



**Centro de Respuestas Educativas y Comunitarias, A.C.**

***Manual de operación e Informe final***

***Sigamos Creciendo***

**Proyecto de colaboración con INAPAM,  
financiado por INDESOL**



**México, D.F, Diciembre de 2004**

# **Manual de operación e Informe final del Proyecto Sigamos Creciendo**

## **Contenido**

<b>Antecedentes del Proyecto Sigamos creciendo</b>	<b>3</b>
<b>Fases de la operación del proyecto</b>	<b>6</b>
<b>I. Vinculación y coordinación de las actividades</b>	<b>6</b>
<b>II. Detección de necesidades y expectativas</b>	<b>7</b>
<b>III. Interpretación de la información recabada y búsqueda de         respuesta a las solicitudes expresadas</b>	<b>16</b>
<b>IV. Implantación de las acciones</b>	<b>19</b>
<b>Comentarios y sugerencias para la operación</b>	<b>21</b>
<b>1.Promoción de servicios del INAPAM</b>	<b>22</b>
<b>2. Operación de las Residencias de Día</b>	<b>34</b>
<b>3. Actividades del Proyecto Sigamos creciendo</b>	<b>30</b>
<b>Evaluación del proyecto</b>	<b>34</b>
<b>1. Evaluación de proceso</b>	<b>34</b>

<b>2. Evaluación de resultados</b>	<b>35</b>
<b>3. Resultados e impacto del proyecto</b>	<b>41</b>
<b>Conclusiones</b>	<b>44</b>
<b>Relación de Anexos</b>	<b>46</b>

## **Antecedentes del Proyecto Sigamos creciendo**

### **Justificación**

La educación y la capacitación constituyen estrategias centrales para el desarrollo social y, en los adultos mayores, para el envejecimiento activo. En este grupo de edad, los datos censales y los resultados de encuestas e investigaciones revelan que en México predomina una baja escolaridad en ambos sexos, pero con una clara asimetría o desventaja en el caso de las mujeres. Por todo ello, y con la motivación de aplicar en una población con la que CRECE no había trabajado previamente, como son las adultas mayores, el abordaje de Promoción de la salud y los procedimientos cuya eficacia se había comprobado en intervenciones con mujeres adultas y con jóvenes de ambos sexos, se propuso este proyecto para su financiamiento por el Instituto de Desarrollo Social, INDESOL y se gestionó con el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, INAPAM, la posibilidad de llevarlo a cabo en algunas de sus instalaciones, específicamente los Centros de Atención Geriátrica y las Residencias de Día.

### **Objetivo general**

Elevar la satisfacción personal y el autoconcepto de adultas mayores, a través de promover su participación en actividades que les permitan la adquisición de capacidades y conocimientos, fortaleciendo así sus recursos y habilidades personales.

### **Objetivos específicos**

- Conocer las necesidades, intereses y expectativas de adultas mayores, que asisten a instalaciones del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, INAPAM, a través de grupos de discusión y entrevistas.
- Con base en los resultados obtenidos en la detección de necesidades y con la intervención de las adultas mayores, organizar, supervisar, dar seguimiento y apoyo y evaluar Planes de Acción educativos y de capacitación.
- Elaborar una guía que permita replicar y evaluar las acciones, apoyando la gestión de las mismas por parte de las adultas mayores.

- Elaborar informes en los que consten los resultados de la evaluación y del seguimiento de las acciones, conclusiones y recomendaciones, así como los materiales elaborados.

## **Fases de la operación del proyecto**

En este apartado se describen las principales actividades desarrolladas en el proyecto, comenzando por las acciones previas a la implantación, como son los acuerdos entre las diferentes instancias que participaron y la detección de necesidades y expectativas de la población meta, es decir las adultas mayores que concurren a servicios del INAPAM; continuando con la estructuración de los planes de acción de educación y capacitación, para dar respuesta a las necesidades detectadas; y finalizando por la aplicación de esos planes de acción y su seguimiento. Se omite la fase de evaluación cuya información se ha preferido presentar por separado, en el apartado que se incluye al finalizar este documento, como puede observarse en el Contenido.

### ***I. Vinculación y coordinación de las actividades***

#### **1. Juntas de coordinación**

Uno de los elementos fundamentales para el funcionamiento adecuado de un proyecto realizado por una organización externa a una institución es la coordinación entre las distintas instancias que participan. En efecto, en muchas ocasiones esa organización no consigue ajustar lo proyectado con las normas o regulaciones de la institución; en otras, si bien se aprueba el desarrollo del proyecto en los niveles superiores de la institución, se encuentran obstáculos en el nivel operativo, que imposibilitan la implantación; mientras que en otros casos, las políticas o prioridades institucionales varían y se pierde el interés en el desarrollo del proyecto. Ninguna de esas situaciones se presentó en cuanto al proyecto *Sigamos Creciendo*, cuyo desarrollo fue avalado por el Director de Atención Geriátrica del INAPAM, Lic. Juan Carlos González Llamas, quién proporcionó documentación e información que facilitó considerablemente la planeación de la operación y abrió el camino para que CRECE fuera recibido en las instalaciones que dependen de esa Dirección del INAPAM, poniendo en contacto a la Responsable del proyecto con la Lic. Lidia Hernández Corres, Jefa de la Unidad Administrativa, y la Dra.

Graciela Alonso, Coordinadora de Residencias de Día, quienes allanaron el camino, acompañando y brindando su apoyo al desarrollo del proyecto.

En esas mismas juntas se acordó dónde se celebrarían los grupos de discusión y en qué instalaciones sería más conveniente la implantación del proyecto *Sigamos creciendo*.

## **2. Visitas a instalaciones**

Luego de las juntas de trabajo iniciales, se comenzó a realizar visitas a las Residencias de Día y los Centros de Atención en los que se realizaría el proyecto. Las Responsables de las Residencias Corpus Christi, Mitla, Cerro San Andrés, Dr. Atl y Héroes del 47 y sus equipos de trabajo, brindaron información (*Anexo H Fichas de información*) acerca de los servicios brindados, además de que se observó el desarrollo de las actividades usuales en esas instalaciones. También se visitaron los Centros de Atención Av. Universidad, en el que se acordó el desarrollo de entrevistas con la Lic. Lidia Hernández; y Dr. Federico Santos, siendo recibidos en éste último por los doctores Miguel Ángel Centeno Silva y Enrique Falcón Molina.

## ***II. Detección de necesidades y expectativas***

Si bien todas las instalaciones del INAPAM están abiertas a adultos mayores de ambos sexos, por ser las mujeres quienes tienen un mayor expectativa de vida y una mayor disposición y costumbre de hacer uso de los servicios de salud y asistencia, son también las que más concurren. Por otra parte, como se señala en los objetivos del proyecto transcritos al inicio, las mujeres adultas mayores fueron definidas como la población objetivo, por tratarse de un grupo poblacional que, sobre todo en la generación que actualmente es mayor de 65 años, presenta las mayores carencias en cuanto a su educación.

Para cumplir con el objetivo de conocer las necesidades, intereses y expectativas de adultas mayores que asisten a instalaciones del INAPAM, se desarrollaron grupos de discusión y entrevistas. La interpretación de los resultados de los mismos permitió dar respuesta a esas necesidades, desarrollando tutorías acerca de los principales intereses o

expectativas detectados en las mujeres, si bien en cuanto a las Residencias de Día, una vez iniciadas las sesiones de trabajo se invitó también a asistir a los residentes de sexo masculino.

Como primer paso se elaboró una guía de tópicos para los grupos de discusión y otra para las entrevistas, las que figuran en el *Anexo L*, e incluyen los temas más relevantes que se deben tratar. Estas guías no representan un temario cerrado e inflexible, que coartaría la espontaneidad de los participantes, ni tampoco es un cuestionario que pueda ser contestado afirmativa o negativamente, para contar cuántos participantes se encuentran a favor o en contra de algo. Por el contrario, señala puntos que es conveniente discutir en común, acerca de los cuales los participantes podrán dar su opinión personal. Con esto pretendemos enfatizar que los resultados que se obtienen no pretenden tener validez estadística, sino que representan información cualitativa, que amplía el conocimiento acerca de una población, a través de las aportaciones de quienes participan.

Al iniciar tanto las entrevistas como los grupos de discusión, se explicó para qué se celebraban, qué beneficios u oportunidades darían a las participantes o al buen funcionamiento de las instalaciones en las que se encontraban. De esta manera, quienes participaron pudieron tener una mayor confianza para exponer sus opiniones, a la vez que no se sintieron utilizadas, para fines de investigación o de mercadeo. También se aseguró la confiabilidad y el respeto a la privacidad en cuanto a la información proporcionada o los comentarios vertidos. Como se llevo una video grabadora, se dejó constancia de que sólo se utilizaría para tener un registro adecuado de lo que se dijo, no de quién lo dijo, ni para ser expuesto en promociones o presentaciones ajenas al proyecto.

Tanto en los grupos de discusión como en las entrevistas, es preciso tener en cuenta que los participantes cuenten con capacidad de verbalización y no tengan deterioro mental severo, además de que expresen su disposición para colaborar con estas actividades.

En los grupos de discusión, para que cada participante tenga oportunidad de hacer escuchar su opinión, pueden integrarse un máximo de 12 y un mínimo de 6 personas. En el caso de los que se celebraron como parte de este proyecto, el más numeroso fue el de Cerro San Andrés, con 11 residentes, y el que contó con menos participantes fue el de Federico Gómez Santos, con 7. En este último caso, se evidenció la mayor dificultad de mantener durante un periodo más prolongado que una entrevista de 15 minutos, a quienes

asisten a los Centros de Atención, cuya permanencia depende del trámite o la consulta por los cuales se encuentran en las instalaciones. Por el contrario, en el caso de las Residencias, se trata de una población que puede ser invitada con anticipación y que, de todas maneras, se encuentra durante ese tiempo en las instalaciones. Por lo mismo, el grupo que se reunió en el Centro de Atención Federico Gómez Santos fue el que tiene mayor apego a ese Centro, por concurrir semanalmente al grupo de ayuda mutua para diabéticos, organizado por el Dr. Falcón.

## **1. Entrevistas**

### ***Fechas de celebración***

Del 16 de julio al 15 de septiembre de 2004.

### ***Equipo de CRECE, A.C.***

Coordinación: Dra. Carmen Millé

Entrevistadores: Lic. Arturo López y Lic. Yasmín González Abraham

### ***Comentarios generales***

La Lic. Lidia Hernández facilitó el ingreso del equipo de CRECE a las instalaciones del Centro de Atención Integral Av. Universidad, brindándole su apoyo para la celebración de las entrevistas. Dado que una mayor proporción de quienes asisten a esa dependencia es de sexo femenino, fue relativamente sencillo dar respuesta a los objetivos del proyecto *Sigamos creciendo*, el que se dirige a ese grupo poblacional. Sin embargo, cuando algún adulto mayor del sexo masculino se acercaba a uno de los entrevistadores, se le hacía la entrevista (*Anexo B Relación de entrevistados.*)

Con el objeto de ir recabando información acerca de las necesidades y expectativas de capacitación y recreación de las adulta mayores, en la cual fundamentar las acciones del proyecto, el equipo de CRECE efectuó 255 entrevistas a las personas que asisten al Centro de Atención Integral Av. Universidad para solicitar su credencial del INAPAM, renovarla o asistir a consultas con médicos especializados en adultos mayores. Pero no se quiso que la entrevista se orientara únicamente a satisfacer este objetivo de búsqueda de



### ***Fechas de celebración***

Residencia de Día Corpus Christi, Martes 24 de agosto, 2004.

Residencia de Día Héroes del 47, Miércoles, 25 de agosto, 2004.

Residencia de Día Cerro San Andrés, Miércoles 1º de septiembre, 2004.

Centro de Atención Integral Dr. Federico Gómez Santos, Miércoles 8 de septiembre, 2004.

### ***Equipo de CRECE, A.C.***

Coordinación: Dra. Carmen Millé

Moderadora, Lic. Marisa Hernández

Videogragación: Lic. Juan Mort

Asistentes: Lic. Arturo López y Lic. Yasmín González Abraham

### ***Comentarios generales***



El personal directivo y de operación de las tres residencias, así como del Centro de Atención Integral, brindó al equipo de CRECE todo su apoyo, lo que facilitó la celebración de los grupos, ya que se adjudicó tiempo y lugares adecuados, con espacio

suficiente para las 10 adultas mayores, la moderadora y la videograbación, la cual sirvió para el registro de los comentarios.

Las participantes demostraron interés en brindar su opinión y la mayoría tenía facilidad para expresarse, por lo que resultó sencillo desarrollar el temario de la Guía de discusión planteada (*Anexo L*).

### ***Opinión acerca su estancia en las instalaciones del INAPAM***

A pesar de que no se preguntó sobre este punto, en las tres Residencias, en algún momento de la sesión se expresaron comentarios acerca de lo que representaba para las participantes asistir a esas instalaciones. En todos los casos hubo comentarios muy positivos, en los que señalaron que previamente a su ingreso estaban muy deprimidas, se sentían muy solas y que eso había cambiado favorablemente al entrar en la Residencia. Allí encontraron un grupo de personas que las entendía, con el que podían compartir buenos momentos y también comentar sus preocupaciones, que les ayudaba a estar entretenidas, a dejar de pensar sólo en sus problemas. Además, expresaron que habían aprendido muchas cosas, a hacer diversas manualidades y que se sentían orgullosas de sus resultados.

También indicaron que en la Residencia habían aprendido a alimentarse bien, con comida balanceada y adecuada a su estado de salud. Pero también que, por el hecho de estar acompañadas y en un ambiente agradable, comían mejor, sabían cuidarse y se sentían más satisfechas de sí mismas.



En cuanto al grupo de discusión llevado a cabo en el Centro de Atención Integral Federico Gómez Santos, prácticamente todas las integrantes participaban del grupo de apoyo mutuo para diabéticos, coordinado en ese Centro por el Dr. Falcón. Todas esas adultas mayores hicieron notar el gran apoyo que había representado para ellas ingresar al grupo, cómo habían aprendido a cuidarse, a tomar responsabilidad acerca de su problema de salud, a vigilar su dieta y necesidades para sentirse mejor, protegerse a sí mismas y reconocer su propio valor, sin tener que depender de la atención de su familia.



### *Necesidades de capacitación y educación expresadas*

#### **1. Educación**

Tanto en la Residencia de Corpus Christi como en Cerro San Andrés, algunas de las participantes expresaron que deseaban aprender a escribir o mejorar su nivel de estudios de primaria, señalando también que otras personas que asistían a esas

Residencias (cinco en Corpus Christi) también estaban interesadas en recibir educación.

En Héroes del 47, por el contrario, no estaban interesadas en alfabetización ni clases formales, pero sí en pláticas o talleres para mejorar la forma de relacionarse y convivir.

## **2. Ejercicio físico**

Prácticamente todas las participantes, de las tres Residencias, habían aprendido la importancia del ejercicio a partir de su ingreso a esas instalaciones y expresaban que las hacía sentirse bien, con más energía.

Particularmente en la Residencia de Corpus Christi se reportó con mucha insistencia la necesidad de hacer más ejercicio, conducido por una persona con preparación.

## **3. Actividades Manuales**

En Cerro San Andrés, pero muy especialmente en Corpus Christi, las participantes solicitaron que hubiera más actividades, de distintos tipos de manualidades, para que no se sintieran aburridas. En esta última Residencia señalaron que no tenían maestros y que éstos las orientan, las motivan para esforzarse y cumplir, haciendo mejor sus trabajos y mejorando su estado de ánimo.

## **4. Baile**

En las tres residencias, las participantes expresaron mucho entusiasmo por el baile (regional, de salón, danzón) que, según reportaron, sólo se llevaba a cabo en Héroes del 47. Muchas de las que asistían a esa Residencia dijeron que allí le tomaron gusto a bailar.

Si bien también en Corpus Christi señalaron que les gustaría mucho contar con un maestro y un espacio para bailar, este requerimiento se hizo más notorio en Cerro San Andrés.



## **5. Computación y uso de aparatos**

En Héroes del 47 algunas de las participantes dijeron que les gustaría aprender computación. Esto también se expresó en Cerro San Andrés, en donde se agregó que lo que necesitaban era conocer cómo se operan todos los aparatos actuales, el celular, el reproductor de CD y la computadora, porque si no lo saben, la familia las margina y no pueden participar de las conversaciones.

## **6. Otras actividades**

En las tres Residencias expresaron que les gustaría que se programaran más paseos. En Cerro San Andrés se comentó que en el último año los paseos habían sido a parques de la Delegación, que les gustaría que fueran a otros lugares y que se programaran visitas guiadas, para conocer las costumbres o historia del lugar.

### ***III. Interpretación de la información recabada y búsqueda de respuesta a las solicitudes expresadas***

Como todas las adultas mayores que participaron en el grupo celebrado en el Centro de Atención Integral Federico Gómez Santos tenían una vida activa, trabajaban fuera del hogar o daban su apoyo a sus familias, no tenían mucho tiempo libre ni compartían entre ellas los mismos horarios, por lo que no fue posible armar tutorías especialmente dirigidas a ellas, como se pensaba inicialmente que se podría realizar. Para dar respuesta a las necesidades de capacitación que expresaron, y que fueron más diversas que en los otros grupos, se buscaron las derivaciones más adecuadas, a Clubes de la 3ª Edad o Centros Culturales que dependen del INAPAM.

En cuanto a las Residencias, a continuación figura cómo se pretendió dar respuesta a las solicitudes expresadas en los grupos de discusión.

#### **Reclutamiento y capacitación de tutores**

Para localizar tutores se hizo promoción en instalaciones cercanas a las Residencias, a través de entrevistas con los directivos de distintas Casas de la Cultura, Centros de Desarrollo Comunitario o Centros deportivos o recreativos de las Delegaciones Políticas, parroquias y escuelas especializadas, como las de Educación Física y Educación Técnica de la SEP; Superior de Música del INBA; y de Artes Plásticas y Diseño, ésta última de la UNAM.

Asimismo se colocaron cartulinas de promoción, como la que figura en el *Anexo E* con los datos básicos para que los interesados pudieran llamar a las oficinas de CRECE y recibir información adicional. Cuando se comunicaban al número que consta en la cartulina, uno de los supervisores los entrevistaba y, si se consideraba que cumplían con los requisitos básicos de cada tema (antecedentes, conocimientos, experiencia), se les solicitaba que concurrieran a las oficinas, para una entrevista personal. Si existía un acuerdo, se los invitaba para ser capacitados.

Esa capacitación se realizó en una jornada de trabajo, en la que se les informó acerca de los objetivos y forma de operación del proyecto, los resultados de los grupos focales en cuanto a las expectativas y necesidades de capacitación expresadas por las adultas

mayores y una introducción acerca de las características fisiológicas y psíquicas de esa etapa de la vida. También se instó a los tutores a proporcionar ideas acerca de cómo podrían evaluar las tareas que desarrollarían en las tutorías, de manera de poder medir el avance logrado por los adultos mayores, en su participación. Se les explicó asimismo que, con el primer pago quincenal, deberían firmar una carta compromiso (*Anexo K*), en la que se señala que ni CRECE ni INAPAM contraen obligaciones laborales con ellos.

A continuación se proporcionan algunos datos acerca de los temas alrededor de los cuales giraron las tutorías y las acciones específicas que CRECE desarrolló para localizar tutores sobre cada tema, y en el *Anexo D* figura la relación de los tutores que trabajaron en cada Residencia.

### **1. Alfabetización y coordinación psicomotriz**

CRECE entró en contacto con las coordinaciones del INEA en las Delegaciones políticas, para ver la posibilidad de que se formaran círculos de aprendizaje en las Residencias en las que hubiera interés. Se nos informó que su personal entrega el material de apoyo necesario, capacita a un coordinador del círculo en las mismas instalaciones y realiza visitas semanales de apoyo y supervisión. Se pudo localizar a un tutor para cada Residencia, ya que se demostró que en las tres en donde se trabajó había interés por ese tema.

### **2. Acondicionamiento físico**

Se concurrió a la Escuela Superior de Educación Física, dejando información acerca del proyecto, a través de cartulinas de promoción. Se reportaron varios estudiantes y profesores, con los que se realizó un primer contacto. También se entrevistó al representante de un grupo de jóvenes que tienen experiencia de trabajo físico con adultos mayores. Finalmente, se acordó el trabajo de tutorías para las tres residencias en donde se operó el proyecto.

### **3. Actividades manuales**

Se asistió a diversas instalaciones culturales y recreativas de las Delegaciones, así como a escuelas de formación de educadoras y de artes populares. Hubo varias

llamadas de personas interesadas en dar tutorías, a las que se entrevistó, comenzando a trabajar dos personas en Corpus Christi (tapicería y manualidades), y una en Dr. Atl.

#### **4. Pintura y dibujo**

Se concurrió a las escuelas de Diseño y Artes Plásticas de la UNAM, así como a las Escuelas Técnicas que dependen de la SEP, donde se colocaron cartulinas de promoción y se entró en contacto con maestros interesados, de manera de que se obtuvieron dos tutoras, una para *Dibujo y manualidades* y otra de *Óleo y acuarela*, que comenzaron a trabajar en Dr. Atl.

#### **5. Baile, Música y canto, Teatro y Expresión corporal**

Se dejaron cartulinas de promoción en las Casas de la Cultura de las Delegaciones, en las que existen clases grupales de baile de salón y regional y se recibieron algunas llamadas de personas interesadas, a las que se entrevistó, de manera de que en cada Residencia trabajó un maestro de baile. Además, en Dr. Atl y Corpus Christi se mantuvieron tutorías de *Expresión corporal*, con muy buena respuesta por parte de los residentes; y en Dr. Atl, una tutoría de *Música y canto*.

#### **6. Computación y uso de aparatos**

Si bien se recibió un ofrecimiento por parte de planteles de CONALEP para que se formaran grupos en sus instalaciones, en los que se brindarían clases de cómputo, proporcionando el equipo y un instructor, no fue posible integrarlos por problemas en el traslado y los horarios. Sin embargo, dado el interés demostrado por algunas de las residentes, sería conveniente ofrecerles facilidades para que asistan a ese tipo de clases, que se ofrecen también en instalaciones del INAPAM, como los Centros Culturales.

## ***IV. Implantación de las acciones***

### **1. Supervisión y seguimiento de las actividades**

Para observar la operación del proyecto, los supervisores asistieron prácticamente a diario a las Residencias. En sus visitas controlaron la asistencia y puntualidad de los tutores, la respuesta y asiduidad de los residentes, detectaron obstáculos y, cuando se presentó algún problema, buscaron apoyo en las Responsables. También se celebraron juntas semanales de trabajo en las oficinas de CRECE con la Responsable del proyecto, en las que aportaron las anotaciones y comentarios que realizaban durante sus visitas, con las que se fue compilando una bitácora del desarrollo del proyecto.

Para controlar la asistencia de los residentes a las tutorías, se entregó a cada tutor una lista en la que se registró el nombre y la firma de los participantes (*Anexo J.*)

A continuación se incluyen algunos de los comentarios expresados por los tutores o recabados por los supervisores, en sus visitas a las Residencias.

- **Duración de las tutorías**

Algunos tutores señalaron que, si bien se obtuvieron resultados significativos, les faltó tiempo para lograr mayores cambios. Además, los tutores de *Alfabetización y Acondicionamiento físico* de la Residencia Corpus Christi señalaron que sería bueno que las sesiones duraran más de la hora que se les asignó y que se llevaran a cabo todos los días de la semana. En las visitas realizadas a las tres Residencias por la responsable del proyecto y en su contacto con los supervisores, los residentes comentaron verbalmente y por escrito, su entusiasmo por la instrucción recibida y su motivación hacia continuar recibéndola.

- **Resistencia inicial del personal de las Residencias**

Prácticamente todos los tutores mencionaron que, al iniciar sus actividades, observaron una reacción adversa por parte del personal, especialmente de las trabajadoras sociales, lo que suponían que se debió a que se sintieron desplazadas, porque ellas impartían las clases. Esto se fue solucionando, en la mayoría de los casos, en algunas residencias debido al apoyo de las Responsables.

- **Falta de recursos de los residentes**

Los problemas económicos de los mismos residentes o de sus familias provocaron, en algunos casos, la deserción o la falta de continuidad en la asistencia, porque no tenían dinero para el pasaje o no podían comprar algunos materiales.

- **Resistencia de los residentes**

Se mencionó que, particularmente en Corpus Christi pero también en Cerro San Andrés, había algunas residentes que estaban acostumbradas a liderar a los demás y, de manera semejante a lo que sucedió con el personal, se sintieron amenazadas con el ingreso de los tutores. Por lo mismo, sobre todo en la fase inicial, boicoteaban la inscripción o la asistencia a las tutorías.

- **Apoyo de las Responsables**

En la medida de las posibilidades de cada Residencia, los tutores percibieron que se les recibió con excelente disposición y se les brindó apoyo, mediante espacios adecuados para que pudieran desarrollar sus actividades con los grupos y respeto a los horarios de clase.

## **2. Evaluación**

Como ya se aclaró, si bien la evaluación es una fase del proyecto, que fue considerada desde que éste se inició, por su misma importancia se la considera dentro de otra sección que se dedica especialmente a este tema.

## **Comentarios y sugerencias para la operación**

### **Introducción**

En este material se han recopilado las observaciones realizadas en los seis meses de duración del proyecto, en las visitas, entrevistas y grupos de discusión llevados a cabo por CRECE en diversas instalaciones que dependen del INAPAM, especialmente las Residencias de Día, pero también los Centros de Atención Integral. También se han integrado los comentarios de funcionarios de ese Instituto, recabados tanto en las reuniones de trabajo con el Director de Atención Geriátrica, Lic. Juan Carlos González Llamas, la Lic. Lidia Hernández Corres, Jefa de la Unidad Administrativa y la Dra. Graciela Alonso, Coordinadora de Residencias de Día, como en las visitas, juntas y entrevistas con las Responsables de las Residencias de Día Cerro San Andrés, Héroes del 47, Corpus Christi, Mitla y Dr. Atl.

Todo este material ha sido organizado siguiendo una secuencia, que va desde la promoción de los servicios ofrecidos en esas instalaciones y en otras que también dependen del Instituto; las diferentes actividades llevadas a cabo actualmente en alguna de las Residencias y que pudieran ser replicadas en las demás; así como las que obtuvieron buenos resultados en el proyecto Sigamos creciendo y que puede ser de interés mantener, adecuándolas o enriqueciéndolas.

No se pretende que en los escasos seis meses de trabajo pudo conocerse de manera completa la Institución o sus dependencias, con la misma profundidad que quienes llevan trabajando en ella varios años. Pero también es preciso considerar que, en ocasiones, ese contacto menos estrecho permite, justamente, detectar posibilidades u oportunidades, pensar en cambios posibles o dirigir una mirada fresca hacia las acciones específicas y altamente significativas que se llevan a cabo en alguna de las instalaciones y que podría resultar beneficioso replicarlas en otras dependencias.

En ese tenor se realizan las propuestas o sugerencias que figuran en este texto, con la intención de que puedan ser consideradas como un repertorio de ideas, que podrán analizarse para revisar su pertinencia y su congruencia con las políticas y normas del Instituto.

## **1. Promoción de servicios del INAPAM**

Uno de los comentarios que surgieron en las juntas de trabajo iniciales, con funcionarios de la Dirección de Atención Geriátrica fue que, en ocasiones, las personas que gestionaban su identificación o que acostumbraban asistir a alguna de las instalaciones, principalmente a los Centros de Atención, no conocían los demás servicios que ofrecía el INAPAM. Esto se corroboró durante las entrevistas realizadas en el Centro de Atención Integral Av. Universidad, en las que prácticamente todos los más de 250 entrevistados (Ver: *Anexo C Concentrado de datos de derivaciones*), al describirseles los demás servicios de los que podían hacer uso, expresaron interés y solicitaron los datos, que se les proporcionaron en la ficha que figura en el *Anexo I*.

A continuación se proponen algunos de los mecanismos que podrían paliar esta situación, elevando la utilización de los servicios y sin repercutir en costos excesivos para el Instituto, o en cargas adicionales de trabajo para su personal.

### ***a. Proyección de video de presentación de servicios***

La Dra. Graciela Alonso, en una de las juntas de trabajo, comentó que INAPAM cuenta con un video de promoción de servicios, que fácilmente podría ser transmitido colocando televisores en el Auditorio del Centro de Atención Av. Universidad o en las salas de espera de otros Centros, de manera de que, quienes están tramitando su credencial o se encuentran esperando a que los llamen para su consulta, puedan enterarse de los demás servicios que presta el Instituto.

Sería conveniente revisar este material, para observar si proporciona todo lo necesario para que los adultos mayores no sólo se sientan motivados a hacer uso de los servicios que se promueven, sino también reciban los datos que requieren para asistir o sepan dónde obtener mayor información.

***b. Hoja informativa acerca de servicios disponibles***

Los médicos adscritos a los Centros de Atención podrían entregar, a todos los que asisten a su consulta de primera vez, una hoja informativa en la que figuraran los servicios disponibles. Para que el texto no sea muy extenso y pueda ser reproducido con facilidad, bastaría hacer una breve descripción de los mismos y dirigir a los interesados a la Recepción de esos Centros, en el caso de que deseen información adicional o las direcciones de los servicios más próximos a su domicilio. Con el fin de no suscitar una demanda excesiva en las instalaciones que no tienen plazas libres, esta información debería actualizarse periódicamente. Esta hoja sustituiría la guía de servicios del INAPAM, que en algunas ocasiones se distribuye, y que es muy completa, pero tiene el inconveniente de no ser fácil de consultar, estar escrita en una fuente de pocos puntos y difícil lectura, además de ser costosa su reproducción, por el número de páginas que incluye.

Como se ha observado en este proyecto que un porcentaje significativo de los adultos mayores carece de un buen nivel de comprensión de lectura, sería conveniente enfatizar en la capacitación del personal de recepción que, cuando brinde explicaciones sobre una derivación, se asegure que se trate de un servicio que responde realmente a los intereses de quien recibe los datos y que éste haya comprendido la ubicación y la forma de acceder a él.

***c. Cartelera de eventos***

Sería conveniente generar una cartelera del INAPAM que se instalara en cada uno de los Clubes de la 3ª edad, Centros Culturales, Centros de Atención y Residencias. En ella podrían colocarse letreros removibles, de lectura sencilla, con frases cortas y palabras de fácil comprensión, con letra suficientemente grande, en los que figuren los eventos específicos de todas las instalaciones así como los de otras dependencias u organizaciones civiles que puedan interesar a los adultos mayores, incluyendo información suficiente para aquéllos que deseen o puedan asistir. Se podría agregar, adicionalmente, que quien lo desee puede solicitar información

adicional en la Recepción y dotar de esos datos al personal de esa área. Esto podría elevar el conocimiento y la integración entre las diferentes instancias del Instituto, además de incrementar la utilización de los servicios. Es importante programar la actualización mensual de esta cartelera desde su inicio, designando a una persona para que recopile y distribuya la información pertinente. Sin tal actualización, las carteleras se transforman en algo que deja de despertar interés y nadie revisa.

d. *Visitas a instalaciones*

Si bien quienes asisten a las Residencias de día conocen los servicios de los Centros de Atención, no todos están enterados de lo que pueden brindarles los Centros Culturales. Por lo mismo, dentro de los paseos que se realizan para los residentes podrían incluirse visitas en las que se les explicara lo que pueden encontrar en esas u otras instalaciones, sobre todo aquéllas que se encuentran más próximas a la Residencia a la que asistan.

## **2. Operación de las Residencias de Día**

En este espacio se mencionan algunos de los procedimientos que se llevan a cabo con resultados altamente satisfactorios en alguna de las Residencias visitadas, y que podrían replicarse con éxito en las demás, según el punto de vista de los supervisores de CRECE, la responsable del proyecto o por comentarios realizados por las Responsables de esas Residencias, en juntas y entrevistas.

### ***2.1 Vinculación de la Residencia con la comunidad, empresas e instituciones***

*a. Promoción de servicios y actividades en la comunidad*

Una buena vinculación con la comunidad en la que se encuentra ubicada la Residencia permite que las personas que viven cerca de ella la perciban como propia y cercana, por lo que es más fácil que surja todo tipo de apoyos, además de elevar la utilización de esas instalaciones.

Un ejemplo de las posibilidades que brinda este tipo de integración se encontró en Héroes del 47, Residencia en la cual se colocan letreros en el mercado, la iglesia, el metro y los comercios cercanos, para dar a conocer los bazares u otros eventos. Esto ha motivado a los vecinos a acercarse a la Residencia, comprar los productos artesanales que se ofrecen, hechos por los residentes, elevándose, así, el número de encargos de estos productos, lo que sucede también en Mitla.

De manera semejante, el desfile del Día de Muertos llevado a cabo en la cuadra en dónde está ubicada la Residencia Cerro San Andrés propició que las personas que viven allí salieran de sus casas, se acercaran a ver, participaran en el evento y comentaran favorablemente la labor realizada.

Estas promociones podrían incluir la invitación a los adultos mayores de la zona a conocer las instalaciones, sobre todo en el caso de las Residencias que no están ocupadas totalmente y que podrían elevar así su aprovechamiento a un nivel óptimo.

#### *b. Vinculación con instituciones*

- **Delegaciones del Distrito Federal**

En la Residencia Héroes del 47 el contacto con la Dirección General de Desarrollo Social de la Delegación Coyoacán ha permitido solicitar y obtener apoyos para eventos y personal voluntario. Por otra parte, en las distintas dependencias de esta Delegación se ofrecen servicios culturales, de salud, recreación y acondicionamiento físico que pueden ser promovidos, ya que son de interés para los residentes.

En cuanto a la Secretaría de Salud del D.F., mediante una solicitud, la Residencia Héroes del 47 obtuvo que el personal encargado de las campañas de vacunación concurren a sus instalaciones e inmunizara a los residentes y a las personas de la comunidad que lo requirieran.

- **ISSSTE, Subdirección de Capacitación y Servicios Educativos**

El contacto con esta Subdirección, por parte de la Residencia Héroes del 47, le ha permitido acordar una planeación anual y mantener una mayor continuidad en el

envío de los tutores, a través de un oficio inicial y oficios de confirmación mensuales. Estos oficios sirven, también, de constancia para esa Subdirección en cuanto a la calidad y permanencia de los servicios que presta.

- **Vinculación con empresas y comercios**

En la Residencia Héroes del 47 se realizan solicitudes a través de visitas y oficios, dirigidas a diferentes empresas (por ejemplo, Avon, Colgate, El Globo) que aportan sus productos para eventos y festejos. Tal fue también el caso de una tienda de fotografía de la colonia, que llevó su equipo a la Residencia y realizó las tomas de los residentes que lo desearon, con un considerable descuento en el precio.

## ***2.2 Utilización de recursos de apoyo del INAPAM***

### ***a. Servicio Médico Telefónico***

En la Residencia de Héroes del 47 se ha promovido la inscripción de los residentes a este Servicio que, por una cuota anual de \$ 70.-, proporciona atención telefónica, apoyo psicológico y servicio de ambulancia, en caso de urgencia, a los adultos mayores con credencial del INAPAM. Con su inscripción, los residentes pueden sentirse más tranquilos acerca de que, aun si pueden estar viviendo solos, conseguirán asistencia las 24 horas, todos los días del año. Esto daría respuesta también a una inquietud planteada en repetidas ocasiones, en las entrevistas llevadas a cabo en el Centro de Atención Integral Av. Universidad 150, acerca de que esos adultos mayores entrevistados requerían mayores conocimientos acerca de primeros auxilios o medidas de atención básica, en caso de urgencias, sobre todo en la noche. Como así podría evitarse esa percepción de desamparo, expresada por los entrevistados, sería conveniente mantener una promoción permanente de este Servicio entre quienes se inscriben a INAPAM

*b. Pláticas*

En varias de las Residencias visitadas, particularmente en Corpus Christi, Cerro San Andrés y Héroes del 47, las Responsables expresaron que programaban pláticas sobre temas de interés para los adultos mayores y/o sus familiares. Los expositores podían ser contactados en otras instituciones u organizaciones privadas, pero también se solicitaba el apoyo de los servicios con los que cuenta INAPAM.

*c. Bolsa de trabajo*

A través de esta instancia del INAPAM la Residencia Héroes del 47 ha establecido vinculaciones con empresas y voluntarios, que apoyan sus labores. Como ejemplo, una compañía de productos para el cabello envía a esta Residencia a demostradoras para que, cada tres meses, realicen gratuitamente corte y teñido a las residentes que así lo deseen.

*d. Vinculación con otros servicios*

En Héroes del 47 algunas de las residentes que participaron en el grupo de discusión comentaron que, además de asistir a la Residencia, por las tardes iban a tomar clases a los Centros Culturales de la 3ª Edad, específicamente el de Petén. Se habían enterado de los servicios que éstos brindaban a través de la misma Residencia. Mediante este tipo de derivaciones se pueden satisfacer demandas muy específicas, como las que se presentaron en prácticamente todas las Residencias, en cuanto al interés de las adultas mayores de aprender computación y conocer más de los equipos actuales, como por ejemplo los teléfonos celulares.

## ***2.3 Servicios en la Residencia***

*a. Utilización de recursos humanos*

En todas las Residencias, cuando no hay suficientes tutores, el personal brinda su apoyo. Es especialmente notoria la colaboración de las Trabajadoras Sociales; pero además, en Dr Atl, el personal de intendencia colabora en el taller de carpintería y, en

el caso de Corpus Christi, la Responsable coordinaba las sesiones de acondicionamiento físico, todo lo cual se realiza para suplir la carencia de tutores especialmente capacitados. Sin poner en duda el compromiso y el espíritu de colaboración con que se realizan estas tareas, en los grupos de discusión se observó que había inconformidad por parte de las residentes, sobre todo de las que habían tenido oportunidad de trabajar con tutores especializados y que expresaban que deseaban maestros exigentes, que dominaran el tema que impartían y que las motivaran a esforzarse y superarse. Si fuera imprescindible que el personal realizara estas tareas, podría brindársele capacitación, de manera que impartan una instrucción de mayor calidad.

*b. Reclutamiento de voluntarios*

A través de distintos contactos, las Residencias obtienen personas que trabajan como tutores voluntarios y que obtienen por ello una pequeña compensación que, según sus posibilidades, aportan los residentes. Esto se da en la Residencia Héroes del 47, con el profesor de Tai chi y el de baile; en Corpus Christi, la hija de una de las residentes colaboró durante un tiempo con la alfabetización. También, en Cerro San Andrés, una voluntaria, que luego se integró como residente, colaboró enseñando algunas manualidades. En Mitla también se observó la presencia de voluntarios que apoyaban con tutorías de pintura y manualidades. Estas acciones podrían institucionalizarse, intentando hacer énfasis en que los temas de las tutorías se dirijan a lo que interesa a los residentes.

*c. Supervisión de los tutores*

Si bien en las tres Residencias en las que se trabajó se pudo observar que las Responsables estuvieron atentas al desarrollo del trabajo de los tutores, esto fue especialmente notorio en Corpus Christi, en donde la Responsable participó en varias de las actividades, en especial las que requerían mayor esfuerzo físico, como las de *Baile*, *Expresión corporal* y *Acondicionamiento*. Esto representó un esfuerzo que le permitió evaluar si tales actividades representaban algún tipo de peligro para la salud

de los residentes, sobre todo de aquellos de edad más avanzada o que no tenían un buen estado de salud.

*d. Alimentación*

En todas las Residencias se pudo observar que el personal de cocina y sus instalaciones estaban bien cuidadas y aseadas, y que los ingredientes eran de buena calidad y la comida variada. En la Residencia Cerro San Andrés la Responsable comentó que se tenía particular cuidado para satisfacer las necesidades de los residentes con hipertensión o diabetes, preparando una comida especial para ellos. Tanto en esa Residencia, en la que esta medida se acordó con los residentes que padecían de alguno de esos problemas de salud, como en Héroes del 47 ha resultado conveniente que quienes tienen una dieta especial se sienten en una mesa separada, para que se eviten confusiones al repartir los platos y que sea más fácil que los residentes mantengan su dieta.

*e. Establecimiento de grupos de apoyo mutuo para diabéticos y/o hipertensos*

En la Residencia Cerro San Andrés, la Responsable está propiciando la formación de estos grupos de apoyo mutuo, cuya constitución puede facilitarse por tratarse de una población estable, que concurre de todas maneras a esas instalaciones, y que recibiría así, además de los beneficios de todos los residentes, lo que sus integrantes comentaron en el que trabaja en el Centro de Atención Integral Federico Gómez Santos. Este tipo de grupos permite prevenir las complicaciones de esos padecimientos, facilitando el control de la enfermedad, además de ofrecer un marco de pertenencia y apoyo a quienes participan.

*f. Asambleas para la toma de decisiones*

En la Residencia Cerro San Andrés se observó que la Responsable organiza reuniones con los residentes, cada vez que es necesario conocer las opiniones acerca de alguna actividad. Con esto se ha conseguido mejorar el clima y las interacciones entre los residentes y obtener una mejor disposición hacia las medidas emprendidas. Al mismo

tiempo, los residentes perciben un afianzamiento de su autocontrol y se acostumbran a expresar sus opiniones y defender sus puntos de vista.

### **3. Actividades del Proyecto Sigamos creciendo**

Se registran en este inciso algunas de las acciones o procedimientos que se pusieron en práctica en este proyecto y que, según los comentarios recibidos en las Residencias, la opinión de los tutores, supervisores y de la responsable del proyecto, alcanzaron un impacto positivo, en el ámbito en que se los aplicó.

#### *a. Detección de necesidades y expectativas*

Los tutores comentaron que consideraban que, para obtener buenos resultados en sus grupos, había resultado básico que en su capacitación se les diera conocer lo que deseaban los residentes, lo que expresaron que podían hacer o requerían, sin imponerles actividades que no les interesaran; y que todo ello se había visto facilitado mediante la celebración y presentación de los resultados de los grupos de discusión.

Por lo mismo este procedimiento podría ser un apoyo para la labor de las Residencias si se llevara a cabo una vez al año, de manera de ir detectando las modificaciones en los intereses de los adultos mayores, las nuevas expectativas que pueden ir surgiendo, o las situaciones coyunturales que es preciso atender. Si bien pueden ser coordinados por el personal profesional de las mismas Residencias, resulta conveniente que la moderación sea llevada a cabo por alguien ajeno a esas instalaciones, porque así se evitan suspicacias de quienes participan en esos grupos o manipulación de la información recabada.

Los pasos básicos para llevarlos a cabo se encuentran en el inciso *II. Detección de necesidades y expectativas*.

#### *b. Relevancia de la capacitación a los tutores acerca de los adultos mayores*

Los tutores manifestaron que para ellos había sido importante la información que se brindó en la capacitación inicial del proyecto, acerca de la situación física, emocional y psíquica de los adultos mayores, así como sobre los resultados obtenidos en los

grupos de discusión. Ello les permitió trabajar con mayor seguridad y reducir más fácilmente las resistencias.

*c. Flexibilidad por parte de los tutores*

Algunos tutores tuvieron que adaptar el programa de sus sesiones a los intereses o necesidades que detectaron en el grupo de participantes. Esto se dio de manera marcada en Dr. Atl, en donde no se había realizado ningún grupo de discusión y se asumió que las necesidades serían las mismas que en las otras residencias. Las dificultades enfrentadas sirvieron para destacar la relevancia de desarrollar grupos en cada Residencia, y basar el reclutamiento de los tutores en los resultados.

Por lo mismo, en Dr. Atl fue preciso reformular los objetivos de la tutoría de *Alfabetización* ya que, inicialmente hubo sólo dos inscritos que luego, por problemas de salud y económicos, dejaron de asistir. La tutora propuso a los demás residentes que podía ayudarlos a mejorar su capacidad de lectura o su coordinación psicomotriz, elevándose así el grupo a más de diez integrantes. En las carpetas que prepararon con sus trabajos se observa como se fue mejorando la coordinación y varias residentes expresaron, en la exhibición de sus trabajos, que sintieron que “las manos les respondían mucho mejor.” Durante las sesiones, otros residentes leían, tanto en voz alta, para entretener al grupo, como para sí. Además, en esta Residencia no hubo interés por la clase de *Baile de salón*, por lo que se modificó por completo la tutoría, en la que se enseñaron diferentes manualidades, destacando el aprendizaje de bisutería.

*d. Importancia de demostrar compromiso y entusiasmo*

Los tutores expresaron que percibieron que para los residentes era importante que demostraran que tenían confianza en sus posibilidades y que los motivaran a que se animaran a intentar cosas nuevas. Con ello perdieron el temor de dejar su rutina, que podía no satisfacerlos, pero les daba seguridad.

Asimismo, la puntualidad y asistencia de los tutores evidenció que existía un compromiso de ambas partes, que motivaba a los residentes a no faltar a la

Residencia y a llegar a tiempo. Con ello fue contagiándose la motivación y el entusiasmo se elevó.

*e. Vinculación con tutores*

Es conveniente remarcar lo que ya se ha comentado, acerca de que en varias de las Residencias visitadas las Responsables y su personal se dan a la tarea de intentar localizar voluntarios (Mitla, Héroes del 47, Cerro San Andrés). Estas medidas pretenden completar las tutorías impartidas por maestros del ISSSTE, puesto que las mismas dejan periodos sin cubrir, además de que los tutores no concurren regularmente a lugares alejados o que no tienen un fácil acceso, como es el caso de Corpus Christi. Resultan recomendables las actividades de seguimiento, a través de visitas y oficios al ISSSTE, como las que se realizan en Héroes del 47, pero también sería procedente intentar renovar la plantilla de tutores, mediante visitas y vinculaciones como las realizadas en el proyecto, según se detalló en este mismo informe. Para ello, se requiere contar con la recuperación de gastos proporcionada por CRECE a los tutores, de \$ 1 000.- mensuales. Esta recuperación, que no genera una relación laboral definitiva, como se señala en la Carta compromiso (*Anexo K*) que los tutores firman al iniciar las actividades, permite también que, de acuerdo con los intereses expresados por los residentes en los grupos de discusión, que se propone se celebren anualmente, se renueven o se modifiquen las tutorías impartidas en cada Residencia.

*f. Seguimiento de las tutorías*

Se comprende la dificultad de que INAPAM mantenga un seguimiento tan estrecho del trabajo de los tutores, como se llevó a cabo por el personal profesional especialmente contratado por CRECE para ese efecto. Sin embargo, se trata de una actividad que puede ser llevada a cabo por la Responsable, como se evidenció especialmente en Corpus Christi, pero también en las demás Residencias, en las que las Responsables estuvieron al tanto de lo que sucedía en las tutorías y, como conocían la situación de los residentes, vigilaron la viabilidad de las actividades propuestas por los tutores.

*g. Evaluación de las tutorías*

Además de la supervisión por parte de las Responsables, sería conveniente mantener un procedimiento de evaluación de los resultados alcanzados por los residentes en cada tutoría. Este procedimiento tiene múltiples beneficios: por una parte, la información recabada puede ser utilizada por cada tutor, para evidenciar cuáles fueron los cambios logrados en su grupo, qué actividad o técnica alcanzó mayor impacto, o qué deberá reforzar en otra ocasión. Además, para la Responsable, permite dar seguimiento con mayor facilidad a lo que sucede en las tutorías, y para las autoridades del INAPAM, se trata de información muy valiosa, que destaca los resultados alcanzados en cuanto a las modificaciones logradas y los progresos de los residentes.

De realizarse directamente en las Residencias del INAPAM, y no a través de una organización externa como CRECE, a los procedimientos de evaluación llevados a cabo por los tutores podría sumarse la información con que se cuenta en esas instalaciones acerca del estado de salud mental y fisiológica de cada residente. Esto permitiría dar seguimiento a las modificaciones, que según se ha constatado en este proyecto, son positivas, desde el ingreso de los residentes, su participación en las diferentes actividades y su permanencia en las Residencias.

## Evaluación del proyecto

En este proyecto se planearon dos tipos de evaluaciones: de proceso, que analiza si las acciones son las que se propusieron y si se desarrollaron de manera adecuada; y de resultados, que permite conocer el nivel de cumplimiento de los objetivos planeados. No se había proyectado realizar una evaluación de impacto, ya que la misma supone registrar, a través de indicadores pertinentes, las modificaciones atribuibles al proyecto pero que no fueron las incluidas entre los resultados. Sin embargo, debido a que se produjeron estas modificaciones positivas en las Residencias, que fue posible constatar gracias a los registros que se llevan en éstas, se han incluido algunos comentarios sobre ellas.

### 1. *Evaluación de proceso*

Para observar la adecuada operación del proyecto, y el cumplimiento de las metas planteadas, se llevó un registro minucioso de las acciones. Así:

- Se elaboraron fichas, en las que se sintetizó la información recabada en las visitas de observación a las Residencias (*Anexo H*).
- Se elaboró un formato para recabar los datos de cada adulto mayor entrevistado y derivado a instalaciones de INAPAM, y adicionalmente otro formato (*Anexo I*), que se entregó al entrevistado, con los datos del lugar a donde podría asistir, todo lo cual se vació en una matriz (*Anexo B*) y se sintetizó en los cuadros que figuran en el *Anexo C*.
- Se llevó un registro de las participantes en cada uno de los cuatro grupos de discusión.
- Se videograbó cada sesión de grupo de discusión, lo que facilitó el registro e interpretación de las opiniones de las participantes.
- Los supervisores llevaron un diario de campo en el que describieron lo que habían observado en sus visitas diarias a las Residencias.

- Los tutores completaron un formato con la asistencia a las tutorías, el que fue firmado o signado con una huella por los residentes que participaron en las sesiones (*Anexo J*).
- El control de asistencias permitió emitir Diplomas (*Anexo F*) para cada residente, que fueron entregados por cada tutor a su grupo, en una sesión de clausura de actividades, en las tres Residencias.
- En la última reunión de trabajo con los tutores, celebrada en las oficinas de CRECE, se recibieron los reportes de evaluación elaborados por los tutores, se intercambiaron puntos de vista que también quedaron registrados y se les distribuyeron Diplomas por su participación, que también figuran en el *Anexo F*.

Todo ello permite asegurar, no sólo que se cumplió con las metas planteadas, sino que ese planteamiento inicial fue superado. Por ejemplo, en lugar de que las beneficiadas directas del proyecto fueran 150, ese número prácticamente se duplicó; de manera semejante, se capacitó y supervisó a 16 tutores, en lugar de los 8 planteados. Por otra parte, todos esos registros permitieron fortalecer el esquema de trabajo, en el que se plasman las experiencias de CRECE y de cada uno de los miembros de su equipo.



## 2. *Evaluación de resultados*

La evaluación de resultados supone un grado de mayor dificultad que la de proceso, porque exige que se cuente con indicadores confiables, que puedan medir la obtención de los objetivos planteados. Esta evaluación representa una fase de gran importancia para demostrar la efectividad de un proyecto. Por ello, se planteó desde la capacitación con los tutores que sería un requisito para su intervención que entregaran algún tipo de evaluación. Para poderla efectuar, hubo que buscar procedimientos que se adecuaron a cada uno de los temas de tutorías.

- **Alfabetización y coordinación psicomotriz**

Inicialmente, se pensó que sería más fácil de medir el avance en los participantes de esta tutoría, dado que existe una acreditación oficial, el Certificado del INEA, que demuestra el aprovechamiento. Sin embargo, debido a que el periodo de las tutorías proporcionadas durante el proyecto fue demasiado breve, los participantes no consiguieron obtener ese Certificado. El avance, entonces, se midió a través de la comparación de los trabajos iniciales y finales de los participantes, en los que fue palpable el resultado alcanzado. En la Residencia Dr. Atl, en la que la tutora modificó su programa para responder a las necesidades detectadas en ese grupo, de mejorar su lectura, su caligrafía o su capacidad psicomotriz, tanto los trabajos de los residentes como sus mismos comentarios también demostraron que no sólo habían mejorado la precisión de sus movimientos, sino que podían reconocer su avance, a la vez que sentían temor de regresar al estado anterior, si no se mantenía la presencia de la tutora.

En cuanto a Cerro San Andrés, la tutora realizó un diagnóstico inicial antes de comenzar sus sesiones y otro final, al terminar las tutorías, demostrando que hubo una mejoría significativa. Impartió clases de español y matemáticas, a las que asistieron primero dos residentes, hasta llegar a seis, todos los cuales demostraron un gran interés y deseos de superación.

- **Acondicionamiento físico, Expresión corporal, Teatro y Baile**

Los tutores propusieron que se observara el progreso en la presentación que realizaran, al celebrarse el Festival de fin de año. En este Festival (*Anexo G Programas*) se demostró que el trabajo en equipo de los tutores, en el caso de la Residencia Cerro San Andrés, pudo elevar la obtención de resultados, así como la integración de los residentes y el personal de la Residencia, en un proyecto en común. Por lo mismo, como en otras tutorías, el número inicial de 10 participantes se elevó a 17, integrándose a la pastorela los distintos grupos de mujeres y el de los hombres.

Según palabras de la maestra de teatro, Karla Lomónaco, este tipo de actividades “devuelve la confianza en sí mismos” a los residentes, a la par que eleva la activación de funciones cognoscitivas: memoria, creatividad, mayor facilidad de hablar en público, modulación de voz. En efecto, en esta Residencia los tutores de *Teatro, Expresión corporal y Baile de salón* se reunieron, para montar esa pastorela, demostrando un trabajo de alta calidad, que dejó altamente satisfechos a todos sus integrantes, a la par que a los familiares y personal de INAPAM que asistieron al Festival.



El maestro de *Baile de salón* comentó en su evaluación que, si bien resultó difícil que los residentes aprendieran los pasos de bailes que él les proponía, ya que

todos tenían una forma de bailar propia, muy enraizada, sintió que el grupo había progresado emocionalmente, dado que el baile les permitió “dejarse tentar por la música en el interior del cuerpo y moverse en respuesta a ese llamado.”

Tanto en la Residencia Corpus Christi como en Dr. Atl, las tutoras de *Acondicionamiento físico* intervinieron en la exhibición con tablas gimnásticas, en las que se demostró el esfuerzo y entusiasmo de los residentes y el apoyo que deseaban demostrar a su tutora. En Dr. Atl, la tutora introdujo en las sesiones, además de los ejercicios físicos, baile y flexibilidad, actividades recreativas y de memorización, a través de juegos de mesa, vocalizaciones, cantos y gestualidad, que contribuyeron a elevar el estado de ánimo de los residentes y lograron que prácticamente todos ellos concurrieran a estas sesiones



También la Residencia Corpus Christi montó su pastorela, coordinada por la maestra de *Expresión corporal*, en la que se exhibieron no sólo las habilidades logradas en este taller, sino además algunos de los bailables que aprendieron los residentes, en el taller correspondiente. La tutora comenta en su evaluación que, además de elevar la creatividad de los movimientos relacionados con la música y el motivo sugerido, logró que los participantes elevaran la sensopercepción de sus

cinco sentidos, ampliaran la utilización creativa del gesto, crearan sus propios personajes e historias y controlaran su respiración, aprendiendo a relajarse.

En esta misma Residencia, la tutora de Acondicionamiento físico también alcanzó una buena respuesta por parte de los residentes, que comentaron que se sentían mejor, les daba gusto asistir y llegaban temprano a su sesión, para aprovecharla.



- **Música y canto**

En esta tutoría, impartida en Dr. Atl, la maestra percibió la modificación en la disposición de los residentes, que en un inicio se encontraban apáticos y renuentes a asistir y luego hacían lo posible por llegar puntuales y elevaron su asistencia, brindando su opinión con gran entusiasmo acerca de las obras que deseaban que se incluyeran en el repertorio. Esta tutora enfatizó, en su evaluación, la importancia de brindar la oportunidad para que los adultos mayores desarrollen habilidades ligadas a la música y el canto, dado que demuestran su capacidad, ejercitan su memoria, y les aportan sensaciones satisfactorias.



- **Manualidades y Pintura y Dibujo**

Se acordó que los avances se medirían mediante una exposición de trabajos. La maestra de *Pintura al óleo* de Dr. Atl comentó en su evaluación que los participantes inicialmente se quejaban de que no les gustaba esa actividad, que se les hacía muy difícil. Por ello, introdujo un espacio inicial en cada sesión, dedicado a la relajación y al control de la respiración. Esto permitió que algunos residentes evitaran el temblor de sus manos, se sintieran mejor y pudieran comenzar a disfrutar al intervenir, plasmando los colores y dibujando, lo que se evidenció no sólo en la calidad de las pinturas exhibidas sino en el entusiasmo con que comentaban acerca de sus obras y de lo que habían logrado, que a ellos mismos les parecía imposible.



En cuanto a la tutoría de *Bisutería*, se llegó a este tema por acuerdo con los residentes, quienes escogieron los modelos que querían realizar, llevaron piezas para reparación que ellos mismos hicieron y crearon nuevas piezas. En las tutorías, a las que se integraron con igual entusiasmo hombres y mujeres, lograron alcanzar mayor habilidad y control psicomotriz y demostraron su creatividad. Otro tanto sucedió con la tutoría de *Tapicería* de Corpus Christi en la que, debido al éxito en la elaboración de juegos de baño, el grupo se hizo más numeroso e intervinieron también miembros del personal.

### ***3. Resultados e impacto del proyecto***

Si bien el proceso de evaluación de resultados que se había proyectado se refería únicamente a los logros y avances obtenidos en las tutorías, la información recopilada a través de entrevistas con otros miembros del equipo de las Residencias permitió también obtener datos de impacto del proyecto, en áreas no planteadas inicialmente, como es la asistencia a las residencias y algunos indicadores de salud, que a continuación se señalan.

### **3.1 En la Residencia**

- **Incremento de la asistencia**

En las tres residencias se reportó mayor regularidad en la asistencia e ingreso de nuevos residentes. Esto respondió, además del esfuerzo que seguramente desplegaron las Responsables, al mayor número de actividades desarrolladas en la Residencias, con tutorías que respondían a los deseos expresados por las participantes en los grupos de discusión.

- **Mayor integración entre hombres y mujeres residentes**

Los residentes de sexo masculino usualmente se reunían, en cada Residencia, por separado de las mujeres. La gran mayoría de ellos se interesó en participar en las tutorías, con el mismo entusiasmo y compromiso con que lo hicieron las mujeres. Además, pudo percibirse una mayor integración entre los distintos grupos de mujeres, en cada Residencia, que en algunos casos previamente no se hablaban y que pasaron a colaborar con todos los residentes.

- **Puntualidad**

El deseo de participar en las actividades de acondicionamiento físico, previas al desayuno, hizo que un mayor número de residentes llegara puntualmente a las instalaciones.

### **3.2 En los residentes**

#### *a. Aspectos fisiológicos*

- **Presión**

La doctora que revisa a los residentes de Cerro San Andrés y Corpus Christi reportó que había notado un mayor equilibrio en cuanto a la presión de los residentes, con una reducción en la aparición de picos altos y bajos.

- **Apetito**

Los residentes de Dr. Atl comentaron que la comida estaba más sabrosa que antes y, aun si se trataba de lo mismo que antes se preparaba, lo comían con más ganas. Este cambio de actitud ante la alimentación también fue reportado por la Responsable de la Residencia Corpus Christi.

- **Digestión**

Tanto la médica que revisa a los residentes en Corpus Christi, como los mismos residentes expresaron que habían disminuido considerablemente los problemas digestivos de éstos.

*b. Estado de ánimo*

Si bien inicialmente hubo un periodo de desconfianza y ajuste, luego los residentes demostraron gran entusiasmo y deseos de aprender. Al finalizar los cursos, expresaron que se sentían “mucho más jóvenes”, con mayor dinamismo y voluntad de iniciar cosas nuevas y que sus familiares también lo habían notado. Otros dijeron que se trataba de un “cambio mágico”, que ellos mismos percibían en su forma de actuar y su actitud. La Responsable de la Residencia Corpus Christi también expresó que había notado que se habían mejorado las relaciones interpersonales de los residentes, presentándose menos discusiones.

## Conclusiones

Como se ha podido observar a través de las diferentes formas de evaluación del proyecto, éste alcanzó no sólo las metas y los resultados planteados inicialmente, en cuanto a que la mayor actividad física y mental, establecida a través de los planes de acción, produciría modificaciones positivas en el autoconcepto y en la satisfacción personal, sino también se pudieron detectar algunos elementos, tanto en los niveles de asistencia y puntualidad en las Residencias, como en la salud física y mental de las residentes, que permiten hablar de un impacto positivo en la población meta. Por supuesto, no fue posible confirmar, a mediano y largo plazo, la permanencia de los resultados y de las modificaciones de impacto en la población de las Residencias, debido a los términos y tiempos definidos en la convocatoria de proyectos de INDESOL.

El logro de estos resultados fue posible gracias a la conjunción de varios elementos. Por una parte, el apoyo brindado por las autoridades de INAPAM, específicamente de la Dirección de Atención Geriátrica, que no sólo facilitaron el ingreso a las instalaciones, sino que respaldaron en todo momento las acciones emprendidas. Además, se fueron formulando y probando la eficacia de diferentes formas de control, que nacieron de la experiencia de CRECE en otros ámbitos, y que permitieron mantener un registro de cada una de las actividades, lo que facilitó la comprobación de los resultados.

Contribuyó también el equipo de tutores, que en las reuniones de capacitación y conclusión de actividades colaboró con sus aportaciones a detectar formas adecuadas de evaluación y seguimiento, comentando asimismo los obstáculos que habían enfrentado, las soluciones ideadas y los logros alcanzados.

Finalmente, los registros y el apoyo de la directiva y el personal de las Residencias que, además de brindar apoyo a la tarea, aportó información muy valiosa acerca del desenvolvimiento de las acciones y las reacciones de los residentes.

Pero todo ello no hubiera resultado significativo si no hubieran existido el entusiasmo y la respuesta positiva de los residentes, especialmente las participantes femeninas, que expresaron verbalmente y por escrito que el proyecto les había dado una nueva vitalidad, que les había revivido el deseo de buscar nuevas experiencias, de arriesgarse a seguir creciendo.



## **Relación de Anexos**

*Anexo A Informe de grupos de discusión*

*Anexo B Relación de entrevistados*

*Anexo C Concentrado de datos de derivaciones*

*Anexos D Relación de tutores*

*Anexo E Convocatoria a tutores*

*Anexo F Diplomas de tutores y residentes*

*Anexo G Programas del Festival de fin de año*

*Anexo H Fichas de información de visitas a instalaciones*

*Anexo I Fichas de datos de la derivación*

*Anexo J Listas de asistencia a tutorías*

*Anexo K Carta compromiso para los tutores*

*Anexo L Guías de tópicos de entrevistas y grupos de discusión*