadas y a menudo pasan desapercibidas. Sin embargo, en los últimos años ha habido un cambio en lo que respecta a la percepción de la vejez, puesto que este grupo poblacional se ha hecho más visibles en la sociedad y se les ha otorgado una influencia política significativa, pudiendo así reclamar su lugar en la realidad actual, pudiendo desafiar las ideas tradicionales sobre la vejez. (Giddens, 2012).

Nos encontramos ante una visión dualista de la vejez:

Esta visión dualista podría explicar comportamientos socialmente ambivalentes: mientras que una visión positivamente piadosa lleva al desarrollo de programas de atención y protección, otra llevaría a la exclusión social y la discriminación. (García Rodríguez, 2010, p-112)

Así pues, la visión tradicional dominante sobre la vejez está estrechamente vinculada al modelo del déficit y del deterioro, el cual conceptualiza la vejez de tres modos diferentes: la “vejez como deterioro”, la “vejez como ruptura” y la “vejez como carga social” y tiene como resultado la marginación y la segregación social de este sector de edad. En contraposición aparece el

modelo positivo el cual propone la idea de enfatizar el carácter vitalista y activo de los ancianos a través de potenciar los efectos positivos y/o de inhibir aquellos factores que imposibiliten o dificulten la satisfacción y bienestar subjetivo. (Martín García, 2000)

Esta nueva visión positiva de la vejez ha traído consigo el planteamiento del envejecimiento activo como un cambio de paradigma desde un planteamiento basado en las necesidades a otro basado en los derechos. (Fernández-Ballesteros, 2009)

Son diferentes teorías sociológicas las que preceden a lo actualmente conocido como envejecimiento activo y que guían la visión dualista anteriormente mencionada. En primer lugar, la teoría de la desvinculación, propuesta por Cummings y Henry, sugiere que a medida que las personas envejecen, es común que pierdan interés en participar en actividades sociales y eventos de su entorno y como consecuencia que se alejen de sus redes sociales habituales quedando desconectados sin pertenecer a ningún grupo. En contraposición aparece la teoría de la actividad, desarrollada por Robert J. Havighurst, la que describe el proceso de envejecimiento es más satisfactorio cuantas más actividades sociales realiza el individuo. (Robledo Marin, et al. 2020)

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), envejecimiento activo es "el proceso por el que se optimizan las oportunidades de bienestar físico, social y mental durante toda la vida con el objetivo de ampliar la esperanza de vida saludable, la productividad y la calidad de vida en la vejez"

## **2. Problemáticas asociadas a la vejez.**

Como hemos destacado anteriormente, existe un enfoque positivo hacia la vejez que implica la implementación de programas dirigidos a satisfacer las necesidades de las personas mayores. En el presente trabajo y con el objetivo de delimitar el proyecto, se abordarán dos desafíos actuales que afectan a este grupo demográfico: la soledad no deseada y la brecha digital. También se considerará la importancia de abordar estos dos problemas para mejorar la calidad de vida tanto de las personas mayores como de sus familiares, quienes a veces enfrentan situaciones de estrés y agotamiento a causa de atender a tiempo completo las necesidades de estas personas mayores.

## **2.1 Brecha digital**

La brecha digital, según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), se define como la disparidad entre personas, hogares, áreas económicas y geográficas que presentan diferentes niveles socioeconómicos en términos de acceso a las tecnologías de la información y la comunicación, así como en el uso de Internet para diversas actividades.

Aunque la tecnología tiene el potencial de mejorar la calidad de vida de las personas mayores al proporcionarles oportunidades para interactuar con diversos entornos y personas, acceder a información actualizada o elevar su autoestima, es importante reconocer que existe una brecha digital entre las generaciones más jóvenes y los adultos mayores. Esta brecha tiene su origen en actitudes discriminatorias basadas en la edad. Por ejemplo, algunos adultos mayores pueden sentirse desanimados a modo de profecía autocumplida para aprender a usar la tecnología debido a estereotipos negativos sobre su capacidad para adaptarse a lo nuevo. Estos prejuicios también pueden ser la razón por la cual los adultos mayores participan menos en grupos de discusión que evalúan el diseño de nuevas tecnologías digitales. Sin embargo, a pesar de esta brecha digital, el uso adecuado de la tecnología por parte de las personas mayores puede ayudar a mitigar el miedo a la soledad y el aislamiento, aumentar su autonomía personal y social, y fomentar relaciones intergeneracionales. (Organización mundial de la salud, 2021)

Desde una perspectiva estadística, la brecha digital se hace evidente al analizar los datos recopilados por el Instituto Nacional de Estadística (INE) a través de la Encuesta sobre Habilidades digitales del año 2023. En la Tabla 1, se recogen los datos relacionados con las habilidades digitales por grupos de edad entre personas de 16 a 74 años. Al observar los datos, se observa claramente que los grupos de mayor edad tienen significativamente menores habilidades tecnológicas.

Para el grupo de edad de 65 a 74 años, un 59% tiene habilidades digitales bajas o inferiores, y un 41% tiene habilidades básicas o superiores. Esto contrasta fuertemente con los grupos más jóvenes, por ejemplo, en el grupo de 16 a 24 años, donde solo el 16,3% tiene habilidades digitales bajas o inferiores, y el 83,7% posee habilidades básicas o superiores.

A medida que disminuye la edad, aumentan las habilidades digitales avanzadas. El 54,2% de los usuarios de 16 a 24 años tienen habilidades digitales avanzadas (Nivel 5), mientras que este porcentaje cae drásticamente al 18,3% en el grupo de 65 a 74 años. Asimismo, el porcentaje de

personas sin habilidades digitales (Nivel 0) es considerablemente mayor en los mayores de 65 a 74 años (9,3%) comparado con los jóvenes de 16 a 24 años (0,8%).

Los datos reflejan que a medida que aumenta la edad, disminuye la proporción de individuos con habilidades digitales avanzadas y aumenta la proporción de aquellos con habilidades digitales limitadas o sin habilidades.

**Tabla 1: Habilidades digitales en el uso de Internet en los últimos 3 meses por edad.**

	Habilidades Digitales: Baja o inferior	Habilidades Digitales: Básica o superior	Habilidades Digitales: Sin Habilidades (Nivel 0)	Habilidades Digitales: Habilidad Limitada (Nivel 1)	Habilidades Digitales: Habilidad Reducida (Nivel 2)	Habilidades Digitales: Habilidad Baja (Nivel 3)	Habilidades Digitales: Habilidad Básica (Nivel 4)	Habilidades Digitales: Habilidad Avanzada (Nivel 5)
Usuarios de Internet en los últimos 3 meses								
Sexo: Hombre	30,2	69,8	2,7	4,8	7,2	15,5	27,8	42,0
Sexo: Mujer	31,1	68,9	2,6	4,3	7,8	16,4	29,4	39,5
Edad: De 16 a 24 años	16,3	83,7	0,8	0,8	2,5	12,2	29,5	54,2
Edad: De 25 a 34 años	17,6	82,4	1,3	2,0	2,9	11,4	27,5	55,0
Edad: De 35 a 44 años	24,1	75,9	1,0	1,7	5,3	16,1	29,2	46,7
Edad: De 45 a 54 años	29,2	70,8	1,7	3,7	7,0	16,8	30,8	40,0
Edad: De 55 a 64 años	42,9	57,1	3,8	7,3	11,7	20,2	29,3	27,7
Edad: De 65 a 74 años	59,0	41,0	9,3	14,4	17,4	18,0	22,7	18,3

*Fuente: INE, 2023.*

## 2.2 Soledad no deseada.

A lo largo de la historia, muchos investigadores han analizado la soledad debido a su naturaleza problemática. Aunque cada uno ofrece sus propios enfoques, todos coinciden en que la soledad se origina en la carencia o insuficiencia de relaciones sociales.

Stein y Tuval-Mashiach (2015) definen la soledad como “un sentimiento de aislamiento, que puede ser objetivo o subjetivo, metafísico o comunicativo, existencial, social, etc., que siempre está presente y que es parte nuclear de la experiencia personal e intransferible de lo que llamamos soledad” (cit. en Yanguas Lezaun et al., 2018, p- 64).

V. Madoz (1998) define la soledad como el “convencimiento apesadumbrado de estar excluido, de no tener acceso a ese mundo de interacciones, siendo una condición de malestar emocional que surge cuando una persona se siente incomprendida o rechazada por otros o carece de compañía para las actividades deseadas, tanto físicas como intelectuales o para lograr la intimidad personal” (cit. en Rodríguez Martín, 2009, p-162).

Por otro lado, la Organización mundial de la Salud (2021) define la soledad como “el doloroso sentimiento subjetivo o ‘dolor social’ que resulta de una discrepancia entre las conexiones sociales deseadas y reales” (p- 2).

La soledad objetiva se refiere al estado observable y medible de estar solo, donde puede ser identificada de manera concreta por cualquier persona que interactúe con el individuo. Dentro de esta categoría, encontramos la soledad buscada, cuando la persona elige estar sola, y la no deseada, que puede causar mayores problemas y es el enfoque principal para la intervención. Por otro lado, la soledad subjetiva es más compleja, ya que está vinculada a la percepción del individuo sobre sus expectativas de acompañamiento y su integración social. Este tipo de soledad, depende en gran medida de la autoevaluación de la persona y puede tener consecuencias más graves que la objetiva. (Tirado, 2019)

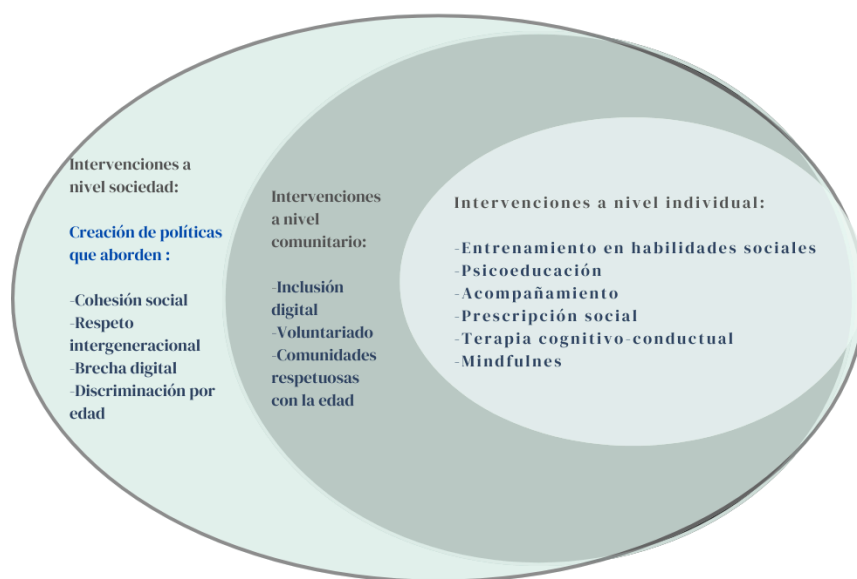
Al igual que se ha considerado la perspectiva de género en otros aspectos tratados en este trabajo, también se va a analizar cómo la soledad no deseada afecta de manera distinta a hombres y mujeres. Esto es esencial para poder dirigir el futuro proyecto de forma más cercana a la realidad. Una de las causas comunes de la soledad no deseada puede ser la pérdida del cónyuge, como la viudez. Para ilustrar esta disparidad de género en cuanto a la soledad no deseada, consideraremos específicamente el impacto que tiene la viudez en este aspecto.

La viudez tiene un impacto negativo mayor en los hombres, quienes suelen sentirse menos capaces de llevar su soledad puesto que reciben menos apoyo emocional y social que las viudas, tanto de su comunidad como de su familia. En muchas comunidades, las mujeres encuentran un fuerte apoyo entre ellas cuando quedan solas, mientras que los hombres, carecen de este tipo de respaldo. Incluso dentro de la familia, los viudos reciben más ayuda práctica pero menos apoyo emocional que las viudas, lo que hace que sea más difícil para ellos superar la soledad no deseada. (Lopez Doblas, 2018)

La viudez es solo una de las causas de la soledad no deseada en las personas mayores. Otros factores comunitarios, como la falta de recursos económicos, acceso limitado a la educación y tecnología digital, viviendas precarias, discriminación por edad o marginación social, también pueden contribuir a esta experiencia de soledad. (Organización mundial de la salud, 2021)

Para abordar la soledad no deseada en la población, es crucial que diversos sectores y grupos interesados colaboren. Esto incluye la participación de áreas como la salud, el trabajo social, la tecnología, el transporte y la vivienda, además del gobierno, las personas mayores, las organizaciones civiles, los profesionales, las instituciones académicas y las empresas privadas. Todos estos actores deben trabajar de manera conjunta y coordinada en distintos niveles de acción simultáneamente, con el objetivo de crear intervenciones sociales, como se muestra en la Tabla 2, que tengan un impacto positivo en la vida de quienes sufren de soledad no deseada.

**Tabla 2: Intervenciones para reducir el aislamiento social y la soledad no deseada.**



*Fuente: Figura de elaboración propia, a partir de "Social isolation and loneliness among older people: advocacy brief." (2021, p. 5-6): World Health Organization.*

### 2.3 Síndrome del cuidador.

Hoy en día, las familias son menos numerosas, lo que significa que la responsabilidad de cuidar a las personas dependientes recae en un número reducido de personas. Entre las personas que asumen la responsabilidad de cuidar, a menudo aparecen una serie de síntomas que conducen al síndrome del cuidador quemado. Este síndrome se caracteriza por estrés, ansiedad, depresión, irritabilidad, insomnio, dificultad de concentración, apatía, pérdida de apetito, cefalea o abuso de sustancias nocivas, entre otros. Los cuidadores suelen experimentar sentimientos de culpa, renunciando a sus actividades de ocio y diversión, así como a sus amistades, para dedicarse completamente al cuidado. Además, pueden mostrar tristeza, tensión constante, incapacidad para relajarse, aislamiento social y un profundo sentimiento de culpabilidad. (Martínez Pizarro, 2020)

### 2.4 Recursos disponibles para atender las problemáticas.

Para contextualizar el futuro proyecto de intervención dirigido a abordar la soledad no deseada y de manera transversal las problemáticas mencionadas anteriormente, es crucial realizar una investigación que identifique los recursos disponibles en los distintos niveles territoriales de nuestro país. Este análisis permitirá identificar las necesidades que están siendo atendidas por los recursos, así como aquellas que aún no están siendo abordadas de manera adecuada. Este análisis pretende proporcionar una base sólida para la formulación y ejecución efectiva del

proyecto, asegurando que se enfoque en áreas donde se requiera intervención adicional y donde la intervención que se plantee tenga un impacto significativo.

A nivel estatal, el Instituto de mayores y Servicios sociales (IMSERSO) lidera la gestión, diseño, coordinación y ejecución de las políticas y programas dirigidos a mejorar la calidad de vida, la autonomía personal y la integración social de la tercera edad. Sus funciones incluyen la gestión de servicios como residencias de ancianos, centros de día, programas de atención domiciliaria, así como la promoción del envejecimiento activo y la prevención de la dependencia. Además, el IMSERSO administra programas de turismo social y de vacaciones para personas mayores, con el fin de fomentar su bienestar y participación en la sociedad.

La fundación la Caixa, entre otras entidades bancarias, enfoca su responsabilidad social corporativa (RSC) a la reducción de la soledad no deseada en personas mayores y propone el programa *“Siempre acompañados”*, una iniciativa dirigida a combatir la soledad no deseada a través de la creación de una red de voluntarios que ofrecen compañía y apoyo emocional a los mayores que se encuentran en situación de aislamiento. Los voluntarios participan en actividades de acompañamiento personalizado, como visitas regulares a domicilios, conversaciones telefónicas y salidas para realizar actividades recreativas. El objetivo principal es mejorar la calidad de vida de los mayores, fomentando su integración social y emocional.

En el año 2022, la entidad "Adopta un Abuelo" lanzó el programa "Abuelos Hackers", que desarrolló talleres realizados en Barcelona, Málaga y Madrid con el objetivo de ayudar a los adultos mayores a familiarizarse con las nuevas tecnologías de una manera sencilla y práctica cómo descargar aplicaciones en teléfonos móviles y cómo utilizar la aplicación WhatsApp, incluyendo funciones como llamadas, videollamadas y mensajes.

En el contexto de la tecnología enfocada al cuidado de personas mayores, la teleasistencia destaca como una herramienta esencial para ofrecer asistencia inmediata en situaciones de emergencia. Su propósito es asegurar la tranquilidad tanto de los ancianos como de sus familias al garantizar una respuesta rápida ante cualquier emergencia. Algunos ejemplos de entidades que ofrecen este servicio son Cruz Roja y Atenzia.

Cruz Roja y la Fundación TECSOS, en colaboración con la Fundación Altran, propusieron en el año 2020 una iniciativa para hacer frente a los desafíos relacionados con la adherencia a la medicación en personas mayores a través del *Proyecto 5G “Avatar efectivo”* el cual consiste en el uso de avatares en tablets para facilitar la comunicación de personas mayores, recordándoles eventos importantes como la toma de medicamentos o citas médicas. Además, permite videollamadas de alta definición y el envío de fotografías y audio recuerdos, promoviendo así la interacción con la red de cuidadores, sin embargo, este proyecto ya ha finalizado. Por otro lado, Cruz Roja Española ofrece una aplicación de teleasistencia móvil accesible para personas sordo ciegas, que se instala en teléfonos inteligentes convencionales para brindar asistencia móvil adaptada a sus necesidades.

Otro servicio existente actualmente y líder en este sector es el Móvil Maximiliana, un dispositivo que surgió como un regalo especial de un nieto para su abuela, y hoy en día, se ha convertido en un vínculo que conecta a miles de familias, diseñado con el objetivo de facilitar la comunicación y el contacto entre generaciones, este dispositivo permite a los mayores mantenerse conectados con sus seres queridos de una manera sencilla y sin complicaciones. El smartphone diseñado por la entidad “Maximiliana” brinda a los usuarios la libertad de permanecer en contacto sin tener que preocuparse por la tecnología. Contrario a otros dispositivos digitales dirigidos a personas mayores ofrece un enfoque innovador al proporcionar un teléfono inteligente que va más allá de los dispositivos móviles tradicionales. Este móvil no solo es fácil de usar, sino que también ofrece características avanzadas como videollamadas y geolocalización, desafiando la idea de que los mayores solo pueden utilizar dispositivos reducidos en cuanto a funcionalidad. Maximiliana utiliza un launcher personalizado que organiza y presenta la información de una manera más clara y fácil de entender, con iconos grandes y opciones intuitivas.

A nivel autonómico, centrándonos en Aragón y en la ciudad de Zaragoza, de manera general el Ayuntamiento de Zaragoza ofrece diversas opciones y actividades dirigidas a mantener activas a las personas mayores, promoviendo el envejecimiento activo como una medida preventiva para preservar sus capacidades físicas, mentales y sociales. Entre estas actividades, los Grupos de Actividad en los Centros de Convivencia municipales son especialmente populares, ya que proporcionan un entorno para realizar actividades, interactuar socialmente, aprender y desarrollar habilidades. En relación con la problemática de la brecha digital, los centros de convivencia para personas mayores ofrecen 125 cursos para ayudar a los ancianos a desarrollar habilidades digitales.

Con respecto al acompañamiento telefónico a personas mayores a nivel autonómico, el IASS (Instituto Aragonés de Servicios Sociales) ofrece un servicio de carácter preventivo especialmente a aquellas personas que viven solas o en riesgo de aislamiento y ofrece atención telefónica inmediata, información y apoyo emocional llamando al teléfono 900 25 26 26.

Por otro lado, la fundación Rey Ardid propone un plan de voluntariado para las personas mayores que se divide en dos áreas principales: el acompañamiento para combatir la soledad, ofreciendo apoyo a residentes que carecen de visitas familiares a través de visitas en residencias, y programas lúdico-terapéuticos que ayudan a los profesionales en diversas actividades. Estas acciones proporcionan una red de apoyo emocional y social para los residentes, mejorando así su calidad de vida en el entorno residencial. Otra residencia de personas mayores de la ciudad de Zaragoza “Casa amparo” brinda acompañamiento diario a los residentes, además de colaborar en actividades musicales y teatrales. Estos acompañamientos se realizan en grupos o de manera individual, proporcionando así apoyo emocional y social a los residentes en su día a día.

Tras revisar los recursos disponibles que abordan tanto la soledad no deseada como la brecha digital y que por tanto liberan a los cuidadores del mencionado síndrome del cuidador, podemos concluir que, aunque existe oferta, esta es escasa. Es fundamental contar con una



mayor colaboración tanto del sector público como del privado para fortalecer estas iniciativas. Además, es crucial reconocer el papel de las trabajadoras sociales en el diseño y la implementación de proyectos sociales que apunten a mejorar la calidad de vida de las personas mayores. Su experiencia y conocimiento en el campo de la intervención social son fundamentales para asegurar que estos proyectos sean efectivos y satisfagan las necesidades específicas de este grupo demográfico.

### **3. Análisis de la problemática y motivación del proyecto.**

El proyecto de intervención se centra en abordar las necesidades de las personas mayores usuarias de servicios tecnológicos en España que tienen 75 años o más y que se encuentran en situación de soledad no deseada. Se busca mejorar su situación de soledad no deseada y el bienestar de sus familiares. Esta iniciativa es crucial dado que la brecha entre las personas mayores y las innovaciones tecnológicas las aleja del mundo actual, generando sentimientos de soledad y desconexión con sus familias y entorno.

Realizar un proyecto de intervención enfocado a la tercera edad es prioritario por varias razones. En primer lugar, debido al envejecimiento poblacional, la cantidad de personas mayores está aumentando, como hemos contrastado en este trabajo, lo que hace que sea crucial abordar sus necesidades específicas. Además, las personas mayores tienden a enfrentarse a varios desafíos, como la exclusión social y digital y la soledad, los cuales requieren de intervenciones específicas y adaptadas. Asimismo, el impacto de la soledad no deseada en la tercera edad puede tener consecuencias significativas para su bienestar y el de las personas de su entorno, lo que justifica la necesidad de centrarnos en este grupo demográfico. Por último, intervenir con la tercera edad también puede fomentar una mayor conexión intergeneracional y promover una sociedad más inclusiva y solidaria.

La realidad es que con el paso del tiempo todos nos convertiremos en personas mayores, es por eso que este hecho nos concierne a todos, tanto en el presente como en el futuro, ya que cualquier persona, independientemente de sus determinantes sociales, podría necesitar de proyectos de intervención que aborden las problemáticas asociadas al envejecimiento. Por lo tanto, invertir en programas que mejoren la calidad de vida y promuevan la inclusión de las personas mayores no solo es una cuestión de justicia social y acción social, sino también una inversión en nuestro propio futuro como individuos y como sociedad.

### **4. Diseño del Proyecto mediante la Metodología del Enfoque de Marco Lógico.**

El Marco Lógico (EML), la metodología seleccionada para realizar el proyecto de intervención, es una metodología diseñada inicialmente por León Rossenberg y Lawrence Posner para mejorar la calidad de las inversiones sociales. Surge como respuesta a los principales defectos percibidos en los proyectos de desarrollo: falta de objetivos precisos, ambigüedad en la responsabilidad gerencial y controversias en la evaluación. Más tarde, fue rediseñado por la Agencia Alemana de Cooperación Técnica (GTZ) como Planificación de Proyectos Orientada a Objetivos (ZOPP), incorporando nuevos elementos como el análisis de los participantes y el análisis de alternativas. Se enfoca en garantizar la coherencia, viabilidad y evaluabilidad del proyecto. En resumen, el EML ayuda a clarificar el propósito del proyecto, identificar

necesidades, definir elementos clave, analizar el entorno, facilitar la comunicación y medir el éxito o fracaso del proyecto. (Crespo, 2011)

#### 4.1 Etapa de identificación del proyecto.

##### 4.1.1 Análisis de participación.

En el proceso de abordar un problema y diseñar una solución efectiva a través de un proyecto social, es fundamental comprender la complejidad de las personas, grupos e instituciones involucradas. Este análisis de participación no solo implica identificar quiénes son los interesados, sino también comprender sus intereses, necesidades y expectativas. En este apartado, se va a analizar a los *stakeholders*, identificando sus roles, influencias y relaciones dentro del contexto del problema que estamos abordando.

**Tabla 3: Análisis de interesados.**

ANÁLISIS DE INTERESADOS.	
INTERESADOS	Descripción.
Personas mayores.	Son el grupo principal destinatario del proyecto, personas mayores que se encuentran en situación de soledad no deseada y dificultades para utilizar las nuevas tecnologías.
Familiares de las personas mayores.	Incluye hijos, nietos u otros familiares cercanos de las personas mayores participantes en el proyecto. Están involucrados en el proceso de apoyo y pueden ser beneficiarios indirectos
Voluntarios individuales.	Personas interesadas en ser voluntarias para brindar compañía y asistencia a personas mayores.
Organizaciones de voluntariado.	Grupos y organizaciones de voluntariado que colaboran proporcionando recursos, apoyo logístico o ayudando a reclutar más voluntarios.
Instituciones educativas.	Universidades, colegios y otras instituciones que pueden promover la intervención en el proyecto entre estudiantes como parte de programas de servicio comunitario o prácticas profesionales.
Proveedores de Servicios para Personas Mayores.	Empresas u organizaciones que ofrecen servicios para personas mayores, pueden colaborar con recursos adicionales o referencias.
Prensa.	Medios locales interesados en cubrir el proyecto.
Trabajadora social.	Profesional del trabajo social encargada de ejecutar el proyecto.

*Fuente: Tabla de elaboración propia.*

Para avanzar de manera efectiva en el proyecto, es fundamental comprender los intereses de cada uno de los grupos involucrados. Estos intereses son descritos en la Tabla 4, proporcionando una visión clara de las motivaciones de cada involucrado.

**Tabla 4. Análisis de los intereses de los involucrados.**

INVOLUCRADOS	INTERÉS
Trabajadores sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir con la misión de la empresa de cerrar la brecha digital y mejorar la calidad de vida de las personas mayores.</li> <li>• Maximizar el impacto social positivo del proyecto para fortalecer la reputación de la empresa y su compromiso con la responsabilidad corporativa.</li> <li>• Asegurar la eficiencia y sostenibilidad del proyecto dentro de los recursos disponibles de la organización.</li> </ul>
Personas mayores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compañía y apoyo emocional.</li> <li>• Mejorar su calidad de vida al sentirse conectados y apoyados por la comunidad.</li> <li>• Aprender nuevas habilidades tecnológicas y sociales.</li> </ul>
Familiares de las personas mayores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurarse de que sus familiares reciban atención y compañía adecuadas.</li> <li>• Sentirse tranquilos al saber que sus familiares están recibiendo ayuda adicional.</li> <li>• Reducir su propia carga de cuidado al contar con el apoyo de voluntarios.</li> </ul>
Voluntarios individuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentirse útiles y contribuir positivamente a la comunidad.</li> <li>• Desarrollar relaciones significativas con personas mayores y sentirse parte de una causa importante.</li> </ul>
Organizaciones de voluntariado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover su misión de servicio comunitario y apoyar a personas necesitadas.</li> <li>• Ampliar su alcance y colaborar con otras organizaciones para maximizar su impacto.</li> <li>• Fomentar el voluntariado como una forma de compromiso cívico y responsabilidad social.</li> </ul>
Instituciones educativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover el aprendizaje experiencial y el servicio comunitario entre sus estudiantes.</li> <li>• Contribuir al bienestar de la comunidad y cumplir con su compromiso social como institución educativa.</li> </ul>
Proveedores de servicios para personas mayores (Servicios sociales, residencias, Ayuntamientos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ampliar su red de apoyo y colaborar con otras organizaciones para satisfacer las necesidades de las personas mayores.</li> <li>• Promover servicios adicionales y recursos para mejorar el bienestar de las personas mayores.</li> </ul>
Medios de comunicación (Redes sociales y prensa)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Destacar la importancia del voluntariado y el impacto positivo que tiene en la vida de las personas mayores y la comunidad en general.</li> <li>• Fortalecer su relación con la audiencia al informar sobre iniciativas locales y causas relevantes.</li> </ul>

*Fuente: Tabla de elaboración propia.*

Para finalizar con el análisis de participación se va a llevar a cabo una clasificación de las partes implicadas en base a los grupos descritos en la Tabla 5.

**Tabla 5: Clasificación de los involucrados.**

Beneficiarios Directos	Beneficiarios Indirectos	Excluidos	Oponentes
Personas mayores	Proveedores de servicios para personas mayores (Residencias, servicios sociales, Ayuntamientos)	Personas mayores que no sufren soledad no deseada.	Proyectos que atiendan la soledad no deseada de personas mayores.
Familiares de las personas mayores	Instituciones educativas		
Voluntarios individuales.	Organizaciones de voluntariado.		

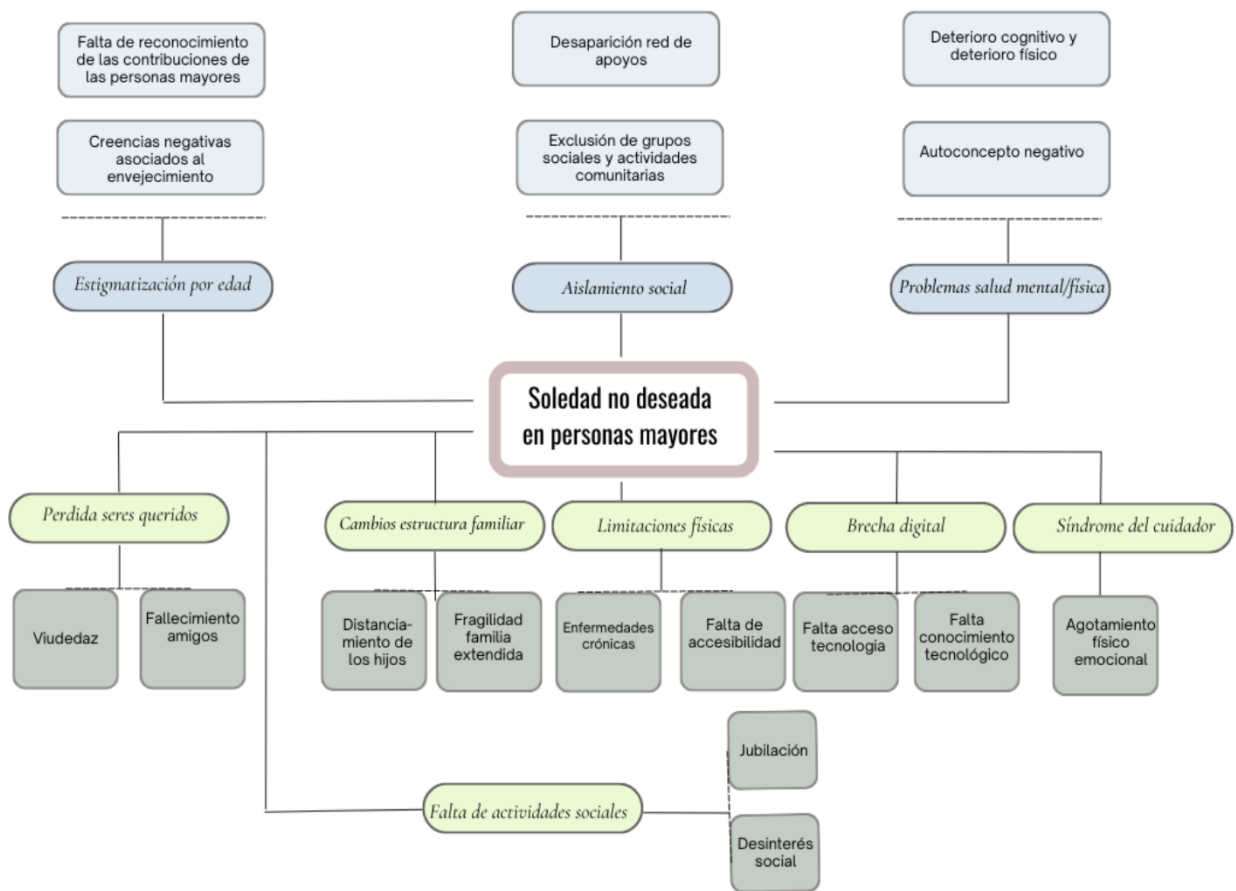
Fuente: Tabla de elaboración propia.

#### 4.1.2 Análisis de problemas.

La realización del análisis de problemas se apoya en la herramienta visual del “árbol de problemas” la cual permite identificar las causas y efectos del problema central de manera estructurada y sistemática. Al analizar las raíces y ramificaciones del problema, se puede comprender mejor su complejidad y encontrar soluciones efectivas.

En el árbol de problemas presentado en la Figura 1, se distinguen claramente las consecuencias y las causas de la "Soledad no deseada en personas mayores", con las consecuencias resaltadas en azul en la parte superior y las causas en verde en la parte inferior. Entre las causas principales se encuentran la pérdida de seres queridos, ya sea por viudez o por el fallecimiento de familiares y amigos, lo que conduce a cambios en la estructura familiar, incluyendo la fragilidad de la familia nuclear y extendida. Las limitaciones físicas dificultan la capacidad de los mayores para relacionarse y participar en actividades sociales, y la brecha digital los desconecta de las nuevas formas de interacción. Además, el síndrome del cuidador afecta a quienes cuidan a las personas mayores, impidiendo una atención óptima debido al agotamiento. Finalmente, la falta de actividades sociales, especialmente tras la jubilación, contribuye significativamente a la sensación de soledad en los mayores.

**Figura 1: Árbol de problemas.**

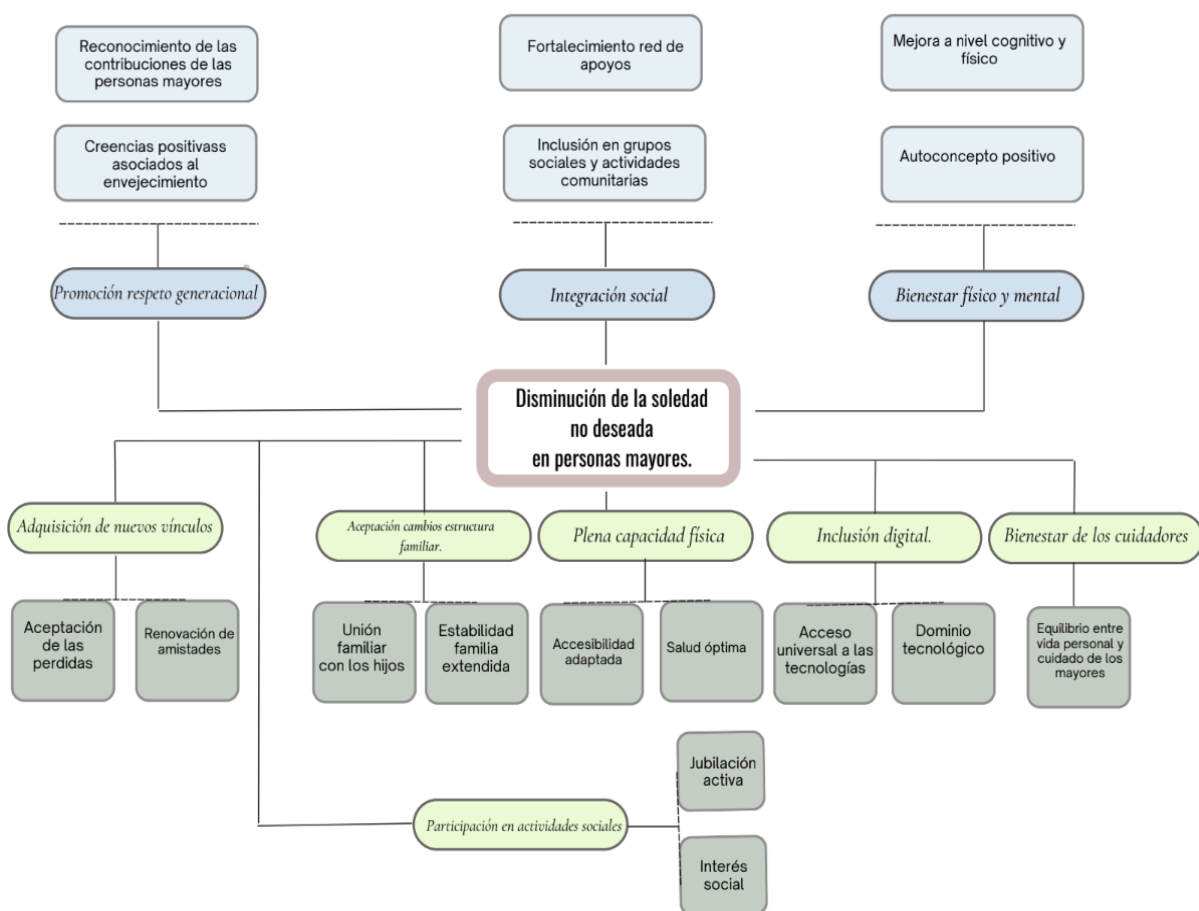


*Fuente: Figura de elaboración propia.*

#### 4.1.3 Análisis de objetivos.

Para definir el proyecto que se desea llevar a cabo, es esencial realizar un análisis de los objetivos. Esto implica identificar cómo el problema central se puede transformar en el objetivo principal del proyecto y cómo este se desglosa en objetivos específicos. En la Figura 2, se muestra que la problemática de la soledad no deseada se convierte en el objetivo principal del proyecto, con el propósito de reducirla.

**Figura 2: Árbol de objetivos**



*Fuente: Figura de elaboración propia.*

#### 4.1.4 Análisis de alternativas.

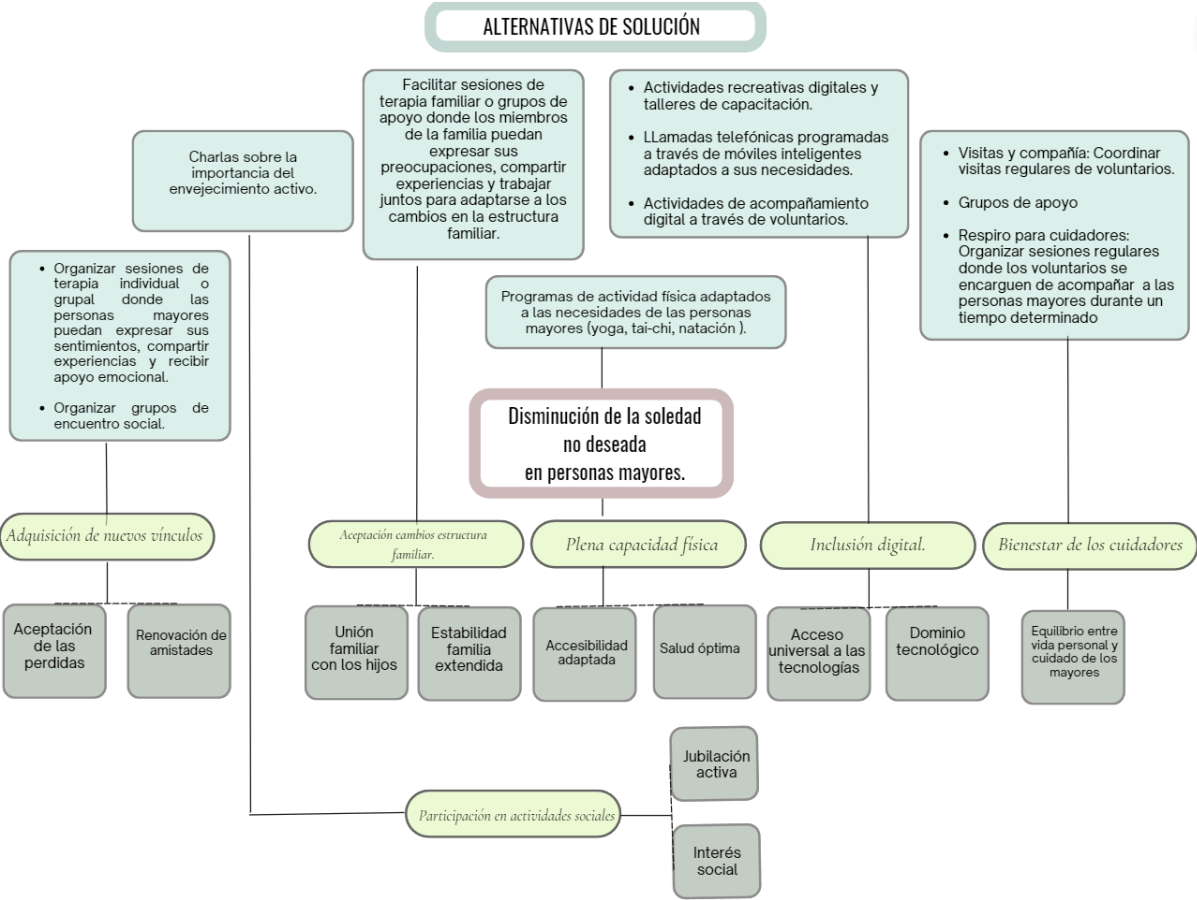
El análisis de alternativas, también conocido como discusión de estrategias, es el último paso de la fase inicial de identificación del proyecto. Su objetivo principal es identificar opciones viables, evaluar su factibilidad y llegar a establecer la estrategia a seguir para el proyecto. Para analizar las diferentes opciones y valorar la posibilidad de ser llevadas a la práctica y acordar una estrategia de proyecto, es necesario establecer relaciones medio/fin.

Como se puede observar en la Figura 3, son múltiples las opciones que pueden llegar a ser el centro de la acción del desarrollo del proyecto, sin embargo, se van a seleccionar los objetivos que son alcanzables, desechando aquellos que son imposibles de alcanzar. Así pues, en la Figura 4, los objetivos marcados en rojo, "adquisición de nuevos vínculos", "aceptación cambios en la estructura familiar" y "plena capacidad física" no son los que van a guiar nuestro proyecto puesto que a pesar de representar aspectos importantes pueden ser difíciles de alcanzar o modificar mediante un proyecto con una temporalidad concreta. La aceptación de pérdidas familiares y cambios en la estructura familiar son procesos emocionales complejos que pueden

requerir de apoyo individualizado y prolongado, y en muchos casos están fuera del alcance inmediato de un proyecto.

Por otro lado, la plena capacidad física puede ser un objetivo difícil de lograr debido a que ya existen centros de rehabilitación, equipos médicos especializados y una amplia gama de servicios disponibles para ayudar a las personas a alcanzar su máximo potencial físico dentro de las circunstancias individuales de cada uno. En resumen, estas necesidades ya están siendo atendidas de manera adecuada por los recursos existentes.

**Figura 3: Alternativas de solución.**

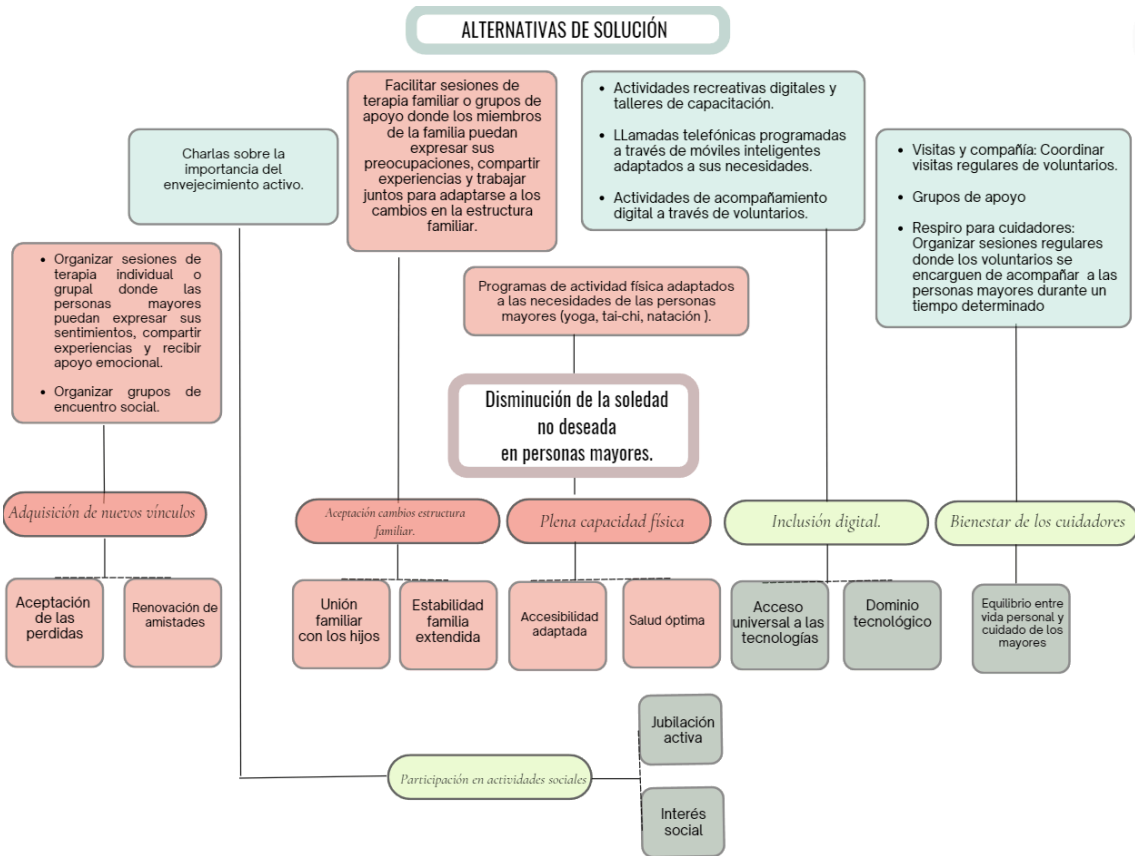


*Fuente: Figura de elaboración propia.*

Así pues, los objetivos seleccionados son “inclusión digital”, “participación en actividades sociales” y “bienestar de los cuidadores”. La inclusión digital proporciona herramientas para conectar a las personas mayores con actividades sociales y recursos digitales, lo que puede brindarles compañía y apoyo. La participación en actividades sociales ofrece oportunidades para interactuar y establecer relaciones, contrarrestando así la sensación de soledad. Además, el bienestar de los cuidadores es fundamental, ya que aliviando su carga, se les permite estar más disponibles para ofrecer compañía y apoyo emocional de calidad a los mayores.

En base a estos objetivos, se van a establecer las diferentes alternativas: integración de las personas mayores en el ámbito tecnológico, favorecer el envejecimiento activo, apoyo para los familiares por parte de voluntarios y acompañamiento telefónico impartido por voluntarios para personas mayores usuarias de servicios tecnológicos.

Figura 4: Alternativas seleccionadas.







Fuente: Figura de elaboración propia.

Una vez identificadas las alternativas a analizar, es crucial proporcionar una descripción narrativa detallada de cada una de ellas. Esta descripción se presenta en la Tabla 5, donde se ofrece una visión general de cada alternativa. Para realizar un análisis completo, se evaluarán estas alternativas tanto cualitativa como cuantitativamente.

En la Tabla 6 y la Tabla 7 se valoran diversas categorías relacionadas con el coste, el tiempo, la innovación y la concentración sobre los beneficiarios. La Tabla 8 corresponde al análisis cuantitativo, en el cual cada categoría se puntúa del 1 al 6, siendo 6 la puntuación más alta y 1 la más baja. En la Tabla 7, se realiza un análisis cualitativo que proporciona una explicación detallada y contextual de cada alternativa.







**Tabla 6: Descripción de las alternativas.**

ALTERNATIVAS.	
Alternativa	Descripción.
<b>"Integración de las personas mayores en el ámbito tecnológico"</b> 	Integrar a las personas mayores en la tecnología mediante talleres prácticos con profesionales de las nuevas tecnologías con recursos digitales, y campañas de concienciación para fomentar la participación y eliminar barreras digitales.
<b>"Favorecer el envejecimiento activo"</b> 	Fomentar el envejecimiento activo mediante actividades educativas, como clases sobre nutrición y bienestar, y eventos comunitarios que promuevan la socialización y el aprendizaje continuo. Además talleres para mantener la mente activa, fortalecer los lazos sociales y promoviendo la jubilación activa.
<b>"Apoyo para los familiares por parte de voluntarios"</b> 	Implementar una red de apoyo donde voluntarios capacitados brinden apoyo a familiares de personas mayores mediante visitas domiciliarias regulares y ayuda en tareas cotidianas, líneas de asesoramiento y apoyo emocional, talleres informativos, y la creación de redes de apoyo entre cuidadores.
<b>"Acompañamiento telefónico para personas mayores usuarias de servicios tecnológicos a través del voluntariado"</b> 	Impulsar la participación voluntaria a través de llamadas periódicas a personas mayores, con conversaciones preparadas y adaptadas individualmente para conocer sus intereses, experiencias y necesidades. Estas interacciones servirán para establecer vínculos personales, creando relaciones intergeneracionales y fortaleciendo así su confianza y comodidad con la tecnología.





*Fuente: Tabla de elaboración propia.*

**Tabla 7: Análisis cualitativo de las alternativas.**

ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS. Análisis cualitativo.				
Alternativa	Coste - Tiempo	Recursos	Innovación	Concentración sobre beneficiarios
<b>"Integración de las personas mayores en el ámbito tecnológico"</b> 	Financiado por los centros de día.  Tiempo 6 meses.	Dispositivos tecnológicos. - Profesionales capacitadores.	Es medianamente innovador porque aunque aborda la problemática de las nuevas tecnologías no se diferencia de los recursos ya existentes de este ámbito.	Se benefician todas las personas mayores que acudan al centro de día.
<b>"Favorecer el envejecimiento activo"</b> 	Financiado por los centros de servicios sociales del barrio. Tiempo 1-2 años.	Espacios al aire libre Materiales educativos - Profesionales de la salud.	Es poco innovador porque se basa en conceptos ya ampliamente promovidos, sin incorporar nuevas tecnologías o enfoques novedosos para el bienestar de las personas mayores.	Se benefician directamente las personas mayores que acudan a los talleres ofrecidos por el centro de servicios sociales.
<b>"Apoyo para los familiares por parte de voluntarios"</b> 	Financiado por la entidad que ofrezca el voluntariado.  Tiempo 6-8 meses.	Espacios para reuniones - Materiales de apoyo Voluntarios	Es moderadamente innovador porque, aunque la asistencia a familiares no es una idea nueva, la incorporación de voluntarios capacitados para ofrecer apoyo específico y personalizado aporta un enfoque estructurado y organizado.	Se benefician tanto las familias de las personas mayores como las personas mayores usuarias de la entidad que ofrece el servicio de voluntariado.
<b>"Acompañamiento telefónico para personas mayores usuarias de servicios tecnológicos a través del voluntariado"</b> 	Financiado por la entidad que ofrezca el servicio tecnológico.  Tiempo 1 año.	Voluntarios Dispositivos móviles - Profesionales capacitadores.	Es altamente innovador porque combina el uso de tecnología accesible con el apoyo emocional y técnico, facilitado por voluntarios, lo que promueve la inclusión digital de las personas mayores.	Se benefician tanto las familias de las personas mayores como las personas mayores usuarias de la entidad de servicios tecnológicos que ofrece el servicio de voluntariado.

*Fuente: Tabla de elaboración propia.*

**Tabla 8: Análisis cuantitativo de las alternativas.**

ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS.				
Análisis cuantitativo				
Alternativa	Coste - Tiempo	Recursos	Innovación	Concentración sobre beneficiarios
"Integración de las personas mayores en el ámbito tecnológico" 	4	4	2	2
"Favorecer el envejecimiento activo" 	4	2	1	3
"Apoyo para los familiares por parte de voluntarios" 	3	5	4	4
"Acompañamiento telefónico para personas mayores usuarias de servicios tecnológicos a través del voluntariado" 	4	5	6	5

*Fuente: Tabla de elaboración propia.*

La elección de la alternativa **"acompañamiento telefónico impartido por voluntarios para personas mayores usuarias de servicios tecnológicos"** se fundamenta en su carácter innovador respecto a las demás propuestas. Esta opción destaca porque existe una menor oferta de proyectos sociales enfocados en esta línea de intervención en comparación con otras alternativas. Además, la existencia de varias entidades especializadas en ofrecer servicios tecnológicos adaptados a personas mayores facilita la implementación del proyecto.

Un recurso clave, mencionado en anteriores apartados, es la Start-up Zaragozana Maximiliana, la cual podría integrarse en este proyecto de acompañamiento telefónico utilizando los teléfonos móviles inteligentes (smartphones) que ofrecen como medio para llevar a cabo el voluntariado. Esta entidad no sólo aborda la soledad no deseada, sino que también proporciona una solución integral para asegurar que todas las personas puedan beneficiarse de sus servicios, independientemente de su nivel de experiencia tecnológica.

A pesar de que el teléfono inteligente ofrecido por la entidad es ya en sí mismo un recurso muy potente para atender las necesidades de los usuarios, surge la cuestión de qué ocurre con las personas que no reciben llamadas habitualmente. En "Maximiliana", cada usuario tiene la libertad de gestionar sus llamadas como pueda o quiera. Sin embargo, la propuesta de voluntariado planteada en este proyecto busca liberar a los usuarios de la responsabilidad total de gestionar esas llamadas por sí mismo.

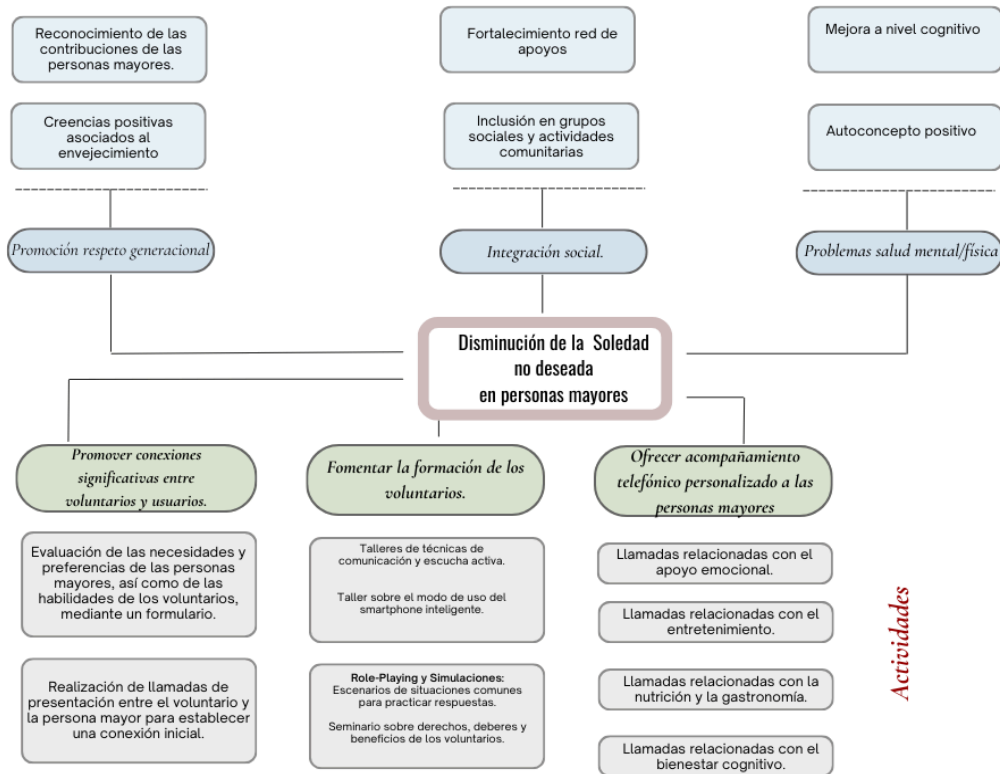
En lugar de depender únicamente de sus familiares o conocidos, se establecen redes de apoyo a través del voluntariado, donde personas solidarias y formadas se encargan de brindar compañía. Esto asegura que los usuarios no estén solos y que reciban el apoyo necesario sin tener que cargar con toda la responsabilidad de gestionar esas interacciones por sí mismos. Así, los teléfonos móviles inteligentes que ofrece “Maximiliana” se convierten en una herramienta fundamental para desarrollar el proyecto de acompañamiento telefónico, facilitando la conexión y el apoyo a través del voluntariado.

## 4.2 Etapa de formulación del proyecto.

### 4.2.1 Estructura analítica del proyecto.

La Estructura Analítica de Proyecto (EAP) es una herramienta fundamental que integra la información obtenida del árbol de problemas, el árbol de objetivos y el análisis de alternativas. Esta estructura se presenta como una esquematización del proyecto, mostrando cómo la alternativa óptima se relaciona con los objetivos y las acciones necesarias. En la Figura 5, la EAP se ilustra en forma de árbol con niveles jerárquicos dispuestos verticalmente en tres niveles. En la base del árbol se encuentran las actividades específicas, en el segundo nivel se ubican los componentes principales del proyecto, y el tercer nivel refleja el propósito del proyecto. Esta jerarquización facilita la comprensión y gestión del proyecto, garantizando que cada acción esté alineada con los objetivos generales.

**Figura 5: Estructura analítica del proyecto.**



*Fuente: Figura de elaboración propia.*

#### **4.2.2 Matriz Marco Lógica.**

La estructura de la Matriz Marco Lógica (MML) para el proyecto de acompañamiento telefónico para personas mayores a través de voluntarios, sigue una lógica horizontal y vertical que asegura la coherencia y efectividad del proyecto. La lógica horizontal se centra en medir los efectos del proyecto a través de indicadores específicos, como la disminución del 30% en la soledad de los usuarios después de seis meses, y sus medios de verificación, que incluyen encuestas de satisfacción y registros en la app “Maximiliana”.

La lógica vertical explica la relación causa-efecto desde los recursos y actividades hasta los objetivos específicos y generales. Por ejemplo, el proyecto utiliza recursos como smartphones inteligentes y voluntarios para llevar a cabo actividades como talleres de formación y llamadas telefónicas, que resultan en 200 llamadas mensuales y una alta satisfacción de los usuarios. Estos resultados inmediatos contribuyen a alcanzar el objetivo específico de proporcionar un acompañamiento telefónico significativo, y finalmente, al objetivo general de reducir la soledad no deseada en personas mayores. En resumen, esta estructura facilita la planificación, ejecución y evaluación del proyecto de manera coherente y efectiva.

Los recursos son los medios materiales y no materiales para realizar las actividades, es decir las tareas relacionadas mediante la intervención, para conseguir alcanzar resultados frutos de estas actividades y alcanzar el objetivo específico de la intervención y por último alcanzar el objetivo general al cual contribuye la intervención.

**Tabla 9: Matriz Marco Lógica.**

	LÓGICA DE INTERVENCIÓN	INDICADORES OBJETIVAMENTE VERIFICABLES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	HIPÓTESIS SUPUESTOS.
OBJETIVO GENERAL	Disminuir la soledad no deseada en personas mayores.	Administración de la Escala de soledad (UCLA) antes y después de la intervención de los voluntarios.	Análisis de los resultados de las escalas pre y post intervención para comprar e identificar los cambios tras la participación en el proyecto.	La implementación reducirá significativamente los niveles de soledad no deseada en los participantes.
OBJETIVO ESPECÍFICO	Acompañar telefónicamente a los usuarios de "Maximiliana" a través de voluntarios.	Cuantificar la frecuencia y duración de las llamadas entre voluntarios y personas mayores.	1) <b>OBSERVACIÓN DIRECTA:</b> Observar directamente la participación de las personas mayores en las actividades.  2) <b>REGISTROS DE PARTICIPACIÓN:</b> Llevar un registro de la asistencia de las personas mayores a las actividades.  3) <b>USO DE LA APP MAXIMILIAN:</b> Controlar las actividades y verificar la frecuencia con la que se realizan las llamadas.	Los usuarios reciben acompañamiento de calidad y constante por parte de los voluntarios.
RESULTADOS	<i>Promover conexiones significativas entre voluntarios y usuarios.</i>  <i>Fomentar la formación de voluntarios.</i>  <i>Ofrecer acompañamiento telefónico personalizado a las personas mayores.</i>	Grado de satisfacción de los voluntarios y las personas mayores.	1) <b>ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN:</b> Administra encuestas a los voluntarios y personas mayores para evaluar la calidad de las relaciones establecidas.  2) <b>ENTREVISTAS INDIVIDUALES:</b> Realizar entrevistas estructuradas con los voluntarios y personas mayores para profundizar en su experiencia.	Efectividad del programa para promover conexiones significativas entre voluntarios y usuarios, así como el éxito en fomentar la formación de voluntarios y ofrecer acompañamiento telefónico personalizado a las personas mayores.
ACTIVIDADES	<b>USUARIOS:</b> <u>ÁREA APOYO EMOCIONAL</u> "Diarios de gratitud" "Charlando juntos" "Cuándo yo era joven..."  <u>ÁREA GASTRONOMÍA</u> "Diario de recetas" "Cocina en sintonía"  <u>ÁREA ENTRETENIMIENTO</u> "¿Hacemos zapping?" "El trivial de la tercera edad" "Jamm sesión virtual"  <u>ÁREA BIENESTAR COGNITIVO</u> "Vida ágil." Formulario de presentación  <b>VOLUNTARIOS:</b>  Talleres escucha activa Talleres uso smartphone Roleplaying Formulario de presentación	<u>RECURSOS.</u> <b>Materiales:</b> Smartphone para los voluntarios <b>Económicos:</b> Financiado por la entidad que ofrece el servicio tecnológico ("Maximiliana") <b>Humanos:</b> Formadores Voluntarios Trabajadora social  <u>CALENDARIO</u> Se estima un periodo de 11 meses desde Enero hasta Noviembre.  <u>EJECUCIÓN.</u>  Formadores: Formar a los voluntarios para desempeñar sus tareas.  Voluntarios: Ponen en práctica las actividades.  Trabajadora social: Supervisa la acción y detecta nuevas necesidades para incluir al proyecto.	<u>COSTES:</u>  <b>Costes Materiales:</b> Precio de los móviles para los voluntarios  <b>Costes Humanos:</b> Salarios del personal que forme voluntarios y de la trabajadora social.	Participación activa en las actividades propuestas por los usuarios y adquisición de conocimientos sobre el colectivo de la tercera edad por parte de los voluntarios.

Fuente: Tabla de elaboración propia.

### **4.2.3 Metodología.**

La metodología es el conjunto de procedimientos necesarios para alcanzar las metas y objetivos propuestos. En este proyecto, se ha optado por una metodología participativa, donde todas las personas involucradas son consideradas agentes activos que contribuyen a la construcción del conocimiento, en lugar de ser simples receptores pasivos de información. Este enfoque fomenta la participación de todos los miembros del grupo, valorando sus experiencias, perspectivas y necesidades.

Al aplicar esta metodología, se altera la dinámica tradicional en la que los expertos son los principales tomadores de decisiones. En su lugar, se da prioridad a los involucrados, considerando sus expectativas, percepciones y necesidades como fundamentales para el análisis y la resolución de problemas.

La metodología participativa reconoce a las personas mayores, voluntarios y familiares como protagonistas en la toma de decisiones y en la configuración del servicio de acompañamiento. Por lo tanto, se les da la oportunidad de expresar sus necesidades y preferencias a través de un formulario de presentación, permitiéndoles contribuir significativamente al diseño de actividades, la planificación de las llamadas telefónicas y el emparejamiento de voluntarios y personas mayores.

Además, esta metodología se extiende a la estructura y organización interna del equipo responsable del proyecto. El proyecto de voluntariado de acompañamiento telefónico para personas mayores será gestionado por la entidad tecnológica "Maximiliana", específicamente desde el departamento de apoyo a clientes. El equipo del proyecto estará compuesto por una trabajadora social que ha diseñado y coordina el proyecto, el equipo directivo (CEO y CTO), y la encargada del departamento de Apoyo a Clientes. La comunicación y organización del proyecto se desarrollará mediante reuniones mensuales, establecidas como espacios abiertos donde todos los miembros del equipo, incluidos los voluntarios, pueden compartir sugerencias e ideas para la mejora continua del proyecto.

Estas reuniones mensuales incluirán la actividad "La línea del tiempo", donde todos los participantes (equipo directivo y voluntarios) pueden contribuir dibujando o escribiendo en un papel continuo los eventos más significativos del mes, con el objetivo de reconstruir colectivamente cómo se han percibido los acontecimientos mensuales de manera objetiva y subjetiva. Además, una vez al mes, las personas mayores, voluntarios o familiares interesados en participar asistirán a una videollamada grupal de co-creación de soluciones, donde se votarán soluciones a problemas detectados, como la temática de las actividades o la duración de las llamadas.

Por otro lado, la coordinación con diversas entidades y partes interesadas (proveedores de servicios para personas mayores, prensa, instituciones educativas, familiares, etc.) Se realiza de manera colaborativa y transparente, aprovechando al máximo los recursos y apoyos disponibles en la comunidad. Esta coordinación se basa en relaciones de igualdad y respeto

mutuo, reconociendo la importancia de la participación activa de todos los involucrados en la consecución de los objetivos del proyecto. Los familiares podrán participar directamente en el proyecto enviando WhatsApp o a través de encuentros personales para comentar sus propuestas de mejora, mientras que las instituciones educativas o proveedores de servicios participarán mediante acuerdos oficiales o reuniones de coordinación mensuales.

Es esencial difundir el proyecto en diferentes etapas de su ciclo de vida, utilizando los canales de comunicación adecuados para cada fase. Antes de la ejecución del proyecto, se organizará un evento *pop-up*<sup>2</sup> de presentación dirigido a todos los agentes sociales involucrados. El propósito de este evento es dar a conocer el proyecto, generar interés mostrando su utilidad y beneficios, y fomentar la participación activa, incluyendo el reclutamiento de participantes, colaboradores y voluntarios.

El evento contará con varias características especiales para maximizar su impacto, como demostraciones en vivo de los servicios y actividades que ofrece Maximiliana, talleres interactivos donde los asistentes pueden involucrarse directamente, paneles informativos visualmente atractivos que explicarán los objetivos, metodología y resultados esperados del proyecto, y un espacio para que los asistentes puedan intercambiar ideas y establecer conexiones con otros agentes sociales interesados en la iniciativa. Además, siguiendo con el carácter participativo del proyecto se habilitará un espacio para recoger sugerencias y demandas relacionadas con la temática del proyecto. También se ofrecerán descuentos especiales para los asistentes que deseen contratar el servicio de Maximiliana durante el evento, incentivando su participación en las actividades. La localización del evento es un aspecto distintivo y se llevará a cabo en alguna de las residencias o centros de día de la ciudad de Zaragoza. Este evento se promocionará mediante carteles informativos y a través de las redes sociales. El propósito de este evento no es solo establecer relaciones significativas para el proyecto, sino también crear una comunidad consciente de la soledad no deseada y de cómo la brecha digital nos separa. Además, incentivar la participación social como parte esencial e imprescindible del proyecto. (Ver ANEXO I).

Adicionalmente, antes de comenzar el proyecto y para proporcionar claridad a los participantes, se publicará un cartel informativo (ver ANEXO II) que destacarán los aspectos más importantes del proyecto, como las actividades. También se elaborará un cartel de difusión que se compartirá con las entidades educativas y las coordinadoras de voluntariado para reclutar a los voluntarios. (Ver ANEXO III).

Durante la ejecución del proyecto, el departamento de redes de “Maximiliana” creará videos en TikTok protagonizados por la community manager de la entidad, una persona de la tercera edad. En estos breves videos, la community manager explicará los beneficios de las llamadas realizadas por los voluntarios, con el objetivo de dar a conocer el proyecto a un público joven e incentivarlos a participar como voluntarios o reconocer la utilidad del proyecto para sus familiares mayores.

---

<sup>2</sup> Un evento pop-up es una actividad temporal y efímera diseñada para captar la atención y generar interés en un corto periodo de tiempo mediante experiencias interactivas en ubicaciones especiales.

#### **4.2.4 Recursos.**

Un proyecto puede definirse como un conjunto de recursos materiales y humanos que se combinan para hacer posibles la realización de diferentes actividades a través de una metodología concreta, en un tiempo y con un costo determinado con el fin de alcanzar objetivos que permitan cambiar una realidad concreta. (Aguado, De Asís, Meléndez, 2005).

Es decir, los recursos humanos, materiales y financieros juegan un papel crucial en el desarrollo de las actividades del proyecto, asegurando que el objetivo de reducir la soledad no deseada en personas mayores se cumpla de manera eficiente y efectiva. En la Tabla 8 se especifica que algunos de estos recursos serán proporcionados por la entidad Maximiliana. Dado que Maximiliana es una empresa, cuenta con diversos recursos propios que pueden ser aprovechados y reutilizados para el proyecto. Esto significa que algunos de los recursos necesarios para el proyecto ya están disponibles como parte del funcionamiento diario y habitual de la empresa.

Es crucial determinar con precisión los recursos necesarios para el proyecto, ya que esto influye directamente en la elaboración del presupuesto. En la Tabla 10 se detalla quién cubrirá cada gasto, lo que contribuye a que el presupuesto sea realista y bien estructurado. Este proceso no solo permite reservar parte de los fondos privados de Maximiliana para el proyecto, sino que también respalda la solicitud de financiamiento público y la búsqueda de fondos adicionales de donantes o instituciones externas. En resumen, al identificar los recursos y elaborar un presupuesto detallado, se asegura que el proyecto presenta factibilidad, es decir, que sea viable y pueda llevarse a cabo con éxito.



**Tabla 10: Clasificación de recursos.**

	RECURSOS	PRESUPUESTO (€)	ENTIDAD FINANCIADORA
<b>MATERIALES</b>	<p>50 Móviles inteligentes.</p> <p>1 Sala con capacidad de 25 personas.</p> <p>1 proyector.</p> <p>2 ordenadores.</p>	<p><b>TOTAL 750 €</b></p> <p><u>CEDIDOS POR LA ENTIDAD "MAXIMILIANA."</u></p> <p>Sala de oficina 2 ordenadores 1 proyector 1 sala con capacidad para 25 personas.</p> <p>50 móviles inteligentes <b>15€/Ud. x 50/Ud. = 750</b></p>	Entidad "Maximiliana"
<b>HUMANOS</b>	<p>2 Formadores de voluntariado.</p> <p>20-30 Voluntarios aproximadamente.</p> <p>1 Trabajadora Social.</p>	<p><b>TOTAL 15.150 €</b></p> <p>20-30 voluntarios = no reciben remuneración económica.</p> <p>2 Formación de voluntarios:</p> <p>- 1 Formador externo al proyecto : Financiado por "Coordinadora aragonesa de voluntariado."</p> <p>- 1 Formador propio del proyecto: <b>50 €/sesión x 15 sesiones = 750 €</b></p> <p>1 Trabajador social en nómina durante la duración del proyecto: <b>1200 € x 12 = 14400€</b></p>	Coordinadora Aragonesa de Voluntariado. Entidad "Maximiliana"
<b>ECONÓMICOS</b>	<p>"Maximiliana"</p> <p>Subvenciones públicas.</p> <p>Donaciones de empresas privadas.</p> <p>Entidades sociales.</p>	<p>"Maximiliana"</p> <p>Subvenciones públicas.</p> <p>Donaciones de empresas privadas.</p> <p>Entidades sociales.</p>	<p>"Maximiliana"</p> <p>Subvenciones públicas.</p> <p>Donaciones de empresas privadas.</p> <p>Entidades sociales.</p>

*Fuente: Tabla de elaboración propia.*

**Tabla 11: Presupuesto.**

GASTO TOTAL	20.000 euros	INGRESO TOTAL	22.000 euros
Gastos capacitación de fondos.	3.000 euros	Ingresos privados.	18.000 euros
Gastos administración.	17000 euros	Ingresos públicos.	4.000 euros

*Fuente: Tabla de elaboración propia.*

## **5. Seguimiento**

### **5.1 Indicadores.**

Un indicador es la especificación cuantitativa y cualitativa para medir el logro de un objetivo, aceptado colectivamente por los involucrados en el proyecto como adecuado para alcanzar dicho objetivo. Estos indicadores son cruciales para entender cómo avanza el proyecto, ya que cumplen una función de evaluación en diferentes etapas, ya sea en términos de gestión o monitoreo. Esto resulta útil para tomar las acciones necesarias que garanticen el cumplimiento de los objetivos establecidos.

El proyecto tiene como objetivo principal disminuir la soledad no deseada en personas mayores. Se espera que el número de personas mayores que manifiestan sentirse menos solas después de participar en el proyecto aumente significativamente. Por ejemplo, se ha establecido el indicador de que un 30% más de personas mayores indiquen sentirse acompañadas y menos solas después de seis meses de participación en el proyecto.

Otro objetivo clave es acompañar telefónicamente a los usuarios de “Maximiliana” a través de voluntarios, proporcionando un apoyo emocional y social a través de estas interacciones. Para hacer un seguimiento de esto se ha establecido como indicador que cada usuario reciba al menos una llamada telefónica por semana, con una duración promedio de 30 minutos por llamada, durante un período de tres meses.

Podemos destacar también tres objetivos fundamentales: promover conexiones significativas entre voluntarios y usuarios, fomentar la formación de voluntarios y ofrecer acompañamiento telefónico personalizado a las personas mayores. En cuanto al objetivo relacionado con la capacitación de los voluntarios para desempeñar su rol de manera óptima, se establece como indicador la realización de 4 sesiones de formación en dos meses, con una tasa de participación

del 90% entre los voluntarios, asegurando así la preparación adecuada para establecer relaciones efectivas.

En relación con los otros dos objetivos, se ha establecido que se realizarán 200 llamadas telefónicas personalizadas al mes, con el objetivo de proporcionar un acompañamiento cercano y efectivo a las personas mayores. El indicador asociado a este objetivo es que el 85% de los usuarios reporten una alta satisfacción con el acompañamiento recibido, lo que asegurará que el servicio cumple con las expectativas y necesidades de la comunidad atendida.

Estos indicadores serán fundamentales para evaluar el éxito del proyecto y realizar ajustes según sea necesario para garantizar su eficacia y beneficio para la comunidad de personas mayores atendidas

## **5.2 Diagrama de Gantt y cronograma.**

Todo proyecto se lleva a cabo dentro de un período temporal definido, con una fecha de inicio y una de finalización claramente establecidas. Esta característica distintiva separa a un proyecto de un servicio continuo. Por ejemplo, en el contexto de "Maximiliana", la empresa ofrece un servicio permanente de venta de teléfonos inteligentes, que no tiene una fecha de finalización y se espera que continúe indefinidamente. En contraste, el proyecto de acompañamiento telefónico para personas mayores a través de voluntarios, que "Maximiliana" implementa, tiene un plazo específico. Este proyecto está diseñado para complementar el servicio de venta de móviles, ofreciendo un valor añadido temporal y específico.

Es por esto, que el proyecto necesita de una organización temporal que se ajuste a un período cerrado de ejecución para ubicar las distintas actividades necesarias para obtener los objetivos. Para ello se pueden utilizar diferentes herramientas que reflejan la duración estimada de las actividades y el orden en que deben ser ejecutadas. El modelo más sencillo, utilizado en la Tabla 11 y también el más utilizado en los proyectos, es el denominado diagrama de barras o gráfico de Gantt.

Además, se emplea la herramienta del cronograma, que aunque similar al diagrama de Gantt como representación gráfica, tiene el objetivo específico de mostrar la duración de un proyecto de manera cronológica. A diferencia del diagrama de Gantt, que se caracteriza por un conjunto de columnas horizontales y verticales que desglosan cada tarea, el cronograma ofrece una visión más simplificada. Este se enfoca en delinear el camino general del proyecto, mostrando de manera clara el orden en que deben realizarse las tareas, como en las fases de diseño del proyecto y los responsables de cada fase: identificación, formulación, ejecución, etc.

En conclusión, cronograma, plasmado en la Tabla 12, es una herramienta fundamental en la gestión de proyectos porque permite elaborar una lista de todas las tareas a realizar, describir la secuencia correcta de estas tareas, verificar la duración total del proyecto y fijar las fechas de inicio y finalización. Esto asegura que los objetivos del proyecto se alcancen dentro del tiempo previsto, proporcionando una guía clara y accesible para todo el equipo involucrado.

**Tabla 11: Diagrama de Gantt.**

ACTIVIDADES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Formulario presentación voluntarios usuarios									
Evento Pop Up									
Reuniones mensuales									
Emparejamiento voluntarios/usuarios									
Formación voluntarios									
Taller escucha activa voluntarios									
Talleres uso smartphone voluntarios									
Role playing voluntarios									
Diarios de Gratitud									
Charlando juntos									
Cuando yo era joven...									
Cocina en sintonía									
El libro de recetas									
Vida ágil									
Jamm sesion									
El trivial de la tercera edad									
Haciendo Zapping									

*Fuente: Tabla de elaboración propia*

**Tabla 12: Cronograma.**

TAREAS	RESPONSABLES	EN.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEPT.
Identificación	Grupo motor									
Formulación	Trabajadora social									
Ejecución	Trabajadora social Voluntarios.									
Evaluación	Equipo responsable Voluntarios Familiares									
Informe final.	Equipo responsable									

*Fuente: Tabla de elaboración propia.*

## **6. Evaluación**

El proceso de evaluación se concibe como un procedimiento esencial que proporciona información clave para la toma de decisiones estratégicas. Este proceso, compuesto por fases interdependientes y consecutivas, tiene como objetivo principal la mejora continua o la implementación de cambios generales. A través de la recopilación y utilización sistemática y rigurosa de información, se emiten juicios de valor sobre el mérito o la eficacia de un programa o intervención. Estos juicios están respaldados por criterios predefinidos que permiten valoraciones informadas para mejorar y optimizar el proyecto en cuestión. La evaluación se centra en los resultados que los usuarios o actores deben alcanzar tras la implementación de una intervención, mediante la comparación de medidas con estándares y la emisión de juicios basados en esta comparación.

Para realizar una evaluación procesual, es decir, durante la ejecución del proyecto se analizará la información recabada de las reuniones mensuales con voluntarios y personas mayores para identificar si el proyecto se está desarrollando adecuadamente. Por otro lado, para realizar la evaluación final nos basaremos en los indicadores de seguimiento establecidos previamente. El cumplimiento de estos indicadores nos permitirá concluir con que se ha proporcionado acompañamiento telefónico personalizado a las personas mayores, logrando así una disminución de la soledad no deseada.

Además, se realizará una evaluación participativa en la que los propios participantes valoren la efectividad del proyecto. Para esto, se realizan llamadas telefónicas programadas de 5-10 minutos a las personas mayores, permitiéndoles valorar la efectividad del programa mediante cuatro preguntas. Los voluntarios recibirán una encuesta para evaluar la efectividad del proyecto, y los familiares serán encuestados telefónicamente para valorar el impacto del proyecto en sus familiares.

Finalmente, las conclusiones derivadas de la evaluación se recogerán en un informe final, donde se reflejarán los objetivos alcanzados, el impacto, los avances y los aspectos a mejorar.

## **7. Conclusiones.**

A menudo, se tiende a pensar que tener una idea es tener un proyecto completo, pero la realidad es diferente. Una idea marca simplemente el inicio de un proceso más amplio y estructurado ; es reconocer un problema y sentir la responsabilidad de actuar al respecto. Es ser consciente de las carencias o áreas que mejorar en la sociedad y comprometerse a abordarlas de alguna manera. Este compromiso y concienciación es el motor que impulsa la elaboración de proyectos y la innovación en la búsqueda de soluciones. Además, la creación de un proyecto o la actividad de hacer realidad una idea implica considerar una serie de aspectos fundamentales para asegurar su efectividad. Es crucial identificar claramente la necesidad social que se quiere abordar y definir los objetivos del proyecto. Además, se deben establecer estrategias claras para involucrar a los beneficiarios y a la comunidad en el proceso, garantizando que las soluciones sean adecuadas y sostenibles. Asimismo, es importante establecer colaboraciones con diferentes involucrados, como organizaciones no

gubernamentales, entidades gubernamentales o el sector privado, para maximizar los recursos disponibles y ampliar el impacto del proyecto. Es también esencial la planificación y la evaluación continua para adaptar y mejorar las intervenciones según sea necesario, asegurando así que el proyecto cumpla con sus objetivos y beneficie de manera significativa a la comunidad.

En este sentido, las trabajadoras sociales son, sin duda, la piedra angular en la estructuración de ideas para el diseño de proyectos que respondan a las necesidades de la sociedad. Los problemas sociales son inherentemente complejos y multifacéticos, y rara vez pueden atribuirse a una única causa o solucionarse con una sola intervención. Estos problemas suelen ser el resultado de una interacción compleja de diversos factores que actúan en diferentes niveles y contextos. Por ello, se necesitan profesionales capaces de comprender a fondo las necesidades y retos que enfrenta la sociedad para diseñar intervenciones comprensivas, inclusivas y centradas tanto en los individuos como en los colectivos. Además, las trabajadoras sociales no sólo están capacitadas para el diseño del proyecto social sino también para la ejecución del mismo brindando orientación y capacitación a las personas que tengan que enfrentarse a circunstancias sociales que les generen conflictos personales.

Estas capacidades les permiten establecer sinergias y coordinar esfuerzos para desarrollar proyectos sostenibles y realistas. Además, comprenden las dinámicas de poder y las injusticias sociales, lo que les permite diseñar proyectos que no sólo aborden necesidades inmediatas, sino que también promuevan la equidad y la justicia social a largo plazo. Su compromiso con la defensa de los derechos humanos y la promoción del bienestar social añade un valor significativo a cualquier proyecto social, asegurando que las intervenciones sean éticas y respetuosas con la dignidad de todas las personas involucradas. En conclusión, las trabajadoras sociales promueven la transformación social a través de una participación activa en la sociedad, a partir de la combinación de conocimientos, habilidades y valores. Al integrar su praxis profesional en el diseño de proyectos sociales, contribuyen significativamente a mejorar la calidad de vida de las personas y a promover cambios positivos en la sociedad.

En proyectos sociales como el de "Conexión Voluntaria", desarrollado para la entidad "Maximiliana" y reflejado en este trabajo, se observa cómo la integración del perfil profesional del trabajo social añade un valor humano significativo a las entidades, incluso cuando ya son recursos socialmente potentes. Al desarrollar actividades complementarias a las rutinas habituales de trabajo, las trabajadoras sociales no solo enriquecen la oferta de servicios, sino que también refuerzan la responsabilidad social de las organizaciones al asegurar que las intervenciones sean holísticas y orientadas hacia las necesidades de las personas. Su entendimiento de las dinámicas sociales y su capacidad para diseñar intervenciones inclusivas y sostenibles son cruciales para generar un impacto positivo y perdurable en las comunidades.

El diseño de este proyecto ha demostrado cómo una idea inicial puede transformarse significativamente al considerar factores externos que no se contemplaban al inicio. Inicialmente, se tuvo una visión idealista del proyecto, pero fue crucial adaptarla a la realidad. Aspectos como la existencia de proyectos similares, el presupuesto disponible, las alternativas disponibles y los recursos necesarios juegan un papel crucial en la configuración final del proyecto. Esta evolución requiere flexibilidad y capacidad de ajuste, ya que la idea original debe modificarse para adaptarse a las condiciones prácticas y limitaciones del entorno. Así, aunque la visión inicial pueda ser ambiciosa, es esencial encontrar un equilibrio realista para asegurar que el proyecto sea viable y efectivo en su implementación.

El resultado de equilibrar la realidad y la ambición que impulsó el diseño del proyecto presente en el TFG se resume en la conclusión de que, aunque la tercera edad recibe atención para sus necesidades físicas y psicológicas, es crucial integrarlos también en la realidad actual. Aunque pueda parecer un desafío, este proyecto social ha sido diseñado para integrar los aspectos significativos de la nueva realidad con las características y capacidades de aprendizaje de las personas mayores. Este enfoque no solo mejora su calidad de vida al reducir el sentimiento de soledad no deseada, sino que también cumple con nuestra responsabilidad social de asegurar su inclusión completa y significativa en nuestra sociedad moderna y altamente tecnológica.

En el caso específico del proyecto planteado, el envejecimiento se presenta como un proceso complejo que afecta de manera diversa a los individuos. En este contexto, los proyectos sociales desempeñan un papel crucial en mejorar la calidad de vida de las personas mayores. Es evidente la importancia del diseño social y del trabajo social, especialmente en la necesidad de proyectos innovadores y diferenciados. Al planificar y ejecutar estos proyectos, se asegura su viabilidad, sostenibilidad y efectividad para abordar los desafíos asociados con el envejecimiento de la población. Esta capacidad de innovación se adapta al mundo rápido y cambiante en el que vivimos, donde las estrategias de implementación reflejan las dinámicas sociales actuales.

Desde el inicio de este proyecto, se ha puesto un énfasis especial en la comunicación telefónica, ya que las interacciones cara a cara están disminuyendo gradualmente y las nuevas tecnologías están predominando en nuestras relaciones interpersonales. Aunque las nuevas tecnologías tienen el potencial de conectar a las personas, surge la pregunta: ¿realmente nos acercan o nos alejan? Los smartphones han revolucionado nuestra forma de comunicarnos, facilitando las llamadas, el correo electrónico y las redes sociales, todo en un solo dispositivo al alcance de la mano. No obstante, paradójicamente, estas herramientas que deberían promover la cercanía parecen estar distanciándonos cada vez más del contacto humano genuino. Esta desconexión del mundo real plantea interrogantes sobre cómo las tecnologías pueden fomentar la individualidad y separar a las personas de una conexión más profunda con su entorno y sus comunidades. Por esta razón, se ha reconocido el voluntariado como una intervención crucial en este proyecto para contrarrestar estos efectos negativos. El voluntariado facilita el contacto directo y real entre diferentes generaciones, promoviendo una participación activa que fortalece los lazos comunitarios y restaura la importancia del contacto humano auténtico en la era digital.

## 8. Bibliografía.

- Abellán García, A., Ayala García, A., Pujol Rodríguez, R. (2017). Un perfil de las personas mayores en España, 2017: Indicadores estadísticos básicos. Recuperado de: <http://envejecimiento.csic.es/documentos/documentos/enred-indicadoresbasicos18.pdf>
- Abellán García, A., Ayala García, A., Pérez Díaz, J., Pujol Rodríguez, R. (2018). Un perfil de las personas mayores en España, 2018: Indicadores estadísticos básicos. Informes Envejecimiento en red, 17, 10-34. <http://envejecimiento.csic.es/documentos/documentos/enred-indicadoresbasicos18.pdf>
- Aguado, M.E., De Asís, A. y Meléndez, F. (Coords.). (2005). Manual de ayuda para la formulación de proyectos sociales. Madrid: Fundación Luis Vives.
- Alpizar, F. A. (2016). La metodología participativa para la intervención social: Reflexiones desde la práctica. Revista Ensayos Pedagógicos, 11(1), 87-109. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5585469>
- Alvira Martín, F. (2002). Metodología de la evaluación de programas (3ª ed.). Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Arber, S., & Ginn, J. (1996). Relación entre género y envejecimiento: Enfoque sociológico. Narcea.
- Ayuntamiento de Zaragoza. (sf). Programa de eventos culturales. <https://www.zaragoza.es/sede/servicio/cultura/evento/programa/2085>
- Adopta un abuelo. (s.f.). Quiénes somos. Adopta un abuelo. <https://adoptaunabuelo.org/quienes-somos/>
- Fernández Ballesteros, R. (2009). Envejecimiento activo: Contribuciones de la psicología. Pirámide.
- Fernández-Ballesteros, R. (Ed.). (2001). Evaluación de programas: Una guía práctica en ámbitos sociales, educativos y de salud (1ªed., 2ª reimp.). Madrid: Síntesis.
- Freixas, A. (2008). La vida de las mujeres mayores a la luz de la investigación gerontológica feminista. Anuario de Psicología, 39(1), 41-57. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2585233>
- Fundación "la Caixa". (s.f). Personas mayores: Atención y soledad. Fundación "la Caixa". [https://fundacionlacaixa.org/es/personas-mayores-atencion-soledad?gad\\_source=1&gclid=Cj0KCQjwpNuyBhCuARIsANJqL9P8-n6wUuR06huqu9d6zL10mi2XrfSpGlcr1EIB4zMYa7ndUmlxM1oaAhdqEALw\\_wcB](https://fundacionlacaixa.org/es/personas-mayores-atencion-soledad?gad_source=1&gclid=Cj0KCQjwpNuyBhCuARIsANJqL9P8-n6wUuR06huqu9d6zL10mi2XrfSpGlcr1EIB4zMYa7ndUmlxM1oaAhdqEALw_wcB)
- Fundación TECSOS. (s.f). 5G Avatar Afectivo. Recuperado de: <https://www.fundaciontecsos.es/proyectos/5g-avatar-afectivo/>
- García Rodríguez, M. I. (2010). Libro blanco del envejecimiento activo. [https://imsero.es/documents/20123/102884/8088\\_8089libroblancoenv.pdf/358004b5-399a-236b-bf30-bb88e8946059](https://imsero.es/documents/20123/102884/8088_8089libroblancoenv.pdf/358004b5-399a-236b-bf30-bb88e8946059)



- García, A. V. M. (2000). Diez visiones sobre la vejez: del enfoque deficitario y de deterioro al enfoque positivo. Revista de educación. 161-182. <https://www.educacionfpydeportes.gob.es/revista-de-educacion/numeros-revista-educacion/numeros-anteriores/2000/re323/re323-10.html>
- Giddens, A. (2007): Sociología, 5ª edición.
- Gómez Redondo, R. (Dir.). (2010). Salud, demografía y sociedad en la población anciana. Madrid: Alianza Editorial.
- Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO). <https://imserso.es/web/imserso>
- López Doblas, J., & Díaz Conde, M. P. (2018). El sentimiento de soledad en la vejez. Revista Internacional de Sociología, 76(1). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6416408>
- Macionis, J.J. y Plummer, K. (2011). Sociología (4ª ed.). Madrid: Pearson & Prentice Hall.
- Martín García, A. V. (2000). Diez visiones sobre la vejez: del enfoque deficitario y de deterioro al enfoque positivo. Revista de educación. 161-182. <https://www.educacionfpydeportes.gob.es/revista-de-educacion/numeros-revista-educacion/numeros-anteriores/2000/re323/re323-10.html>
- Martínez Pizarro, S. (2020). Síndrome del cuidador quemado. Revista Clínica de Medicina de Familia, 13(1), 97-100. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8868181>
- Maximiliana. (s.f) <https://maximiliana.es/nosotros/>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2021). Informe mundial sobre el edadismo (Versión oficial en español de la obra original en inglés: Global report on ageism). <https://www.who.int/es/teams/social-determinants-of-health/demographic-change-and-healthy-ageing/combating-ageism/global-report-on-ageism>
- Pérez Díaz, J., Ramiro Fariñas, D., et al. (2023). Un perfil de las personas mayores en España, 2023: Indicadores estadísticos básicos. Informes Envejecimiento en red, (30), 40. <http://envejecimiento.csic.es/documentos/documentos/enred-indicadoresbasicos2023.pdf>
- Portal Mayores. (2009). Percepción de los españoles sobre distintos aspectos relacionados con los mayores y el envejecimiento. Datos de mayo de 2009. Informes Portal Mayores, (91). Madrid. <http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentos/pm-barometro-cis-mayo-2009-01.pdf>
- Posada, F. V. (2005). El enfoque del ciclo vital: hacia un abordaje evolutivo del envejecimiento. SP Hernandis, & MS Martínez, Gerontología, 147-148.
- Raya Díez, E. (Coord.). (2011). Herramientas para el diseño de proyectos sociales. Logroño: Universidad de la Rioja. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=456194>
- Robledo Marín, C. A., Orejuela Gómez, J. J. (2020). Teorías de la sociología del envejecimiento y la vejez. Revista Guillermo de Ockham, 18(1), 95-102. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7517013>

- Rodríguez Martín, M. (2009). La soledad en el anciano. Gerokomos, 20(4), 159-166.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3098480>
- Tirado, R. Y. (2019). La soledad no deseada en el ámbito de la gerontología. Trabajo Social Hoy, (88), 25-42.  
<https://www.trabajosocialhoy.com/articulo/239/la-soledad-no-deseada-en-el-ambito-de-la-gerontologia/>
- World Health Organization (WHO). (2021). Social isolation and loneliness among older people: Advocacy brief. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240030749>

## 9. Anexos.

### Anexo I: Propuesta de cartel para reclutar voluntarios.

**VOLUNTARIOS**

¿CÓMO SER PARTE DE MAXIMILIANA?

**1**

CONTACTA CON NOSOTROS:  
627 81 45 40  
TAMBIÉN POR REDES SOCIALES

POR CORREO ELECTRÓNICO:  
voluntarios@maximiliana.es

**2**

ENTREVISTA INICIAL  
FORMULARIO DE PRESENTACIÓN

**¿CUÁL ES VUESTRA FUNCIÓN?**

**Acompañar telefónicamente a las personas mayores a través de las actividades.**

**Asistir a formaciones relacionadas con el colectivo de la tercera edad**

**Participar en reuniones mensuales.**

PLATAFORMA DEL VOLUNTARIADO DE ESPAÑA

Fuente: Ilustración de elaboración propia.

## Anexo II: Propuesta de cartel para difundir el proyecto.

**Proyecto de acompañamiento telefónico.**  
**¡Coge tu móvil Maximiliana y participa!**  
**¿YA CONOCES A TU VOLUNTARIO?**



**01**

**Formulario para emparejarte con el voluntario más parecido a ti!**

**Cuéntanos tus gustos para recomendarte algunas de nuestras actividades:**

**02**

**Haciendo zapping:** Voluntarios y personas mayores intercambian sus últimas series, películas, telenovelas vistas, discuten sobre capítulos o temas específicos.

**El trivial de la tercera edad:** Sesiones de trivial en línea sobre temas de interés para las personas mayores, como: mitos de la tercera edad, consejos, recursos existentes, etc.

**Jam session virtual:** Voluntarios y personas mayores comparten sus canciones favoritas e incluso pueden improvisar!



**03**

**Vida Ágil:** Juego incorporado en el dispositivo "Maximiliana" para mejorar la memoria y la agilidad mental. Este juego presenta las caras de los familiares de las personas mayores y ellos tienen que señalar el nombre correcto.

**04**

**Diarios de gratitud:** Compartir experiencias vitales por las que cada uno esté agradecido en su vida.

**Charlando juntos:** Conversaciones sobre el día a día, intereses personales, y noticias actuales.

**"Cuando yo era joven...":** Espacios para que las personas mayores hablen de sus recuerdos e historias de vida.



**05**

**Cocina en sintonía:** Organización de sesiones de cocina virtual dónde ambos preparan la receta compartida, promoviendo la interacción en tiempo real y el intercambio de técnicas culturales.

**El libro de recetas:** Voluntarios y personas mayores intercambian recetas.

*Fuente: Ilustración de elaboración propia.*

Anexo III: Propuesta de cartel para difundir el evento pop-up.



Fuente: Ilustración de elaboración propia.