

**METODOLOGÍA DEL PROYECTO DE CIUDADES AMIGABLES CON LOS  
MAYORES DE LA OMS**

**PROTOCOLO DE VANCOUVER**

Organización Mundial de la Salud

## ÍNDICE

### *Introducción*

#### *I Objetivos del Proyecto general y Plan de trabajo*

Definiciones y parámetros esenciales

Plan de trabajo

Tareas y responsabilidades

#### *II Metodología de Evaluación de los Grupos focales de la Comunidad*

Perfil de la comunidad

Grupos focales con ancianos y cuidadores

Grupos focales con proveedores de servicios

#### *III Guía de procedimiento del grupo focal*

Organización

Cuestionario para el grupo focal

Análisis de datos e informes

Hoja de resumen de resultados

Anexo 1. Formulario de consentimiento informado

Anexo 2. Preguntas de debate para entregar con anterioridad a los participantes de los grupos focales

Anexo 3. Formulario de información para los participantes

© Organización Mundial de la Salud, 2007

Se reservan todos los derechos. Las publicaciones de la Organización Mundial de la Salud pueden solicitarse a Ediciones de la OMS, Organización Mundial de la Salud, 20 Avenue Appia, 1211 Ginebra 27, Suiza (Tel.: +41 22 791 3264; fax: +41 22 791 4857; correo electrónico: [bookorders@who.int](mailto:bookorders@who.int)). Las solicitudes de autorización para reproducir o traducir las publicaciones de la OMS - ya sea para la venta o para la distribución sin fines comerciales - deben dirigirse a Ediciones de la OMS, a la dirección mencionada (fax: +41 22 791 4806; correo electrónico: [permissions@who.int](mailto:permissions@who.int)).

Las denominaciones empleadas en esta publicación y la forma en que aparecen presentados los datos que contiene no implican, por parte de la Organización Mundial de la Salud, juicio alguno sobre la condición jurídica de países, territorios, ciudades o zonas, o de sus autoridades, ni respecto del trazado de sus fronteras o límites. Las líneas discontinuas en los mapas representan de manera aproximada fronteras respecto de las cuales puede que no haya pleno acuerdo.

La mención de determinadas sociedades mercantiles o de nombres comerciales de ciertos productos no implica que la Organización Mundial de la Salud los apruebe o recomiende con preferencia a otros análogos. Salvo error u omisión, las denominaciones de productos patentados llevan letra inicial mayúscula.

La Organización Mundial de la Salud ha adoptado todas las precauciones razonables para verificar la información que figura en la presente publicación, no obstante lo cual, el material publicado se distribuye sin garantía de ningún tipo, ni explícita ni implícita. El lector es responsable de la interpretación y el uso que haga de ese material, y en ningún caso la Organización Mundial de la Salud podrá ser considerada responsable de daño alguno causado por su utilización.

## INTRODUCCIÓN

Este protocolo de investigación fue utilizado por ciudades que colaboraron en la realización de la investigación con grupos focales en 33 ciudades de todas las regiones del mundo, lo que supuso la publicación de la Guía de Ciudades Mundiales Amigables con los Mayores en 2007. Se denomina Protocolo de Vancouver en reconocimiento a la generosa contribución del Gobierno de British Columbia al albergar la reunión de los socios del proyecto para elaborar el protocolo.

La finalidad de este documento es la de orientar a los grupos que deseen utilizar el mismo enfoque investigador para evaluar la adaptación de las ciudades a las necesidades de los mayores como base para identificar áreas de acción. Los resultados de este estudio local pueden compararse con las listas de comprobación de características de ciudades amigables con los mayores que se encuentran en la Guía de Ciudades Mundiales Amigables con los Mayores de la OMS.

La información local proporcionada por los mayores y las demás personas contribuirá a localizar los puntos débiles y las ventajas específicas de una comunidad. Asimismo, la colaboración de los miembros de la comunidad como participantes activos en el estudio posibilitará la obtención de su apoyo y compromiso. Las personas implicadas en el proceso de investigación de la comunidad deben desempeñar la función de sugerir modificaciones y de aplicar y controlar las mejoras.

## **I OBJETIVOS DEL PROYECTO GENERAL Y PLAN DE TRABAJO**

### **Definiciones y parámetros esenciales**

El proyecto se basa en la premisa de que una **ciudad amigable con los mayores** promueve el **envejecimiento activo**.

El envejecimiento activo es "el proceso por el que se optimizan las oportunidades de bienestar físico, participación y seguridad a fin de mejorar la calidad de vida de las personas a medida que envejecen " (Envejecimiento Activo: Un marco político, OMS, 2002).

### **Una ciudad amigable con los mayores:**

- reconoce la gran diversidad que existe entre las personas mayores
- promueve su inclusión y contribución en todos los aspectos de la vida comunitaria
- respeta sus decisiones y elecciones al respecto de sus estilos de vida; y
- prevé y responde con flexibilidad a las necesidades y preferencias relacionadas con el envejecimiento.

En una comunidad amigable con los mayores, existe una cultura de inclusión compartida por las personas de todas las edades y niveles de aptitud. Las políticas, servicios y estructuras relativas al entorno físico y social se diseñan para fomentar y permitir que las personas mayores "envejecan de forma activa", es decir, que vivan con seguridad, gocen de buena salud y sigan participando totalmente en la sociedad.

### **Enfoque en las ciudades**

Las ciudades son el núcleo de actividad y progreso humano. En los países desarrollados, las tres cuartas partes de los ancianos viven en las ciudades. En los países en vías de desarrollo, la convergencia del rápido envejecimiento demográfico y la veloz urbanización hace que sea esencial diseñar las ciudades para fomentar y posibilitar el incremento masivo de residentes mayores.

Hacer que las ciudades sean amigables para los mayores es uno de los enfoques políticos más eficaces para responder al envejecimiento demográfico. Los centros urbanos más importantes cuentan con los recursos sociales, económicos y humanos para realizar cambios innovadores amigables con los mayores. Las ciudades también son polos de atracción y determinantes de tendencias para sus países y en ocasiones para el mundo.

### **Enfoque en barrios específicos o distritos dentro de ciudades**

Dentro de las grandes aglomeraciones urbanas, los residentes viven, comparten, hacen vida social, juegan y obtienen bienes y servicios en barrios o distritos más pequeños y a menudo muy distintos, que a menudo son conocidos, si bien no se han definido administrativamente. El proyecto tendrá lugar en un barrio o distrito identificado

claramente dentro de grandes ciudades: por ejemplo, el proyecto en Río de Janeiro se desarrollará en Copacabana.

Los proyectos en ciudades y pueblos más pequeños pueden abarcar a toda la comunidad si resulta más conveniente.

### **Enfoque participativo ascendente**

El proyecto de Ciudad Amigable con los Mayores adopta explícitamente un enfoque controlado localmente y “ascendente” que empieza con la experiencia vivida por las personas mayores al respecto de lo que es y lo que no es amigable con los mayores y qué se puede hacer para mejorar la adaptación de la ciudad a las necesidades de los mayores. El conocimiento y la experiencia de los proveedores de servicios comerciales, públicos y voluntarios en la comunidad local se combina con la información de las personas mayores para proporcionar una visión más completa de los puntos fuertes y las barreras de la comunidad al respecto de las facilidades para las personas mayores. Los responsables del proyecto comunicarán esta evaluación local al público, a las personas mayores y a los encargados de la toma de decisiones como el punto de partida para las acciones que hagan que la comunidad sea más respetuosa con los mayores.

### **Investigación cualitativa**

La función de la investigación conlleva la realización de actividades de investigación cualitativa integradas en el proyecto para garantizar que el proceso de investigación cumple las normas científicas y éticas y que los resultados se analizan exhaustivamente y se recogen en informes rigurosos. La persona que realice la investigación **debe** tener experiencia en la metodología de los grupos focales y en el análisis de datos cualitativos. También debe tener conocimientos de gerontología.

La responsabilidad de la investigación implica las siguientes actividades:

- aplicación de la estrategia de investigación global de los grupos focales, incluyendo los procedimientos de aprobación ética y consentimiento informado, muestreo, selección, captación, entrevista, transcripción de datos, análisis de datos y elaboración del informe
- selección y formación de los colaboradores de la investigación
- comunicación de los resultados de la investigación a los participantes del grupo focal.

## II METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE LOS GRUPOS FOCALES DE LA COMUNIDAD

Este apartado describe la metodología para evaluar las facilidades para los mayores en un barrio o distrito y cuáles son los problemas o las barreras que requerirán la acción de la comunidad. Este trabajo posibilitará la creación de un perfil de la comunidad local y una serie de grupos focales con ancianos, cuidadores de mayores y proveedores de servicios locales.

### Perfil de la comunidad

Es importante presentar las características geográficas, demográficas, sociales y económicas de la ciudad y del distrito en el que se lleve a cabo el proyecto de ciudades amigables. Esta información proporciona un contexto para entender los problemas locales y los retos. La mayor parte de la información puede extraerse de datos administrativos o de encuestas. Se incluirán datos sobre:

- ubicación, tamaño y topografía del distrito
- número y densidad de habitantes
- características sociales, étnicas y económicas
- número y proporción de personas mayores (de 60 a 74 años y mayores de 75 años)
- tipo de vivienda y régimen de tenencia
- distribución de servicios voluntarios, comerciales y públicos

### Grupos focales con ancianos y cuidadores

#### Muestreo: selección, captación e investigación

Debe reunirse un grupo **mínimo** de cinco (5) grupos focales, cuatro (4) de los cuales serán personas mayores y uno (1) cuidadores informales de ancianos que sufran discapacidades moderadas o severas.

Si los recursos locales y el tiempo lo permiten, es deseable reunir más grupos para obtener una evaluación más extensa de las facilidades de la comunidad. Si se decide contar con más grupos de ancianos que el mínimo requerido, es importante garantizar que se repiten todas las características relevantes para garantizar una representación equilibrada de ancianos en la muestra total. Por lo tanto, dos (2) grupos de ancianos significarán un total de ocho grupos focales (2x4), o tres (3) grupos constituirán 12 grupos focales (3x4). También es deseable incrementar el grupo focal de cuidadores si los recursos lo permiten.

Cada grupo focal se compondrá de unas 8-10 personas. Se debe hacer lo posible para conseguir participantes de distintas fuentes. Debe invitarse a unas 12-15 personas en cada grupo por si acaso alguien no se presenta. Puede animarse a los voluntarios a “llevar a otra persona mayor, familiar o amigo” a la sesión del grupo focal ya que el objeto de la investigación no tiene un carácter especialmente confidencial ni privado. Para mejorar la

cantidad y eficacia de la información suministrada por los grupos focales, debe entregarse una copia de las preguntas a las personas de los grupos con antelación para preparar la sesión.

Los grupos de mayores se separarán en base a 2 grupos de edad (de 60 a 74 años y mayores de 75) y al nivel socioeconómico (como mínimo, nivel medio y nivel bajo) para componer el grupo de la siguiente forma:

<b>Grupo</b>	<b>Edad</b>	<b>Nivel socioeconómico</b>
1	60-74	Bajo
2	60-74	Medio
3	Más de 75	Bajo
4	Más de 75	Medio

Debe intentarse incluir a personas más mayores, es decir, de más de 85 años, en los grupos focales. Cada grupo estará compuesto de hombres y mujeres para reflejar la distribución de sexos en la población anciana. Aunque la norma es la combinación de personas de ambos sexos, pueden reunirse grupos de mujeres y hombres por separado, si es preferible en la cultura local.

Preferentemente, la selección por nivel económico se basará en el nivel económico del barrio en el que los participantes residen, no en los ingresos de los participantes individuales, para evitar realizar preguntas potencialmente improcedentes sobre ingresos personales.

Cada grupo debe contar también con personas sin discapacidades, con discapacidades leves y moderadas, para representar la gran variedad de niveles de discapacidad que presenta la población anciana. Debe intentarse que en cada grupo de personas mayores de 75 años al menos la mitad tenga algún tipo de discapacidad (¡no sólo llevar gafas!). Si su comunidad cuenta con un porcentaje significativo de ancianos de grupos etnoculturales minoritarios, es aconsejable intentar incluir a dichas personas dentro de los grupos focales de modo que también expresen su opinión.

La única característica importante de los miembros del grupo de cuidadores es que todos ellos proporcionen cuidados directos a un anciano con discapacidades moderadas o graves. En este grupo focal, los cuidadores expresarán sus puntos de vista sobre las ventajas y dificultades a las que se enfrentan las personas a las que cuidan. Las áreas temáticas son las mismas, con ligeras modificaciones de la cuestión principal, por ejemplo:

***“Describa cómo es para la persona a la que cuida.... (área temática)”***

Todos los participantes en los grupos focales de ancianos y cuidadores deben seleccionarse de la comunidad geográfica que está bajo estudio. Es aceptable el muestreo y selección por conveniencia en la comunidad. Los centros religiosos, sociales, de voluntarios y de ocio donde se reúnen los ancianos y los organismos o servicios comunitarios con una clientela

importante de personas mayores son lugares recomendados en los que seleccionar a las personas.

Puede ofrecerse un pequeño pago o compensación a los voluntarios de los grupos si los recursos lo permiten y si constituye una práctica investigadora aceptada en el país.

Se informará a todos los futuros participantes, oralmente y por escrito, del objetivo de la investigación, el procedimiento y temas de consulta y se obtendrá su consentimiento informado con anterioridad. Se requerirá que cada país cumpla los procedimientos de Estudio ético y Consentimiento informado. En el Anexo 2 se incluye un formulario de muestra de consentimiento informado que puede adaptarse si es necesario.

## **Grupos Focales con Proveedores de Servicios**

### **Muestreo: selección, captación e investigación**

Los grupos focales deben componerse de proveedores de servicios de cada una de las siguientes categorías:

- **personal profesional de los servicios municipales o regionales públicos** en áreas clave (diseño urbano, cultura, parques y ocio, servicios sanitarios y sociales, transporte, seguridad, policía)
- **empresarios y comerciantes** (representante de la cámara de comercio, bancos, gerentes de tiendas de alimentación, farmacéuticos, encargados de restaurantes, peluqueros/barberos, directores de centros comerciales, servicios de prensa...)
- **organizaciones de voluntarios** (por ejemplo, organismos de servicio social, Cruz Roja, ONGs, Asociación contra el Alzheimer u otra ONG sanitaria, organizaciones religiosas, asilos)

Pueden existir grupos individuales de cada categoría, o pueden mezclarse. Debido a que puede ser más complicado reunir a los proveedores de servicios, pueden considerarse adaptaciones, como por ejemplo, entrevistas individuales o debates con grupos pequeños en sus lugares de trabajo. Se requiere el consentimiento informado por escrito de cada participante.

Se tratarán las mismas áreas temáticas, con la siguiente pregunta fundamental:

***“Desde su punto de vista y experiencia profesional, cómo es para las personas mayores....?”***

Se tiene en cuenta que los miembros de los grupos no podrán comentar todos los temas desde su experiencia profesional, por ejemplo, el responsable de una tienda de alimentación puede que no tenga nada que decir al respecto de la vivienda o participación social o cívica de una persona mayor.

No obstante, todos los miembros deben expresar sus opiniones en determinados temas.



### **III Guía de procedimiento del grupo focal**

#### **Organización**

La selección del lugar para realizar la entrevista debe realizarse teniendo en cuenta lo siguiente:

- dimensiones de la sala (la sala debe acoger una mesa o varias sillas dispuestas en círculo para que todos los participantes y el moderador se sienten cómodamente)
- se necesita una pizarra o equivalente
- comodidad (sillas etc.)
- accesibilidad (al respecto de acceso geográfico y consideración de las personas con discapacidades), y
- opciones de transporte disponibles.

Se dedicará un total de 2,5 – 3 horas para cada grupo (incluyendo un descanso de 20-30 minutos). Si es demasiado tiempo, se realizarán 2 sesiones en 2 días distintos. Otras formas de mejorar la eficiencia del tiempo utilizado son:

- Evitar la repetición de temas y cuestiones que se hayan tratado con anterioridad
- Si una temática no suscita mucho debate a pesar de que se formule una serie de preguntas, pasar al siguiente tema – puede que otro grupo de participantes tenga algo más que decir sobre ese tema en concreto.

Deben proporcionarse un pequeño aperitivo, incluyendo bebidas, a los participantes.

Debe entregarse a cada participante una etiqueta que indique su nombre o apellido (como sea apropiado culturalmente). Se necesita una pizarra o rotafolio para registrar e ilustrar ideas y temas que surjan.

Debe grabarse en una cinta de audio a cada grupo focal (por partida doble, para más seguridad) y las cintas deben transcribirse lo antes posible.

#### **Papel del Moderador del Grupo Focal**

El moderador del grupo focal será la persona responsable de realizar la investigación. El moderador debe tener experiencia en la metodología de los grupos focales así como conocimientos de gerontología. El papel de investigador como moderador del grupo focal es la de mantener al grupo “centrado” y la de generar un debate activo y productivo mediante la participación de todos los presentes. Deben tratarse tantos temas como sea posible, con preguntas para realizar y moderar su debate si así se requiere.

## **Papel del asistente**

Un asistente debe estar presente en cada sesión del grupo focal. El trabajo del asistente incluye:

- Acondicionar la sala;
- Organizar el aperitivo;
- Asistir al moderador en lo que requiera realizando anotaciones en la pizarra; garantizar que las sesiones se graban por partida doble y que las grabadoras funcionan correctamente;
- Proporcionar asistencia general al moderador del grupo focal.

## **Funcionamiento del grupo**

El debate del grupo focal, incluyendo el descanso a mitad de la charla no debe durar más de 2,5 – 3 horas como máximo. Deben dejarse 10-15 minutos por pregunta (es decir, de 1 hora 40 minutos a 2,5 horas). Es preferible permitir que el grupo trate temas de actualidad en la medida en que surjan, antes que imponer una agenda arbitraria. Permita que el debate de cada grupo se desarrolle de formas distintas.

Las sesiones deben grabarse en una cinta y transcribirse. Utilice dos grabadoras por si una de ellas no funciona correctamente.

## **Consentimiento Informado**

Cada país tiene sus propios requisitos legales y prácticas aceptadas sobre el Consentimiento Informado y/o Estudio ético de la participación del grupo focal. Véase en el Anexo 1 un formulario de muestra de consentimiento informado que puede adaptarse si es necesario.

## **Participación de los participantes del grupo focal**

Cuando se seleccionan los participantes, deben recibir una lista de temas y preguntas y debe preguntarse qué piensan sobre las mismas para preparar el debate del grupo focal. Esto garantizará que los participantes estén plenamente informados sobre la investigación y que el debate será lo más fructífero y eficaz posible.

## **Tratamiento de imprevistos**

Como los moderadores de los grupos focales tienen experiencia en esta metodología, deben estar preparados ante conflictos o circunstancias imprevistas que pueden surgir. Tenga información a mano sobre servicios de asesoramiento u otros servicios si surgen temas que requieren dicho seguimiento.

## **Procedimiento de guía del debate**

Para comenzar con los grupos, realice una breve introducción que explique la finalidad del grupo focal y las contribuciones que se esperan de los participantes. Por ejemplo,

***“Buenos días/buenas tardes. Me llamo ... Gracias a todos por venir hoy y por dedicarnos vuestro tiempo. Lo que vamos a hacer hoy es obtener información sobre la ciudad (nombre de la ciudad) gracias a ustedes. Queremos saber qué facilidades para los mayores presenta su comunidad.***

***Una comunidad amigable con los mayores es la que permite que las personas mayores vivan con seguridad, conserven su salud y participen completamente en la sociedad.***

***Vamos a hablar sobre muchos aspectos distintos de la comunidad, incluyendo el entorno, edificios, carreteras y diferentes servicios y actividades en la comunidad.***

***Según su experiencia como (elegir uno de lo siguiente)***

- ***Persona mayor;***
- ***Persona que presta cuidados a un mayor,***
- ***Proveedor de servicios en la comunidad***

***Quiero que me cuenten experiencias positivas, o características positivas de la ciudad (nombre de la ciudad) que muestren de qué manera la ciudad es “amigable con los mayores”.***

***Quiero también escuchar experiencias negativas, o características negativas de la ciudad que muestren de qué manera la ciudad NO es “amigable con los mayores”.***

***Por último, quiero que sugieran formas de mejorar las facilidades para los mayores en la ciudad.***

***No hay respuestas incorrectas. La opinión de todas las personas es importante.***

***La sesión va a ser grabada de modo que no se nos escape nada de lo que ustedes digan. Tengan la seguridad de que no se les identificará personalmente en el informe final.***

***De modo que podamos entender la grabación, es importante que sólo una persona hable en cada turno y nos aseguraremos de que todo el mundo tiene oportunidad de expresar su opinión.***

***Ahora comencemos con...”***

Las preguntas son intencionalmente amplias, ya que es importante que los participantes expongan espontáneamente temas y cuestiones específicas relevantes para ellos. Sólo cuando parezca que algunos temas no van a surgir espontáneamente es adecuado que el moderador formule preguntas específicas para una investigación oportuna.

Debe intentarse tratar todas las áreas temáticas.

La terminología variará según los países y estratos, así como el nivel del lenguaje utilizado. Para algunos grupos serán necesarias más preguntas que para otros y puede que sea necesario ser menos directo a la hora de formular las preguntas, dependiendo del perfil de los participantes. Cuando se lleven a cabo las sesiones con los grupos focales, debe empezarse por una pregunta de “calentamiento”, para seguir con la parte central del cuestionario durante la cual se realizará lo esencial del trabajo, que finalizará con una pregunta de “conclusión” que permitirá a los participantes exponer otros temas importantes según su opinión.

### Cuestionario del Grupo Focal

Temas y Preguntas abiertas	Indicaciones
<p style="text-align: center;">PREGUNTA DE CALENTAMIENTO</p> <p>¿Cómo se vive en (nombre de la ciudad/distrito) siendo una persona mayor?</p>	<p>Preguntar...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Características positivas?</li> <li>• ¿Problemas?</li> </ul>
<p style="text-align: center;">Tema 1.</p> <p style="text-align: center;">ESPACIOS AL AIRE LIBRE Y EDIFICIOS</p> <p>Hablemos sobre los espacios al aire libre y edificios. Quiero que me cuenten experiencias positivas, negativas así como sus ideas sobre lo que se puede mejorar.</p> <p>¿Cómo es salir de su casa para dar un paseo y tomar el aire, hacer recados o una visita?</p> <p>¿Cómo es entrar en edificios, como por ejemplo dependencias públicas o tiendas?</p>	<p>Preguntar sobre...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El diseño y mantenimiento de aceras y bordillos</li> <li>• Pasos de peatones y cruces de calles</li> <li>• Volumen de tráfico, ruido</li> <li>• Determinados periodos del día, como por ejemplo, por la noche</li> <li>• Condiciones meteorológicas</li> <li>• Zonas verdes, zonas para caminar</li> <li>• Iluminación de las calles</li> <li>• Protección frente al sol, lluvia o viento</li> <li>• Bancos, áreas de descanso</li> <li>• Sentimiento de seguridad física</li> <li>• Sentimiento de seguridad ante actos delictivos</li> <li>• En los edificios: escaleras, puertas, ascensores, pasillos, suelos, iluminación, señalización, puertas, baños, zonas de descanso</li> </ul>
<p style="text-align: center;">Tema 2.</p> <p style="text-align: center;">TRANSPORTE</p> <p>El siguiente tema es el transporte en su</p>	<p>Preguntar sobre...</p> <p>Los autobuses públicos, tranvías o metros...</p>

<p>comunidad. Quiero que me cuenten experiencias positivas, negativas así como sus ideas sobre lo que se puede mejorar.</p> <p>Describan su experiencia utilizando el transporte público – autobús, tranvía o metro, de su comunidad.</p> <p>¿Cómo le resulta conducir en su comunidad?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Son caros?</li> <li>• ¿Es fácil llegar hasta ellos?</li> <li>• ¿Es fácil montarse?</li> <li>• ¿Tienen la frecuencia suficiente?</li> <li>• ¿Son puntuales?</li> <li>• ¿Existen rutas amplias para poder ir donde se quiera?</li> <li>• ¿Existen zonas de espera y paradas con bancos, iluminación y protección ante condiciones climatológicas adversas?</li> <li>• ¿Son seguros ante actos delictivos?</li> <li>• ¿Están adaptados para el transporte de personas discapacitadas?</li> </ul> <p>Para los conductores, preguntar sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Señalizaciones legibles</li> <li>• Números de calle legibles</li> <li>• Iluminación en los cruces</li> <li>• Señales de tráfico fáciles de entender</li> <li>• Aparcamiento suficiente y cercano</li> <li>• Aparcamiento reservado para minusválidos</li> <li>• Zonas para dejar y recoger a pasajeros</li> <li>• Cursos de repaso para conductores</li> </ul>
<p style="text-align: center;">Tema 3. VIVIENDA</p> <p>La vivienda será el siguiente tema que trataremos. Quiero que me cuenten experiencias positivas, negativas así como sus ideas sobre lo que se puede mejorar.</p> <p>Háblenme sobre la casa o el apartamento en el que residen.</p>	<p>Preguntar sobre...</p> <p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Coste?</li> <li>• ¿Comodidad?</li> <li>• ¿Seguridad física?</li> <li>• ¿Seguridad ante actos delictivos?</li> <li>• ¿Proximidad a los servicios?</li> </ul>

<p>Si sus necesidades cambiaran, ¿cuáles son sus opciones de vivienda en la comunidad?</p>	<p>Movilidad e independencia en el hogar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Se puede mover con facilidad?</li> <li>• ¿Llega a y guarda las cosas con facilidad?</li> <li>• ¿Hace las labores domésticas?</li> </ul>
<p style="text-align: center;">Tema 4. RESPETO E INCLUSIÓN SOCIAL</p> <p>El siguiente tema trata sobre cómo la comunidad demuestra respeto e incluye a las personas mayores.</p> <p>Quiero que me cuenten experiencias positivas, negativas así como sus ideas sobre lo que se puede mejorar.</p> <p>¿De qué forma la comunidad muestra respeto, o no lo muestra, ante ustedes como personas mayores?</p> <p>¿De qué forma la comunidad les incluye, o no les incluye como personas mayores en actividades y eventos?</p>	<p>Preguntar sobre...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Educación?</li> <li>• ¿Escucha?</li> <li>• ¿Amabilidad?</li> <li>• ¿Respuesta a sus necesidades en servicios y programas?</li> <li>• ¿Asesoramiento?</li> <li>• ¿Opciones ofrecidas?</li> <li>• ¿Reconocimiento público de las contribuciones de los mayores?</li> <li>• ¿Actividades intergeneracionales?</li> </ul>
<p style="text-align: center;">Tema 5. PARTICIPACIÓN SOCIAL</p> <p>Hablemos ahora sobre actividades sociales y de ocio...</p> <p>Quiero que me cuenten experiencias positivas, negativas así como sus ideas sobre lo que se puede mejorar.</p> <p>¿Es sencillo relacionarse en su comunidad?</p> <p>Háblenme sobre su participación en otras actividades, como actividades educativas, culturales, recreativas o espirituales.</p>	<p>Preguntar sobre...</p> <p>Las actividades sociales y de ocio..</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿son caras?</li> <li>• ¿accesibles?</li> <li>• ¿frecuentes?</li> <li>• ¿tienen una ubicación conveniente?</li> <li>• ¿se celebran en horas convenientes?</li> <li>• ¿ofrecen oportunidades?</li> <li>• ¿son interesantes?</li> </ul>
<p style="text-align: center;">Tema 6. COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN</p> <p>En el siguiente tema estudiaremos cómo se</p>	<p>Preguntar sobre...</p> <p>La información es..</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿accesible?</li> <li>• ¿útil?</li> </ul>

<p>manejan con la información. Nuevamente, quiero que me cuenten experiencias positivas, negativas así como sus ideas sobre lo que se puede mejorar.</p> <p>¿Cuál es su experiencia a la hora de obtener la información que necesita en su comunidad, por ejemplo, al respecto de servicios o eventos? Puede ser información obtenida por teléfono, radio, televisión, de forma impresa o en persona</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿oportuna?</li> <li>• ¿fácil de entender?</li> <li>• ¿tienen dificultades con los sistemas automatizados, los formatos impresos y los tamaños?</li> </ul>
<p style="text-align: center;">Tema 7. PARTICIPACIÓN CÍVICA Y EMPLEO</p> <p>Quiero conocer sus experiencias al respecto trabajo voluntario o trabajo remunerado y sobre su participación en cuestiones públicas. Quiero que me cuenten experiencias positivas, negativas así como sus ideas sobre lo que se puede mejorar.</p> <p>Háblenme sobre su participación en trabajos voluntarios</p> <p>Háblenme sobre su participación en trabajos remunerados, si están trabajando actualmente o si buscan un trabajo remunerado.</p> <p>Háblenme acerca de su participación en cuestiones públicas, como asociaciones comunitarias o ayuntamientos.</p>	<p>Preguntar sobre...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad de la información acerca de ofertas de trabajo</li> <li>• Oportunidades accesibles</li> <li>• Variedad de oportunidades</li> <li>• Ofertas atractivas</li> <li>• Reconocimiento del trabajo</li> <li>• Remuneración (trabajo pagado)</li> <li>• Adaptación a las capacidades de las personas mayores</li> <li>• Adaptación a las preferencias de las personas mayores</li> <li>• Modos de motivar la participación de las personas mayores</li> </ul>
<p style="text-align: center;">Tema 8. ASISTENCIA COMUNITARIA Y SERVICIOS SANITARIOS</p> <p>Quiero que me hablen sobre los servicios sociales y comunitarios en su lugar de residencia que ayudan a las personas mayores que viven en casa.</p> <p>Quiero que me cuenten experiencias positivas, negativas así como sus ideas sobre lo que se puede mejorar.</p> <p>¿Cuál es su experiencia con los servicios comunitarios que sirven para ayudar a los mayores?</p>	<p>Preguntar sobre...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de servicios disponibles</li> <li>• Accesibilidad</li> <li>• Si se lo pueden permitir económicamente</li> <li>• Capacidad de respuesta de los servicios ante las necesidades individuales</li> </ul>

PREGUNTA DE CONCLUSIÓN	Ninguna indicación
Antes de finalizar, ¿hay alguna cuestión o tema que no hemos debatido sobre el que deseen opinar?	

### **Análisis de datos e informes**

El grupo focal proporcionará descripciones detalladas y relatos de experiencias vividas directamente por las personas mayores e indirectamente a través del grupo focal de cuidadores, al respecto de las facilidades para los mayores en la ciudad. El objetivo del investigador es reunir y comparar las opiniones recogidas en las 9 áreas temáticas (pregunta de calentamiento + 8 temas) por los grupos para desvelar:

- Aspectos de la comunidad que son positivos para los mayores (ventajas)
- Barreras y problemas que demuestran que la comunidad no es amigable con los mayores (problemas)
- Sugerencias para mejorar los problemas o barreras identificadas.

Al realizar el análisis, es importante diferenciar el consenso del grupo de las opiniones individuales aisladas (aunque se expresen con mucha determinación). Se pueden citar textualmente opiniones expresadas por los participantes para fundamentar la interpretación, pero estas citas deben reforzar la visión general, no una opinión diferente.

El análisis e informe de los datos del grupo focal debe realizarse en los siguientes pasos consecutivos.

**Paso 1.** Análisis de los temas de cada uno de los grupos focales (utilizar la hoja de Resumen de Resultados para ver los resultados fácilmente)

**Paso 2.** Comparación de los temas entre los diferentes grupos de personas mayores (es decir, por edad y nivel socioeconómico) para identificar patrones y repercusiones

**Paso 3.** Comparación de los resultados del grupo focal de personas mayores con los resultados del grupo focal de cuidadores y proveedores de servicios.

### **Hoja de Resumen de Resultados**



Hoja de Resumen 1 (Una hoja de resumen para cada grupo focal)

¿Cómo es la ciudad para los mayores?

Tema	Aspectos positivos para los mayores	Barreras	Sugerencias de mejora
Espacios al aire libre y edificios			
Transporte			
Vivienda			
Respeto e inclusión social			
Participación social			
Comunicación e información			
Participación cívica y empleo			
Asistencia comunitaria y servicios sanitarios			

Temas tratados en la pregunta de conclusión

Anexo 1

## **Consentimiento Informado\***

Debido a los principios éticos y al respeto a la autonomía del individuo, la Declaración de Consentimiento Informado” no una simple formalidad. Se considera un procedimiento fundamental para la protección de los derechos de las personas que participan en el estudio.

El proceso de obtener el consentimiento informado de un adulto mayor requiere el entrevistador entienda claramente que el derecho a dar el consentimiento nunca se delega a otra persona por razón de la edad del participante. Este derecho es del participante y no puede ser otorgado a ni negado por ninguna otra persona, siempre y cuando el adulto mayor tuviera capacidad cognitiva para:

- entender que tiene derecho a aceptar participar en la encuesta o rehusar su participación,
- poder tomar una decisión sobre si desea o no participar; y
- comunicar su decisión al entrevistador.

Como resultado, antes de comenzar el grupo focal, debe leer al posible participante la “Declaración de Consentimiento” para participar en el Proyecto de Ciudades Amigables con los Mayores. Debe leerlo despacio. Cuando termine, pregunte al individuo si tiene alguna duda sobre la Declaración. Si la persona sabe leer, déle la oportunidad de sentarse y leer la Declaración por sí mismo.

Una vez que la persona haya dado su consentimiento verbal, entréguele la hoja para que la conserve y pueda consultarla en caso de alguna duda. El coordinador debe firmar en la hoja de “Declaración de Consentimiento” de modo que certifique que el participante ha aceptado voluntariamente tomar parte en el Proyecto de Ciudades Amigables con los Mayores.

Siempre es necesario entregar una copia de la Declaración de Consentimiento al participante con el nombre y número de teléfono de la persona a la que debe llamar en el caso de que le surjan preguntas o dudas sobre el estudio.

---

\* Adaptado del estudio SABE desarrollado por la Organización Panamericana de la Salud / Organización Mundial de la Salud; Washington, D.C.

## **Declaración de Consentimiento – Estudio de Ciudades Amigables con los Mayores**

Declaración que debe leerse a cada participante antes del inicio del grupo focal

¿Cómo está? Mi nombre es \_\_\_\_\_ y vengo de (nombre de la organización que dirija la investigación del grupo focal) \_\_\_\_\_ .

- Ha sido seleccionado para participar en un importante estudio. El objetivo de este estudio es comprender mejor cómo las ciudades pueden ayudar a que los mayores vivan vidas activas y saludables. Durante el debate se le pedirá que comparta sus experiencias positivas y negativas así como sus ideas para mejorar la ciudad para las personas mayores.

Formar parte de este estudio es completamente voluntario. Puede retirarse del estudio en cualquier momento si así lo decide. La reunión que mantengamos quedará grabada pero todo el material de las grabaciones se publicará sin ningún nombre propio. La información por escrito que facilite acerca de usted sólo se utilizará para describir al grupo. Nunca se publicará su nombre.

¿Acepta participar en el estudio? (rodear con un círculo la respuesta oral de la persona)

Sí

No

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Firma<sup>^</sup>: \_\_\_\_\_

---

<sup>^</sup> En muchos casos, puede que las personas mayores no deseen firmar porque no saben leer o porque no confían en qué se hará con su firma. Por lo tanto, la firma no es un requisito, sino una opción que se le da al participante.

## **Anexo 2**

### **Preguntas para Entregar con Anterioridad a las Personas mayores Participantes**

Gracias por aceptar acudir a la reunión que se celebrará el (día y hora) en (ubicación) para hablar sobre (nombre de la ciudad o distrito).

Estas son las preguntas que se formularán durante la charla. Se ruega que las lean antes de acudir y piensen qué van a contestar sobre cada una de ellas durante la charla.

Piensen en experiencias positivas y negativas que han tenido al respecto de cada tema así como sobre las mejoras que se podrían realizar.

#### 1. Pregunta General

¿Cómo se vive en (nombre de la ciudad/distrito) siendo una persona mayor?

#### 2. Espacios al aire libre y edificios

- ¿Cómo es salir de su casa para dar un paseo y tomar el aire, hacer recados o una visita?
- ¿Cómo es entrar en edificios, como por ejemplo dependencias públicas o tiendas?

#### 3. Transporte

- Describa su experiencia utilizando el transporte público – autobús, tranvía o metro, en su comunidad.
- ¿Cómo le resulta conducir en su comunidad?

#### 4. Vivienda

- Háblenme sobre la casa o el apartamento en el que reside.
- Si sus necesidades cambiaran, ¿cuáles son sus opciones de vivienda en la comunidad?

#### 5. Respeto e Inclusión

- ¿De qué forma la comunidad muestra respeto, o no lo muestra, ante usted como persona mayor?
- ¿De qué forma la comunidad le incluye, o no le incluye como persona mayor en actividades y eventos?

#### 6. Participación Social

- ¿Es sencillo relacionarse en su comunidad?
- Hábleme sobre su participación en otras actividades, como actividades educativas, culturales, recreativas o espirituales.

#### 7. Comunicación e Información

- ¿Cuál es su experiencia a la hora de obtener la información que necesita en su comunidad, por ejemplo, al respecto de servicios o eventos? Puede ser información obtenida por teléfono, radio, televisión, de forma impresa o en persona.

#### 8. Participación Cívica y Empleo

- Hábleme sobre su participación en trabajos voluntarios
- Hábleme sobre su participación en trabajos remunerados, si está trabajando actualmente o si busca un trabajo remunerado.
- Hábleme acerca de su participación en cuestiones públicas, como asociaciones comunitarias o ayuntamientos.

#### 9. Servicios Sociales y Sanitarios

- ¿Cuál es su experiencia con los servicios comunitarios que sirven para ayudar a los mayores?

### Anexo 3

## INFORMACIÓN SOBRE EL PARTICIPANTE

### Personas Mayores

Se necesita cierta información sobre usted de modo que podamos describir las características generales de los voluntarios. Le rogamos complete esta Hoja de Información marcando la respuesta correcta en su caso, o escribiendo la respuesta. Si tiene alguna duda, puede preguntarle al responsable del grupo.

1. Edad \_\_\_\_\_
2. Sexo:            Varón \_\_\_\_\_            Mujer \_\_\_\_\_
3. Situación laboral actual:  
Jubilado/a: \_\_\_\_\_  
Trabaja a tiempo completo \_\_\_\_\_  
Trabaja a tiempo parcial \_\_\_\_\_
4. Profesión actual, o si está jubilado/a, profesión a la que se dedicaba: \_\_\_\_\_
5. Opinión acerca de su salud actual:  
Excelente \_\_\_\_\_ Buena \_\_\_\_\_ Normal \_\_\_\_\_ Mala \_\_\_\_\_
6. ¿Tiene algún problema de salud que le impida realizar sus actividades diarias habituales? Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
7. Nivel máximo de estudios terminados:  
Estudios primarios \_\_\_\_\_  
Estudios secundarios \_\_\_\_\_  
Estudios universitarios \_\_\_\_\_
8. ¿Vive en una casa de alquiler o de su propiedad?  
De alquiler \_\_\_\_\_ De mi propiedad \_\_\_\_\_
9. ¿Con quién vive? (marcar todas las respuestas aplicables)

Vivo solo

Vivo con mi pareja o esposo/a

Con mis hijos (Número de hijos \_\_\_\_\_)

Otros familiares (Número \_\_\_\_\_) Relación (por ejemplo, madre, hermana...)

Otras personas (Número: \_\_\_\_\_) Relación (por ejemplo internos, señora de la limpieza...)

Número total de personas que residen en su hogar: \_\_\_\_\_

10. Barrio y ciudad en la que reside:

---