EVALUACIÓN DE UN PROGRAMA DE INTERVENCIÓN SOCIAL EN PERSONAS MAYORES COMO MEDIADORES CULTURALES Y LINGÜÍSTICOS PARA TRABAJADORES INMIGRANTES EN ESPAÑA

JAVIER AGUADO-OREA Y DAVID GARCÍA RAMOS
Universidad Nebrija

1. El proyecto PRODELE 60/05

El objetivo general y principal de este proyecto fue generar un prototipo pedagógico multimedia válido para la formación de los mayores como profesores de español como lengua extranjera. De forma paralela se pretendía dinamizar la inserción de personas mayores en ONGs y organismos sin ánimo de lucro para la enseñanza de español a inmigrantes. En definitiva, se pretendió mejorar la calidad de vida y la inserción social tanto de los mayores implicados en la tarea como de los inmigrantes receptores de la formación.

2. Contexto de actuación

El estudio que se describe en este trabajo parte de dos fenómenos demográficos: (1) un aumento gradual en la edad de la población española (IMSERSO, 2005a); (2) un aumento en el número de inmigrantes que llegan a España desde los años ochenta (SEIE-DGII, 2006). La actual situación demográfica española tiene unas características muy específicas para estos dos grupos demográficos, presentando ambos grupos una evolución y un desarrollo significativos, que ha merecido la atención de estudios, investigaciones y planes de actuación desde las administraciones públicas, el mundo académico y otras organizaciones no gubernamentales.

El envejecimiento de la población española, traducido en un mayor número de personas mayores –IMSERSO 2005a–, da lugar a un nuevo grupo meta para actuaciones sociales. Uno de los campos que tiene mayor interés, en este sentido, es el denominado *envejecimiento activo*. Desde diferentes perspectivas, se trata de lograr la participación activa de los mayores en la sociedad, a través de diferentes tipos de programas: de salud, de aprendizaje y formación, de voluntariado, de ocio, etc.

El otro grupo de intervención, la población inmigrante, ha recibido también mucha atención tanto desde los planes de intervención gubernamentales, como desde el punto de vista académico, y, en concreto, como se sabe, especialmente desde la didáctica de lenguas y otras perspectivas educativas más generales.

3. Actuación

Siguiendo las recomendaciones basadas en el aprendizaje durante toda la vida de la UNESCO, las autoridades españolas han financiado programas de intervención social (IMSERSO, 2005b). Estos programas se centran tanto en las personas del margen de edad de entre 60 y 70 años de edad como en la reducción del impacto social de los trabajadores inmigrantes.

Se desarrolló un método de tipo *b-learning* (combinando la formación a través de Internet y presencial) y se aplicó para la formación de los voluntarios (Rosenberg, 2001). Las características técnicas del programa, ya han sido descritas en Baralo y García-Ramos, 2007, y son las propias de un programa didáctico a través de las nuevas tecnologías.

4. Elementos sometidos a evaluación

Hemos sistematizado en cinco epígrafes las conclusiones sobre las actitudes de los mayores que se desprenden del análisis detenido de los diarios de campo de diferentes investigadores en el proyecto, de conversaciones mantenidas con los propios mayores y de la confrontación de todo ese material con el estado de la cuestión elaborado para DLA, 2006.

Las actitudes, creencias y opiniones con que los mayores se enfrentan a la organización del mundo han sido el material fundamental para evaluar y rediseñar el prototipo didáctico multimedia

Centro Virtual Cervantes

PRODELE con el que trabajaron durante nueve semanas. Además fueron la materia prima con la que pudimos elaborar los cuestionarios y entrevistas que constituyeron el andamiaje de la investigación de campo diseñada para encontrar y fijar los términos de estas actitudes.

Estas actitudes sirven como datos para el análisis final del prototipo didáctico y su implementación, y han sido organizadas en torno a cinco ámbitos:

- Inmigración
- Enseñanza de ELE
- Formación
- TIC
- Autopercepción de ellos mismos como mayores

5. Herramientas de evaluación

5.1. *Evaluación de programas de intervención social*

Para llevar a cabo la evaluación de PRODELE hemos tratado de adoptar el enfoque más riguroso y sistemático posible. Precisamente, Fernández-Ballesteros (1995, p. 23) define la evaluación de programas como "la sistemática investigación a través de métodos científicos de los efectos, resultados y objetivos de un *programa* con el fin de tomar decisiones sobre él" (la cursiva es nuestra). De un modo similar, Rossi, Lipsey y Freeman (2006, p. 16), definen la evaluación de programas como "el uso de los métodos de la investigación social para investigar la efectividad de los programas de intervención social de forma que se adapten a los contextos políticos y de organización y se diseñen para informar los actores sociales para que mejoren las condiciones sociales" Conviene observar que en estas definiciones se hace referencia a un programa, en vez de a una investigación social como la que se ha llevado a cabo en PRODELE. Fink (1993, p. 2) considera un programa como "los esfuerzos sistemáticos para lograr objetivos preplanificados con el fin de mejorar la salud, el conocimiento, las actitudes y la práctica." Por tanto, podemos considerar PRODELE claramente como un programa de intervención social cuya evaluación debe llevarse a cabo con la metodología de las ciencias sociales.

5.2. *Tipos de evaluación*

Scriven (1967) distingue entre evaluación formativa (o de seguimiento) y evaluación de resultados, en función del momento en que tiene lugar, ya sea, respectivamente, durante la propia implantación del programa, o al final del mismo. En este caso la evaluación es sobre todo de resultados, aunque se llevaron a cabo algunas evaluaciones puntuales durante la ejecución del programa de intervención social. Además, hay que añadir y destacar el papel que los *diarios de campo* jugaron tanto durante el desarrollo del programa de intervención, como en la elaboración de los cuestionarios y entrevistas utilizadas en la evaluación final.

Fernández-Ballesteros (1995) menciona otros dos tipos de evaluación que, si bien han recibido diversas denominaciones (evaluaciones proactiva, retroactiva, de asistencia y de ejecución) a su modo de ver, se complementan. La evaluación proactiva o de asistencia pretende asistir en la toma de decisiones sobre el programa, mientras que la retroactiva o de ejecución pretenden más bien llevar a cabo la dirección del programa. Efectivamente, es difícil colocar la presente evaluación en uno de estos dos extremos.

Para terminar de establecer una tipología de evaluaciones, Levine (1975) inicia un debate de difícil solución acerca de si el procedimiento debería llevarse a cabo *desde dentro* o *desde fuera;* es decir, de si es el propio equipo que implanta el programa el que debe realizar la evaluación o, en cambio, el evaluador debe ser una persona que no haya participado directamente en la ejecución del programa. En cualquier caso, creemos que nos encontramos en una situación favorable en este sentido. Uno de los evaluadores (J. Aguado-Orea) apenas ha participado en fases previas a la evaluación, y ha adoptado una perspectiva *desde fuera*, tratando de hacer máxima la objetividad en el análisis de los resultados de PRODELE. Sin embargo, tiene la ventaja de conocer bien el equipo que se ha encargado de implantar el programa socio-educativo que se está evaluando aquí. Este mismo equipo, formado por Mª Eugenia Rivera, David Atienza y David García-Ramos, fue el responsable de la elaboración de los citados trabajos de campo.

5.3. *Herramientas de evaluación*

Para la realización del proyecto se han llevado a cabo varias acciones previas al diseño, programación, creación e implementación práctica del prototipo. En primer lugar, se ha establecido el estado de la cuestión, ya presentado en su momento en la "Memoria Técnica", avanzando en su profundización en dos aspectos fundamentales: *mayores y voluntariado*, y *mayores y estilos de aprendizaje / intereses formativos*. En este último aspecto podemos destacar la labor de investigación del

equipo para el estudio de las relaciones entre *los mayores y las denominadas TIC* (Tecnologías de la Información y la Comunicación). Tras el análisis previo de la situación, a partir de algunos trabajos pioneros en el examen de estas cuestiones, y estableciendo unas coordenadas de trabajo consecuentes, se han podido obtener datos muy interesantes sobre las relaciones entre los diferentes ámbitos de actuación que prevé el proyecto: mayores, personas inmigrantes y TIC.

Estos datos han recibido una atención continuada a lo largo del proyecto a través de diferentes herramientas, en las que se ha apoyado el equipo investigador para evaluar los resultados:

- El *diario de campo* que han llevado tres de los investigadores en contacto con los mayores (David Atienza de Frutos, Mª Eugenia Rivera y David García-Ramos). Estos diarios, así como algunas grabaciones han permitido señalar algunas de las problemáticas que se iban generando a lo largo del proyecto: valoración de la inmigración por parte de los mayores; autopercepción negativa de los mismos como usuarios competentes y como profesores de ELE; gestión del tiempo (dedicación al voluntariado y a la formación, y dedicación al ámbito privado).
- A partir de las conclusiones obtenidas con el diario de campo, se diseñaron los *cuestionarios de actitudes*, que pretendían discriminar actitudes hacia: la inmigración, la enseñanza *on line*, la valoración del propio curso y de las intervenciones formativas, y, por último, las actitudes hacia ellos mismos como colectivo (personas mayores).
- Por otra parte, se realizaron una serie de *entrevistas orales*, dirigidas hacia la formación del informante, su grado de satisfacción, y su visión de la experiencia que han tenido en el proyecto, tanto en su vertiente formativa, como en la relacionada con la participación en voluntariados.
- Para realizar una completa evaluación del prototipo, recogiendo datos representativos de cada uno de los ámbitos que antes hemos señalado, se diseñó y se registró (vídeo) la realización de un *cuestionario de procedimientos* que pretendía, de forma controlada, reflejar las dificultadas procedimentales con las que el mayor se va a encontrar en la realización de las tareas propuestas. Evidentemente, en esta etapa faltó la motivación de las situaciones reales. Por el contrario, se dio una cierta percepción de seguridad, gracias a la presencia de una persona-ayuda (el evaluador), y la práctica adquirida.

Finalmente, de la observación de las clases que se han impartido, se han recogido datos sobre la interacción de los alumnos de E/L2 con las personas mayores, y sobre algunas de las dificultades más notorias encontradas, que responden, en general, a los datos obtenidos a través de la evaluación.

6. Evaluación

6.1. *El diario de campo*

La observación se llevó a cabo mientras se impartía el curso, durante las tutorías en las que participaban los integrantes del programa piloto. Las notas se tomaban durante y después de las mismas. Posteriormente, y para su presentación, se somete el producto obtenido a una sistematización que pueda resultar útil al investigador.

Del resultado del trabajo de campo cualitativo, formalizado en el denominado *diario de campo*, podemos extraer las siguientes conclusiones: según los resultados obtenidos en nuestra investigación los mayores presentan una cierta tendencia a sobreutilizar los recursos más tradicionales (las tutorías presenciales, el teléfono, los materiales impresos), frente a un uso precavido y poco fructífero de las herramientas *on line* de la plataforma. A esto hay que sumar el hecho de que los mayores fundamentan su experiencia formativa y de voluntariado de forma autoreferencial: para ellos es necesario referir cualquier nuevo conocimiento o información a su bagaje personal, de manera que la adquisición y compresión de nuevas realidades es muy compleja. Para los mayores la inmigración, los ordenadores, la formación *on line*, todos los nuevos ámbitos con los que se están relacionando en este proyecto, se asumen como amenaza, con desconfianza, desesperanza, desde una postura estática poco abierta al cambio.

Si queremos desarrollar fórmulas de actuación verdaderamente productivas, tendremos que partir de ese complejo entramado. Lo personal, si de por sí tiene mucha importancia en una enseñanza centrada en el alumno o en el proceso de aprendizaje, es aquí determinante. El aprendiz mayor tiene una carga existencial mucho más amplia, que además va a condicionar de forma mucho más decisiva el estilo cognitivo del alumno; el proceso de aprendizaje estará también condicionado por esa misma carga existencial-personal, que hace que al mayor ya solo le interesen, en muchos casos, las contenidos y conocimientos que pueden tener algo que ver son su experiencia, con su mundo referencial. No creemos que sea imposible producir un tipo de aprendizaje dinámico, flexible y abierto. Sin embargo, el punto de partida es el de unos estilos cognitivos poco dinámicos, autorreferenciales, centrados en el individuo y no en el grupo.

Centro Virtual Cervantes

6.2. *Las entrevistas y cuestionarios*

6.2.1. *Muestra*

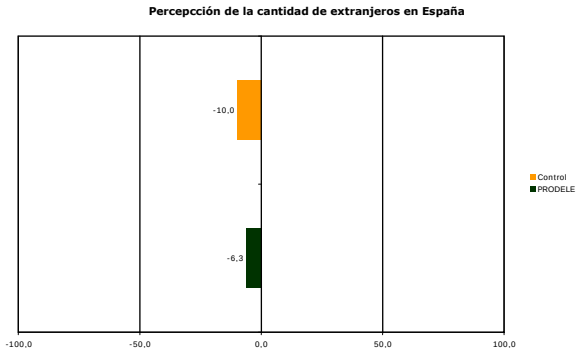
Se ha recogido información procedente de 18 personas. Ocho personas (tres hombres y cinco mujeres) son participantes directos en el programa, es decir, se trata de una muestra de los voluntarios que siguieron el proceso de formación de profesorado de español como lengua extranjera. El promedio de edad de estos 8 participantes es de 63 años. Las otras 10 personas que han aportado datos para la evaluación no participaron en el proyecto, pero son profesores de español con más de cinco años de experiencia, aunque son más jóvenes (promedio de edad de 38 años).

6.2.2. *Material y procedimiento*

Se elaboró un cuestionario que incluía dos bloques: evaluación de los conocimientos específicos del programa (bloque 1) y evaluación de las actitudes hacia la inmigración y la enseñanza del español como lengua extranjera, así como de su autopercepción como nuevos profesores de español (bloque 2). Este cuestionario incluía una serie de ítems basados en escalas de tipo Likert y de diferencial semántico. Este cuestionario lo completaron los 18 integrantes de la muestra mencionada en el apartado anterior. También se llevaron a cabo dos tipos de entrevistas semiestructuradas. Por un lado, para recoger información acerca del currículo académico, profesional y como voluntario de los participantes así como de sus actitudes hacia el estudio y hacia la inmigración en general. Por otro lado, se realizaron otras entrevistas para valorar el aprendizaje de los procedimientos y herramientas tras la realización del programa. Las entrevistas se llevaron a cabo a cuatro participantes en el proyecto durante el mes de octubre (es decir, tras la realización del periodo de formación).

6.2.3. *Resultados cuantitativos*

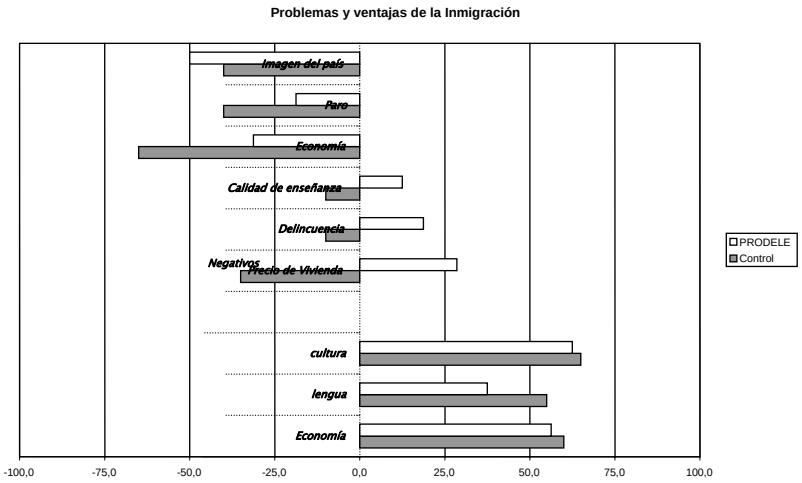
Para evaluar hasta qué punto los informantes consideraban que había demasiados extranjeros, se les pidió que indicaran si creían que la cantidad de extranjeros que había según el último padrón estadístico parecía equilibrada. El grupo de control aparece en anaranjado claro, mientras que los participantes de PRODELE se muestran en verde oscuro. Si creían que era equilibrada, debían marcar la línea que coincide con el cero en el gráfico que aparece a continuación. La línea que corresponde con el valor “-50,0” equivale al juicio “hay muchos extranjeros”, mientras que la línea que corresponde con el valor “50,0” equivale al juicio “hay pocos extranjeros”. La línea del -100,0 correspondería con “Hay demasiados extranjeros” y la línea el 100,0 con “Apenas hay extranjeros”. Por tanto, si bien la opinión de los informantes se sitúa muy próxima al valor de equilibrio, hay una ligera preferencia por responder que hay muchos extranjeros en España. Aunque el grupo de control tendió a contestar aún más hacia la respuesta de “hay muchos extranjeros”, las diferencias entre los dos grupos son realmente pequeñas.



Para indagar en más detalle hasta qué punto la actitud de los informantes hacia la inmigración era positiva y/o difería de lo que es habitual encontrar en las opiniones de la calle, se pidió a los voluntarios que habían completado el curso que dijeran si estaban de acuerdo o no con nueve juicios. Estas cuestiones también se realizaron con el grupo de control formado por profesores de español profesionales y más jóvenes.

Seis de esos nueve juicios proporcionaban una imagen negativa de la inmigración (aparecen en la parte superior del gráfico siguiente) y otros tres juicios ofrecían una imagen positiva de la inmigración (parte inferior del gráfico).

Centro Virtual Cervantes



Todas la opiniones se han transformado a una escala desde -100 hasta +100. Cuanto más se aproxima el valor a -100, más en desacuerdo se mostraron los encuestados acerca de la opinión. Al contrario, cuanto más se aproximan a 100, más de acuerdo se mostraron los participantes. Por tanto, las barras indican hasta qué punto los informantes afirmaron estar de acuerdo o en desacuerdo con estos juicios tanto negativos como positivos acerca de la inmigración.

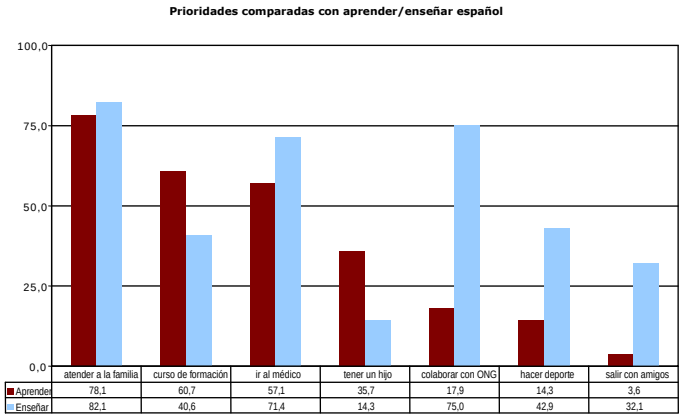
Respecto a los resultados del grupo de participantes en PRODELE, la actitud es bastante positiva hacia la inmigración, ya que se mostraron en desacuerdo con tres de los seis juicios negativos (empeoran la imagen del país, aumentan el paro y afectan negativamente a la economía nacional) y de acuerdo con los tres juicios positivos (mejoran la cultura y la educación, enriquecen la lengua y mejoran la economía). Sin embargo, sí que hubo una tendencia a aceptar que los inmigrantes contribuyen al aumento del precio de la vivienda, de la delincuencia y a una disminución en la calidad de la enseñanza (por este orden). Sin embargo, el tamaño de estas tres barras que muestran una actitud negativa hacia la inmigración es substancialmente más pequeño que el de las barras que indican una actitud positiva hacia la inmigración.

Curiosamente, el grupo de control mostró una actitud más positiva hacia la inmigración en prácticamente todos los aspectos, sin incluir la calidad de la enseñanza, la delincuencia y el precio de la vivienda, ya que, a diferencia de los participantes en PRODELE, se muestran en desacuerdo con estas opiniones negativas.

Para valorar qué lugar ocupa la enseñanza del español se pidió a los participantes de PRODELE que compararan tanto la actividad de “aprender español” como la de “enseñar español” con otras actividades: atender a la familia, seguir cursos de formación, ir al médico, tener un hijo, colaborar con una ONG, hacer deporte y salir con los amigos.

El gráfico que aparece a continuación compara estas actividades, por un lado, con enseñar español (barras azules claras) y por otro lado con aprender español (barras rojas oscuras). Cuanto más largas sean las barras, más importante es la actividad alternativa tanto a enseñar como a aprender español. En concreto, atender a la familia, parece una prioridad clara comparada tanto con aprender como con enseñar español. Sin embargo, aprender español es mucho más importante para los informantes que colaborar con una ONG, que a su vez, es algo que podrían permitirse los profesores de español en detrimento de enseñar el idioma. Más resultados interesantes: (1) tener hijos parece más adecuado para aquellos que tienen que aprender una lengua que para aquellos que tienen que enseñarla, (2) sólo los profesores parece que puedan permitirse salir con los amigos y hacer deporte, mientras que, (3) según los informantes, los inmigrantes deberían dedicarse a aprender español en vez salir con los amigos y hacer deporte.

Centro Virtual Cervantes



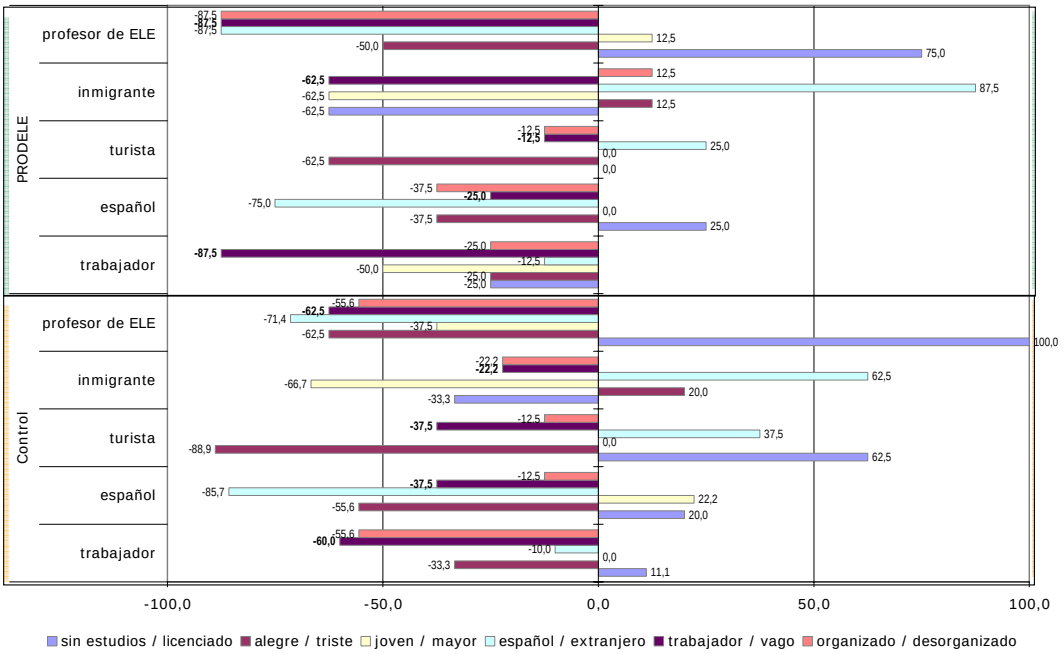
Para otras actividades, como atender a la familia o ir al médico las diferencias entre lo que debería hacer un inmigrante y un profesor de español, en cambio, son pequeñas.

Para afinar aún más en la percepción que tienen los informantes de un inmigrante y de un profesor de español se utilizaron una serie de conceptos en principio opuestos (por ejemplo, licenciado frente a sin estudios) y se pidió a los participantes que los pusieran en relación con cinco perfiles de persona distintos (por ejemplo, turista). En concreto, los seis pares de conceptos opuestos son los siguientes:

- licenciado y sin estudios
- triste y alegre
- joven y mayor
- español y extranjero
- trabajador y vago
- organizado y desorganizado

Los cinco perfiles a poner en relación con estos conceptos fueron los siguientes: inmigrante, turista, español, profesor de español y trabajador (en general). La idea, por tanto, era saber qué extremo de cada uno de los seis pares de conceptos define mejor a cada una de esos cinco perfiles de persona. La evaluación se realizó tanto con los participantes en PRODELE como con el grupo de control.

Los resultados se presentan en un gráfico complejo, que resume toda la información en una escala de -100 a 100.



En concreto, para los participantes en PRODELE (fondo azul), al profesor de ELE lo define con más claridad el término licenciado (valor 75,0) que sin estudios. Pero también lo definen claramente los conceptos organizado, trabajador y español (todos con valor -87,5). Esta definición es más exagerada para el grupo de control (fondo malva), ya que el profesor es licenciado al 100%.

El concepto "licenciado" se aplicó sobre todo al profesor de ELE. Curiosamente, "sin estudios" definió mucho más claramente, para los encuestados, al inmigrante. Este es un dato interesante, ya que es el elemento diferenciador para los informantes: el profesor tendría un nivel de estudios muy superior al inmigrante.

El concepto "triste" no abundó en casi ninguna de las cinco personas, y sólo es predominante sobre "alegre" como rasgo que define al inmigrante.

Los informantes no consideran que la edad sea un rasgo que caracterice al profesor de ELE, a los españoles ni a los turistas. En cambio, sí que creen que los inmigrantes son fundamentalmente jóvenes, así como los trabajadores.

Aunque a primera vista podría parecer obvio el hecho de que los informantes consideren que los inmigrantes son fundamentalmente extranjeros, esta opción se incluyó porque muchos españoles han sido (y siguen siendo) emigrantes en otros países, y quizás esto pudiera influir en el concepto que tienen los informantes de estas personas. Otro resultado llamativo es el hecho de que ser extranjero no sea un buen rasgo que defina (para los informantes) al profesor de ELE. Por un lado, esto confirma que no están reparando en otros países de habla hispana donde también se enseña español. Tampoco están reparando en el hecho de que muchos de los profesores de ELE no tienen el español como lengua materna.

Respecto a la distinción entre "trabajador" y "vago", no sólo hay una diferencia clara entre turista (menos trabajador) e inmigrante (claramente trabajador), sino que también hay diferencia entre español e inmigrante. Aunque hay tendencia a puntuar bajo en "vago" en los dos casos, se considera más claramente trabajadores a los inmigrantes.

Por último, respecto al rasgo "desorganizado", el único efecto claro consiste en la utilización del opuesto de este rasgo ("organizado") para definir al profesor de ELE.

Por tanto, parece que los informantes tienen un concepto muy elevado de lo que supone ser profesor de ELE, ya que lo consideran licenciado, trabajador y organizado, frente al concepto de inmigrante, que se definió más bien como una persona joven y con pocos estudios.

7. Conclusiones

Como hemos visto, en esta ponencia se da cuenta de una evaluación de un programa de intervención social que consiste en la formación de personas mayores voluntarias como mediadores y dinamizadores culturales y lingüísticos para los inmigrantes (EPC, 2002: 9 & 17). El éxito potencial del programa se analizó usando tanto metodología cuantitativa como etnográfica (DLA-Nebrija, 2006). Los resultados indican que este programa de intervención mejoró las habilidades específicas para dinamizar el aprendizaje de español de los inmigrantes tanto a nivel declarativo como procedimental. Estas habilidades se generalizaron a otros dominios (como el uso de los ordenadores y de Internet) y las actitudes hacia la inmigración y otros objetos de percepción social también se modificaron.

Bibliografía

Departamento de Lenguas Aplicaadas (DLA), Univesidad Nebrija (2006): *Memoria justificativa del proyecto PRODELE 60/05*, Madrid, Internal Document.

European Parliament and the Council (EPC) (2002): *Sixth framework programme of the European Community for research, technological development and demonstration activities, contributing to the creation of the European Research Area and to innovation (2002 to 2006)*, in *Official Journal of the European Communities*, L, 232, pp. 1-33.

FERNÁNDEZ BALLESTEROS, R. (Ed.). (1995). *Evaluación de programas: una guía práctica en ámbitos sociales, educativos y de salud.* Madrid: Síntesis.

FINK, A. (1993). *Evaluation fundamental.* Newbury Park: Sage.

HERNÁNDEZ LÓPEZ, J.M. (1995). Procedimientos de recogida de información en evaluación de programas. En R. Fernández Ballesteros (Ed.). (1995). *Evaluación de programas: una guía práctica en ámbitos sociales, educativos y de salud.* Madrid: Síntesis.

IMSERSO (2005a): *Informe 2004. Las Personas Mayores en España. Datos Estadísticos Estatales y por Comunidades Autónomas*, Madrid, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

IMSERSO (2005b): "Redes de Programas Europeos de Investigación. V Programa Marco de la UE (1998-2002)", en *Boletín sobre el envejecimiento. Perfiles y tendencias*, 18 y 19, octubre.

LEVINE, H.M. (1975). Cost-effectiveness in Evaluation Research. En M. Guttentag y E.L. Struening (eds.). *Handbook of evaluation research.* Beverly Hills, CA: Sage.

ROSENBERG, M.J. (2001): *E-Learning: Strategies for Delivering Knowledge in the Digital Age*, NY: McGraw-Hill.

Centro Virtual Cervantes

ROSSI, P.H., LIPSEY, M.W. y FREEMAN, H.E. (2003). *Evaluation: A Systemic Approach.* Thousand Oaks, CA: Sage

SCRIVEN, M. (1967). The methodology of evaluation. En R. Tyler, R. Gagne, y M. Scriven (Eds.), *Perspectives of curriculum evaluation.* Chicago: Rand McNally.

Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración (SEIE) - Dirección General de Integración de los Inmigrantes (DGII) (2006): *Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración 2006-2009*, [en adelante PICE, 2006], consultado en febrero de 2007 en http://www.mtas.es/migraciones/Integracion/PlanEstrategico/PlanEstrategico_Indice.htm

TORRES, M. (2006): *Actitudes y motivaciones de las personas mayores hacia su desarrollo personal*, Consejería de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, Madrid.

Centro Virtual Cervantes