



Plataforma M-Capacit@
Orden Hospitalaria San Juan de Dios

ANÁLISIS DE RETORNO SOCIAL DE LA INVERSIÓN

AUTORES

García García E¹, Del Río Faes C¹, Escobar Aguilar G^{1,2}

¹Fundación San Juan de Dios

²Centro Universitario de Ciencias de la Salud San Rafael. Universidad Antonio de Nebrija.

COMITÉ CIENTÍFICO DEL PROYECTO SROI M-Capacit@

Dra. Elena García García. Responsable del Departamento de Investigación de la Fundación San Juan de Dios. Directora del grupo de investigación FRAGILCARE e investigadora en REDeM.

Dña. Catalina del Río Faes. Responsable de gestión económica y de proyectos de la Fundación San Juan de Dios. Investigadora de los grupos FRAGILCARE y REDeM.

Dra. Gema Escobar Aguilar. Subdirectora del Centro Universitario de Ciencias de la Salud San Rafael. Investigadora del grupo de investigación FRAGILCARE y REDeM.

GRUPO DE TRABAJO MULTIDISCIPLINAR DEL PROYECTO SROI M-Capacit@

Dña. Cristina Jiménez Tapia

D. Alberto

Dña. Amalia Casquete Zapata

D. Antonio Jesús Campos Gómez

D. Antonio del Moral Marín

D. Pascal Ramos Rivera

D. Pedro Arranz

Dña. Susana Álvarez

1. AGRADECIMIENTOS

Los autores agradecen de manera especial a todos los profesionales de los Centros de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios, usuarios y familiares que participaron en este proyecto, por el tiempo que dedicaron a la recogida de datos, bien mediante la participación en los grupos focales, o mediante entrevistas individuales. Gracias a su dedicación, hemos podido contribuir de forma significativa a mejorar el conocimiento sobre el impacto social que la transformación digital conlleva en el sector sociosanitario, y en este caso concreto, en el campo de la discapacidad intelectual.

Agradecemos a la Fundación Universia y Fundación Konecta, por la concesión de la Beca a Proyectos Inclusivos, que ha hecho posible llevar a cabo este análisis; y a la Fundación Vodafone España por su colaboración aportando datos y conocimiento necesarios.

Por último, nuestro sincero agradecimiento a las siguientes personas, por su implicación y dedicación a este proyecto: D. Pascal Ramos Rivera, Dña. Cristina Jiménez García, Dña. Amalia Casquete.

2. PREFACIO

La transformación digital es un reto en la búsqueda de la sostenibilidad del sistema, requiriendo una adecuada gestión del cambio, en la que el empoderamiento tanto de pacientes como de profesionales será clave. La atención centrada en la persona, así como la evaluación de la satisfacción con respecto a la atención, son variables esenciales en la evaluación de la calidad de la asistencia prestada.

Desde el año 2011, “The Beryl Institute” publica anualmente los resultados de un estudio bienal de benchmarking sobre los factores influyentes en la experiencia del paciente, que revela información sobre las tendencias en la estructura y en la práctica, el liderazgo y la medición. El informe concluye que la experiencia de paciente es una prioridad, junto con el enfoque de la participación de los profesionales, así como la voz de los familiares y/o cuidadores principales, y el liderazgo y cultura organizacional en la institución como factores de gran impacto en la calidad de la atención percibida.

En este marco, la clave del éxito de cualquier centro asistencial es ofrecer un servicio que cumpla con las necesidades y expectativas de los usuarios, familiares, y profesionales. Para conseguirlo, es necesario comprender en profundidad a todos los actores, el entorno cultural y el contexto en general.

Este enfoque coincide con las recomendaciones de la Comisión Europea en relación al fomento de una investigación e innovación responsables (RRI), más alineada con los valores y expectativas de la ciudadanía, siendo clave el co-aprendizaje, y la combinación de investigación, educación y acción social para mejorar la salud.

Ponerlo en práctica es responsabilidad de todos.

Elena García García

¹(<https://www.theberylinstitute.org/page/PXBENCHMARKING?>)

Índice

1. AGRADECIMIENTOS	4
2. PREFACIO.....	5
3. Índice de abreviaturas.....	7
4. Introducción	9
5. Descripción del Programa de Acción Social	14
6. Metodología.....	19
7. Alcance del análisis e identificación de los agentes de interés involucrados.....	24
8. Mapa de Impacto.....	28
8.1. Consideraciones previas al cálculo del impacto	28
8.2. Identificación de la inversión y de los resultados.....	28
8.3. Identificación del cambio	31
8.4. Medida del cambio.....	34
8.5. Proceso de asignación de valor al cambio.....	46
8.6. Cuantificación del impacto social	55
8.7. Cálculo SROI.....	60
9. Conclusiones.....	61

3. Índice de abreviaturas

Orden Hospitalaria de San Juan de Dios	OHSJD
Discapacidad intelectual	DI
Tecnologías de la información y la comunicación	TICs
Análisis de Retorno Social de la Inversión	SROI
Fundación Juan Ciudad	FJC
Fundación Vodafone España	FVE

4. Introducción

En España se estima que la prevalencia de personas con discapacidad intelectual (en adelante, DI) se encuentra entre el 0,37 y el 1%, sin existir una cifra oficial, puesto que los datos recogidos por la Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de Salud realizada por el Instituto Nacional de Estadística no se presentan desagregados por tipos de discapacidad, y excluyen a la población residente en establecimientos colectivos (centros hospitalarios, residenciales o penitenciarios), motivo por el cual las personas con mayor grado de discapacidad no están representadas².

Según datos recogidos por las Comunidades Autónomas sobre personas que disponen de certificado de discapacidad (y por tanto reconocidas oficialmente), a finales de 2013 había en España un total de 234.915 personas con una DI reconocida, con un grado igual o superior al 33%. En cifras generales, este dato supone el 9,16% del total de personas con reconocimiento del grado de discapacidad en España³.

La DI se expresa en su relación con el entorno, y por tanto, no sólo depende de las limitaciones en las habilidades de la persona para aprender a desenvolverse en su vida diaria, sino de las barreras u obstáculos que tiene a su alrededor³. Conseguiremos que las personas con DI tengan menos dificultades y, en conclusión, su discapacidad parezca menor, cuando como sociedad construyamos un entorno más accesible.

La salud en general constituye un recurso fundamental que en el caso de las personas con DI puede, en gran medida, facilitar o inhibir su capacidad de funcionamiento en la sociedad. Conocer por tanto el nivel de salud de una población, es un recurso fundamental para establecer programas de intervención que permitan distribuir mejor los recursos y mejorar tanto la salud como la calidad de vida de las personas⁴.

² Muñoz Bravo J, Maeso Martínez P, Belinchón Carmona M, Tamarit Cuadrado J. Indicadores de salud en personas con discapacidad intelectual. Informe final. Madrid: FEAPS. (Citado el 15 de enero de 2015) 2010.

³ Plena inclusión. Discapacidad intelectual. Available at: <http://www.plenainclusion.org/discapacidad-intelectual/que-es-discapacidad-intelectual>. Accessed 1/06/2016.

⁴ Cuervo Rodríguez T. Calidad de vida y necesidades de apoyo: uso y análisis de las escalas INICO-FEAPS y SIS. 2014.

Según Schalock y Verdugo, referentes investigadores en el campo de la DI, la calidad de vida es un estado deseado de bienestar personal que es multidimensional, tiene propiedades éticas, tiene componentes objetivos y subjetivos, y está influenciada por factores personales y ambientales^{5,6}. Estos mismos autores hacen referencia a que las personas pueden ser más independientes y productivas, estar más integrados en la comunidad y satisfechos con lo que les rodea, cuando se les proporcionan servicios y apoyos educativos adecuados, servicios de salud basados en políticas y prácticas orientadas a mejorar la calidad de vida como medida de resultado final⁵.

Schalock es uno de los expertos integrantes del grupo de investigación en calidad de vida de la “International Society of the Scientific Study of Intellectual Disability”, los cuales han sentado las bases de los principios que giran en torno al concepto de calidad de vida, que basa en las siguientes premisas^{5,6}:

- El grado de discapacidad depende de las limitaciones funcionales, los apoyos y el entorno. Proporcionando los apoyos necesarios, logramos disminuir las limitaciones en el funcionamiento humano.

- Se considera un buen nivel de calidad de vida, influyendo factores personales y ambientales, cuando el individuo puede dirigir su vida, satisfacer sus deseos y necesidades en todos los ámbitos. El sujeto reconoce lo importante para sí mismo.

- La calidad de vida potencia el bienestar del individuo, integrando componentes objetivos (bienestar percibido por la persona) y subjetivos (la forma en que la persona percibe sus condiciones de vida).

⁵ Bravo J, Alonso A, Carmona M, Soto M, Martínez M, Martínez M. Discapacidad intelectual y salud: derechos, desigualdades, evidencias y propuestas. FEAPS. Confederación Española de Organizaciones en favor de las Personas con Discapacidad Intelectual.

⁶ Stock SE, Davies DK, Wehmeyer ML, Lachapelle Y. Emerging new practices in technology to support independent community access for people with intellectual and cognitive disabilities. *NeuroRehabilitation* 2011;28(3):261-269.

subjetivos, y está influenciada por factores personales y ambientales^{5,6}. Estos mismos autores hacen referencia a que las personas pueden ser más independientes y productivas, estar más integrados en la comunidad y satisfechos con lo que les rodea, cuando se les proporcionan servicios y apoyos educativos adecuados, servicios de salud basados en políticas y prácticas orientadas a mejorar la calidad de vida como medida de resultado final (4).

Schalock es uno de los expertos integrantes del grupo de investigación en calidad de vida de la "International Society of the Scientific Study of Intellectual Disability", los cuales han sentado las bases de los principios que giran en torno al concepto de calidad de vida, que basa en las siguientes premisas (4,5):

- El grado de discapacidad depende de las limitaciones funcionales, los apoyos y el entorno. Proporcionando los apoyos necesarios, logramos disminuir las limitaciones en el funcionamiento humano.

- Se considera un buen nivel de calidad de vida, influyendo factores personales y ambientales, cuando el individuo puede dirigir su vida, satisfacer sus deseos y necesidades en todos los ámbitos. El sujeto reconoce lo importante para sí mismo.

- La calidad de vida potencia el bienestar del individuo, integrando componentes objetivos (bienestar percibido por la persona) y subjetivos (la forma en que la persona percibe sus condiciones de vida).

Para mejorar la calidad de vida, es necesario analizar las necesidades de apoyo (entendidas como intensidad de los apoyos necesarios para que una persona participe en actividades relacionadas con el funcionamiento humano habitual) que requiere la persona con DI teniendo en cuenta el contexto, y no sólo la conducta adaptativa (4). Con los apoyos, se persigue fortalecer las capacidades de las personas en lugar de basarse en sus limitaciones, de modo que, a partir de sus potencialidades, ofrezcamos oportunidades que faciliten la normalización de tareas (6).

Es de relevancia evaluar además la autoeficacia y el apoyo social de la persona con DI. Se define la autoeficacia como la confianza que una persona

tiene en su capacidad para llevar a cabo un comportamiento, incluyendo la confianza en la capacidad de superación de las barreras para llevar a cabo dicho comportamiento (7). El apoyo social se define como aquél que ayuda al individuo a alcanzar las metas propuestas. El apoyo social se divide en cuatro categorías: emocional (provisión de empatía, amor y confianza), instrumental (provisión de bienes tangibles, servicios o ayudas como, por ejemplo, la financiera o el transporte), de información (comunicación de la información para la resolución de problemas) y autoevaluación (17).

El desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación (TICs) ofrece nuevas posibilidades a las personas con DI, desarrollando herramientas y servicios que faciliten su vida cotidiana, fomentando la independencia y la calidad de vida y, en consecuencia, el ejercicio de sus derechos en el ámbito laboral, económico y social (19).

Ya en el año 1993, el Consejo Nacional de Discapacidad en EEUU dio a conocer uno de los primeros estudios(20) sobre tecnología aplicada a la asistencia de las personas con discapacidades, concluyendo que alrededor del 75% de los niños que la utilizaron fueron capaces de permanecer en el aula sin apoyos, y alrededor del 45% los redujeron en la escuela. Aproximadamente el 62% de las personas en edad laboral fueron capaces de reducir el nivel de dependencia de su entorno familiar, y el 58% de asistencia pagada. Alrededor del 80% de las personas mayores pudieron reducir el nivel de dependencia de los demás, evitando la mitad de ellos ingresar en una residencia de ancianos. De las personas con empleo, el 92% concluyó que gracias a la tecnología trabajaban mejor y más rápido.

En otro estudio más reciente, se encontró que casi la mitad de las personas con discapacidad utilizaban la tecnología para asistir de forma específica a sus discapacidades, basándose principalmente en tecnologías de uso general como teléfonos móviles, o gestión bancaria online(20).

Según Stiglitz, Premio Nobel de Economía, “Hoy existe un desequilibrio entre los retornos sociales y privados. A menos que ambos se alineen, el sistema de mercado no puede funcionar correctamente”, motivo por el que la medición del

valor social es tá cobrando importancia e interés en los últimos años.(Ivanova Y, 2018)

La metodología de análisis de retorno social de la inversión (SROI) ofrece un gran número de beneficios y oportunidades a los programas de intervención, en especial a las organizaciones sin ánimo de lucro, identificando de forma significativa el impacto para la sociedad. De especial interés es el uso de dicha metodología en la evaluación de servicios sociales y de salud, en relación a la asignación óptima de recursos disponibles, creando valor más allá de los términos monetarios. Esto, de forma general, se maximiza en la atención a la discapacidad, donde la ganancia en salud y calidad de vida tiene importancia en la misma medida que la repercusión social, manifestada ésta tanto en los usuarios como en los cuidadores y los profesionales. [referencia](#)

5. Descripción del Programa de Acción Social

La [Orden Hospitalaria de San Juan de Dios](#) (en adelante, OHSJD) es una institución de la Iglesia Católica, sin ánimo de lucro, dedicada a la atención social y sanitaria a través de diversos centros, entre los que se incluyen hospitales y centros en los siguientes ámbitos: hospitalario, social, salud mental, discapacidad y mayores.

Actualmente cuenta con más de 400 centros y servicios en 55 países de todo el mundo, donde se atiende a cerca de 82.000 personas cada día en los distintos ámbitos de intervención en los que trabaja: hospitalario, ambulatorio, salud mental, discapacidad, mayores y social para personas en riesgo de exclusión social.

En España, la OHSJD cuenta con [75 centros](#) de atención social y sanitaria, con cerca de 1.400.000 personas atendidas al año, 11.300 profesionales y 3.600 voluntarios.

Con el objetivo de mejorar la atención social y sanitaria que la OHSJD presta a la persona enferma y en situación de vulnerabilidad, en 198 se crea **la Fundación Juan Ciudad (FJC)**.

La FJC es una organización sin ánimo de lucro, que trabaja en las áreas de la investigación, formación, asistencia y cooperación técnica en los campos social y sanitario, promoviendo la realización de programas y proyectos de acción social y sanitaria, para mejorar la calidad de vida de personas enfermas y en riesgo de exclusión social o situación de vulnerabilidad.

En el ámbito de la discapacidad, la FJC, en colaboración con la Fundación Vodafone España (FVE), desarrolla la plataforma digital M-Capacit@ con el objetivo de analizar cómo las TICs pueden contribuir a mejorar la autonomía y la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo que viven de forma independiente, así como su plena inclusión en su entorno más cercano, en la comunidad.

El proyecto tiene como finalidad impulsar los principios de normalización, inclusión, no discriminación e igualdad recogidos en la **Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad ratificada por la Unión Europea en 2017**, a través del acceso a las tecnologías de la información y la comunicación.

M-Capacit@ es una aplicación para móviles y tabletas, que permite crear contenidos de apoyo que ayudan a las personas con dificultades de comprensión a entender actividades de la vida diaria. Los apoyos son contenidos fáciles de entender siguiendo unos pasos de forma progresiva.

La herramienta se convierte en apoyo para que estas personas puedan aumentar sus oportunidades laborales y personales en su ámbito cotidiano. A su vez, supone un aumento y mejora de la calidad de vida de su entorno más directo, entendiendo por este último a los familiares y cuidadores, así como los profesionales y educadores de los centros asistenciales.

Para poder aplicar la tecnología a la vida cotidiana de las personas con DI, la Comisión de trabajo en el área de DI de la Fundación Juan Ciudad, estableció nueve ámbitos específicos de gestión: vida laboral; vida social, vida comunitaria y familiar; salud personal; economía personal; tareas domésticas; autocuidado; gestión de problemas; y educativo.

Estos apartados suponen tener en cuenta para desarrollar la herramienta, al menos alguno de los siguientes escenarios:

1. Administración y uso del dinero personal (bolsillo, cambio...), del depositado en el banco, de una contabilidad básica, de pago de recibos, cuotas, de la disposición de dinero para comprar un electrodoméstico, de gestiones varias en una entidad, nóminas y/o pensiones,...
2. Citas médicas, compra de medicamentos, adherencia terapéutica, urgencias, accidentes, curas básicas y enfermedades comunes, salud "íntima", adicciones, drogas.

3. Participación social (ocio y tiempo libre): uso de itinerarios habituales en transporte público, cultura, conciertos, tiendas,...
4. Actividades básicas de la vida diaria: vestido, aseo, imagen personal, higiene y rutinas de higiene, limpieza de la ropa, cuidado de efectos personales (gafas, audífonos, ...).
5. Tareas domésticas: lista de la compra, limpieza del hogar, orden, uso de electrodomésticos, elementos de seguridad en el hogar, alimentación, dietas, cocina, alergia alimentaria.
6. Entorno laboral: horario, tareas del puesto de trabajo, itinerarios, calendario de actividades.
7. Gestión de conflictos personales: resolución de problemas, horarios, normas de convivencia.
8. Gestión de conflictos cotidianos: situación de urgencias domésticas o personales, incidencias en el transporte o a nivel económico, calendario de pagos, responsabilidades en comunidad de vecinos.
9. Aspectos relacionados con las áreas instrumentales, para el beneficio de la realización de actividades de la vida diaria.

A través de la herramienta, los usuarios pueden:

- Consultar apoyos a través de códigos QR y NFC.
- Consultar apoyos para sus actividades diarias en un calendario.
- Consultar sus apoyos favoritos.
- Completar listas de tareas.
- Usar juegos.
- Enviar vídeo, audio o fotos de las actividades que realizan.
- Consultar la hora.
- Llamar a su persona de apoyo.
- Descargar algunos apoyos para consultarlos offline.
- Utilizar sistemas alternativos y/o aumentativos de comunicación a través de teléfonos.

Las personas de apoyo, que crean contenidos desde el entorno web, pueden:

- Crear apoyos para cualquier actividad diaria con textos, fotos, vídeos o sonidos.
- Enlazar unos apoyos con otros.
- Asignarlos a una o varias personas en las fechas y horas que elijas.
- Crear grupos de personas y asignarles apoyos.
- Crear alertas que avisen a las personas a una hora que elijan.
- Crear listas de tareas.
- Crear juegos.
- Recibir imágenes, vídeos o sonidos que envíen las personas con dificultades de comprensión.
- Compartir los apoyos que elijan con el resto de la comunidad.

En definitiva, la herramienta ofrece un entorno web colaborativo para que los profesionales y personas autorizadas realicen la gestión de los usuarios, creen los contenidos multimedia personalizados, compartan recursos, definan las tareas, programen alarmas y otras utilidades.

A continuación, se exponen dos casos de uso que permiten profundizar en el funcionamiento de la herramienta.

1. Uso de M-Capacit@ para hacer la compra.

Personas con DI, en este caso Síndrome de Down, viven en un piso tutelado con el apoyo de un mediador. Con la herramienta, se reparten tareas cotidianas como hacer la compra, cocinar, recoger o limpiar. En el desarrollo de la misma, el uso de la herramienta les permite seleccionar los platos que quieren comer, mostrando los ingredientes que deben comprar para su elaboración. Con la app Mefacilyta se optimiza el tiempo dedicado a esta actividad, reduciéndose el mismo hasta en dos tercios.

Comentado [AJCG1]: Este párrafo lo hemos vuelto a redactar.

2. Herramienta de apoyo en el trabajo.

Persona con DI que realiza tareas de limpieza en una oficina y tiene dificultad para gestionar las mismas. Gracias a Mefacilyta la persona de apoyo temporaliza y divide el proceso en tareas. La app ayuda al empleado a realizar su trabajo con más autonomía y eficacia, recordándole, por ejemplo, qué tiene

que limpiar cada día. Mefacilyta también permite marcar las tareas que va realizando durante la jornada, teniendo así un control sobre cuales se han realizado y cuales están aún pendientes.

Comentado [AJCG2]: Igual que en la anterior, hemos vuelto a redactar

6. Metodología.

La metodología de retorno social de la inversión, desarrollada en 1990 en San Francisco, California, es útil tanto para las entidades financiadoras como por las entidades prestadoras de servicios, dado que ayuda a entender y comunicar el valor social –medido en euros- generado por la inversión realizada para el desarrollo de una iniciativa o actividad. Se convierte en una herramienta de planificación estratégica dado que ayuda a dirigir los recursos hacia las actividades de mayor impacto social.

Se desarrolla a partir de un análisis tradicional de coste-beneficio y se concreta en un coeficiente obtenido al comparar el valor generado por una iniciativa y la inversión necesaria para realizarla y alcanzar el impacto deseado, construyendo un marco capaz de capturar el impacto total de una intervención (económico, social y ambiental). (2. Ivanova, 2018)

En 2008, se creó la red Internacional de analistas independientes de retorno social de la inversión (SROI Network) en Reino Unido, presente en más de cuarenta países (incluido España). En 2012, países como Inglaterra e Irlanda comenzaron a aplicar la Ley del Valor Social (Social Value Act) obligando a las Administraciones Públicas a considerar los posibles impactos sociales como criterio de evaluación de los contratos públicos. (5-7. Ivanova, 2018).

Uno de los valores diferenciales de la metodología es que tiene en cuenta los cambios generados por la actividad en todos los agentes de interés involucrados, a lo largo de todo el desarrollo de la misma.

De forma esquemática, para hacer un análisis SROI debemos conocer la situación de partida y formular indicadores que permitan describir los cambios ocurridos y, siempre que sea posible, cuantificar los impactos que puedan atribuirse de manera directa al programa evaluado, ya sean tangibles o intangibles, asignándoles un valor monetario.

Siguiendo la “Guía para el retorno Social de la Inversión (SROI)”, traducción y adaptación de “A guide to social return on investment” por “The Cabinet Office”. The SROI Network, 2012, las fases de la metodología se describen a continuación:

Fase 1. Identificación de la inversión (inputs) y los resultados (outputs):

Se han identificado los diferentes grupos de interés involucrados en la acción (stakeholders), concretando, para cada uno de ellos, su participación en el programa.

Para cada uno de los agentes de interés establecidos, se han identificado y cuantificado los recursos necesarios / la inversión realizada (los inputs), es decir, la aportación al servicio, detallando el resultado obtenido. Son las aportaciones económicas, el personal humano, el equipo utilizado, etc. La suma de la inversión que aporta cada agente de interés resulta en la inversión total, es decir, la inversión realizada (medida en euros) en el servicio en un período determinado.

Se han descrito los resultados (los outputs), que corresponden al conjunto de actividades y acciones realizadas en la plataforma gracias a la inversión realizada: el número de usuarios que disponen de la aplicación, el número de profesionales que la utilizan y desarrollan contenido, el número de centros implicados en el proyecto, la formación realizada, etc.

Fase 2. Identificación del cambios (outcomes):

Una vez concretado el valor económico que aporta cada agente de interés, para cada uno de ellos se han identificado los outcomes, es decir, qué cambios (centrados en cambios sociales y económicos) han alcanzado las actividades llevadas a cabo. Por ejemplo, en el programa evaluado, si el objetivo es conseguir la autonomía personal de la persona con discapacidad, el cambio será cuántas personas con discapacidad usuarias de la plataforma M-Capacit@ manifiestan que han mejorado su autonomía personal.

Fase 3. Medida de los cambios:

Para cada cambio identificado se han formulado indicadores para describir el impacto logrado y se han cuantificado las unidades de cambio conseguidas y su duración temporal. Para los indicadores identificados se detalla su referencia financiera (financial proxy) que permite cuantificar, con un valor monetario, los cambios conseguidos.

Fase 4. Medida del impacto social:

Los impactos son los resultados atribuibles directamente a la plataforma M-Capacit@. Para llegar al impacto se han de depurar los outcomes (cambios) restando aquellos aspectos del cambio que no son directamente atribuibles al mismo, mediante tres correctores:

1. *Deadweight (peso muerto)*: refleja si los cambios se hubieran podido conseguir sin la acción que ha realizado el servicio. Es decir, en qué medida los cambios se hubieran logrado sin la aplicación M-Capacit@ (por ejemplo, un cierto número de profesionales de los centros hubieran mejorado sus habilidades digitales a través de cursos de transformación digital).
2. *Attribution (atribución)*: proporción de los resultados que no pueden atribuirse directamente a la aplicación M-Capacit@ o que son compartidos con otros agentes o intervenciones (por ejemplo, que las personas usuarias tengan una mayor autonomía y conocimiento de las tecnologías no depende exclusivamente del programa, sino que pueden disponer de otros servicios u otras situaciones que le ayuden a desarrollar su vida diaria, elementos que contribuirían también a este cambio).
3. *Drop off (deterioro)*: depreciación de los cambios como consecuencia de una variación, modificación o cambio en el tiempo. En este caso no es necesaria la cuantificación del drop-off por ser el análisis a sólo un año.

Las diferentes fases del proceso se resumen a continuación en la tabla:



PUESTA EN MARCHA DEL ANÁLISIS

La principal característica del proceso de análisis ha sido su carácter participativo. Se creó un grupo de trabajo compuesto por 4 investigadores de FSJD, 1 representante de cada uno de los centros promotores del proyecto, y 2 profesionales gestores del proyecto por parte de FJC, habiendo participado en todas las fases claves del proceso de análisis desde la definición de los cambios, al alcance y medida de los mismos, a la asignación económica, validando los resultados según se iban obteniendo.

De este modo, se cumple con el objetivo de continuar con la filosofía del proyecto, fomentando éste el trabajo en red, colaborativo, permitiendo así recoger la información necesaria para realizar una evaluación ajustada a la realidad.

La información recopilada en los talleres es la base para la definición de indicadores y medidas del cambio a tener en cuenta en la elaboración de la matriz de impacto.

Se llevaron a cabo 3 talleres por cada sede involucrada en el estudio, las cuales correspondían a reuniones con profesionales, usuarios directos y

familiares. La siguiente tabla indica el número de participantes en los talleres:

Agentes implicados	Número de participantes
Profesionales	10
Beneficiarios	18
Familiares	8

7. Alcance del análisis e identificación de los agentes de interés involucrados.

En la actualidad, 14 centros de la Orden de San Juan de Dios (OHSJD) tienen implantada la herramienta M-Capacit@ como recurso de trabajo, tanto para los beneficiarios como para los familiares y profesionales. La implementación de la herramienta se ha realizado de manera escalonada a partir del año 2013, siendo incorporados 4 centros de la Orden en un primer momento a modo de ejercicio piloto. Fue al año siguiente (2014), cuando se incorporaron los otros 10 centros que actualmente trabajan con la herramienta.

El período de evaluación considerado en el estudio corresponde a los años 2013 al 2017. Sin embargo, se han podido identificar dos etapas diferentes durante el período de evaluación, la primera incluye los años 2013 y 2014 considerados como el período de tiempo necesario para el **desarrollo, implantación y estabilización de la herramienta**. A partir del tercer año (2015), se considera la segunda etapa del período de evaluación, en la que se incorpora el período de tiempo en el que la herramienta ha comenzado a generar beneficios efectivos a los stakeholders. Sin embargo, para el propósito de este análisis, se decidió valorar únicamente los **outputs y outcomes del año 2017**, año en que se multiplicó el uso la plataforma debido al número de apoyos disponible y a la mayor familiaridad de los usuarios con ella. Esta última etapa ha sido denominada como **período efectivo de mejora**.

Para la definición de agentes de interés que deberían ser incluidos en el análisis SROI, se organizó un grupo de trabajo presencial con las entidades promotoras (los 4 centros, la Fundación Juan Ciudad y la Fundación San Juan de Dios), con el objetivo de identificar a los agentes que, de alguna manera, ya sea directa o indirectamente, aportando recursos o siendo beneficiarios de los mismos, han sido partícipes del proyecto.

Por falta de recursos para hacer frente a la dificultad que conllevaría analizar el impacto de la plataforma M-Capacit@ de forma global, el grupo

de trabajo decidió que el análisis SROI se centraría en el impacto que el programa ha generado en los Centros de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios, excluyendo como stakeholders al resto de organizaciones que utilizan la herramienta M-Capacit@ y que, junto a los Centros de la OHSJD constituyen la comunidad de trabajo denominada “Connecting for Good”. En esta misma línea, se excluyeron también del análisis de impacto **los outputs y outcomes** que como stakeholder pudiera identificar **Fundación Vodafone España (FVE)**, entendiendo que no forma parte del objetivo del estudio. Sin embargo, con un enfoque global de análisis de impacto de la plataforma digital de M-Capacit@, sería recomendable analizar el retorno que para FVE tiene el desarrollo desde la unidad de innovación en términos de reputación de la organización, reconocimiento social, e impacto en número de clientes.

Por tanto, desde la perspectiva de la OHSJD, se han identificado seis agentes de interés con implicación directa en el servicio:

1. Fundación Vodafone España
2. Centros San Juan de Dios
3. Fundación Juan Ciudad
4. Usuarios (personas con discapacidad intelectual)
5. Familiares de usuarios
6. Profesionales y monitores (de los centros de la Orden implicados en el proyecto)

Además, están implicados otros dos agentes de forma indirecta como financiadores externos:

1. Fundación Solidaridad Carrefour
2. Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social

En la siguiente tabla se recoge para cada uno de los agentes la justificación de su incorporación al análisis y como ha participado. Estos agentes pueden poner recursos en el servicio y / o ser perceptores del cambio social que genera.

Agentes de Interés (Stakeholders)

Implicación en el proyecto

Agentes de interés	Justificación de la incorporación al análisis	Participación en el análisis
Fundación Vodafone España(FVE)	Responsable de la prestación directa del servicio a través de los profesionales contratados directamente para el desarrollo de la aplicación M-Capacit@.	La FVE ha aportado información sobre la aplicación M-Capacit@ y la cuantía aportada para el desarrollo de la actividad, mediante la incorporación de 5 ingenieros al equipo de trabajo de la Fundación Juan Ciudad.
Fundación Solidaridad Carrefour (FSC)	Aportó tabletas y la red wifi a la Fundación Instituto San José.	No ha intervenido directamente en el análisis.
Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social	Mediante la subvención recibida a cargo de IRPF se pudo contratar a un educador a tiempo parcial en cada uno de los 14 centros para la implantación de la aplicación. La subvención facilitó la adquisición de tabletas (6 para cada Centro), y cubrir gastos de viajes y dietas para los participantes del proyecto (400€ por Centro).	No ha intervenido directamente en el análisis.

Centros San Juan de Dios (CSJD)	Prestación directa del servicio a través de los profesionales de los centros.	Los profesionales de los CSJD han aportado información al análisis mediante la realización de entrevistas personales.
Fundación Juan Ciudad (FJC)	Responsables de la gestión del proyecto y de la obtención de ayudas y subvenciones extraordinarias.	Han aportado información detallada al análisis sobre el funcionamiento de la aplicación.
Usuarios (personas con DI)	Mejora de su calidad de vida, de sus competencias y reducción del estigma.	Han aportado información al análisis mediante la realización de entrevistas personales.
Entorno cuidador (familiares)	El servicio representa un apoyo emocional y de descarga de atención para las familias que tienen a su cargo personas en situación de dependencia.	Han aportado información al análisis mediante la realización de entrevistas personales.
Profesionales de los Centros San Juan de Dios	Los profesionales de los Centros son los principales proveedores del servicio, creando la mayoría de apoyos en la aplicación.	Mediante entrevistas personales, aportan información sobre los cambios que supone para ellos la implicación en el proyecto y los observados en los usuarios.

8. Mapa de Impacto

8.1. Consideraciones previas al cálculo del impacto

En el análisis SROI se contemplan tres tipos de cambio: sociales, económicos y medioambientales. En el caso concreto que nos ocupa, se ha puesto el foco en los dos primeros, poniendo en relevancia los cambios sociales, puesto que suponen el eje del proyecto a evaluar.

Para el cálculo del SROI, se ha establecido una diferenciación entre el periodo de evaluación y el periodo de años de mejora, siendo este segundo el total de años de mejora efectiva obtenida gracias a la implementación de la plataforma. La duración de los períodos indicados anteriormente se muestra en la siguiente tabla:

Período de evaluación (años)	Período efectivo de mejora (años)
5	1

A efectos del presente estudio, se consideró como núcleo familiar directo un total de 4 personas (incluyendo al usuario/beneficiario).

8.2. Identificación de la inversión y de los resultados

Una vez identificados los agentes de interés, se concreta y se valora la inversión que cada uno aporta al servicio y los resultados que se generan. Las inversiones son las contribuciones y los recursos que se aportan al programa:

- La **Fundación Vodafone España** ha aportado, desde octubre de 2013 a diciembre de 2017, una inversión de **305.688 €** (193.068 € en recursos económicos, 87.360 € en recursos humanos, 9.900 € en equipos y comunicaciones; y 15.360 € en infraestructura).

- La **Fundación Solidaridad Carrefour** ha aportado **32.500 €** en subvenciones (12.500 € para financiar la red wifi y 20.000 € para la compra de dispositivos móviles).
- El **Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social** ha otorgado una subvención a cargo del IRPF de **79.200 €** para la adquisición de tabletas (6 para cada Centro), viajes y dietas (400€ por Centro) y la contratación, a media jornada, de un educador en cada Centro que gestione la implantación de M-Capacit@.
- Los **Centros San Juan de Dios** han contribuido como promotores del proyecto, y con recursos humanos, con los apoyos que fueron generados por los educadores cuya contratación fue subvencionada con el IRPF, y, por tanto, su coste está ya incluido en el punto anterior.
- La **Fundación Juan Ciudad** aporta recursos humanos, cuyo valor no se contabiliza, porque está incluido dentro del importe de recursos económicos que aporta de la Fundación Vodafone.
- Los **profesionales de los Centros San Juan de Dios** han contribuido con recursos humanos, dedicadas a la definición y arranque del proyecto, por un importe de **26.343 €**, que son las horas extras dedicadas voluntaria y altruistamente por parte de los trabajadores de los 4 centros que participaron en un principio en el proyecto.

La matriz siguiente contiene la aportación que se hizo al programa durante el período de estudio y los resultados globales (outputs) que generó el mismo.

FASE 1a - Identificación de la inversión y de los resultados			
Agentes de interés (stakeholders)	Inversión necesaria (inputs)		Resultados (outputs)
	Descripción	Valor (€)	
Fundación Vodafone	Recursos humanos: desarrolladores y equipo destinado al proyecto.	193.068 €	Plataforma M-Capacit@ adaptada a personas con discapacidad

	<u>Recursos económicos:</u> para contrato. <u>Equipos:</u> 14 Tabletas <u>Infraestructura</u>	87.360 € 9.900 € 15.360 €	Apoyos digitales: 1.122
Fundación Solidaridad Carrefour (FSC)	Recursos económicos (wifi y tabletas)	32.500 €	
Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social	Subvención (14 contratos a tiempo parcial, 6 tabletas para cada uno de los 14 centros, viajes y dietas)	79.200 €	
Centros San Juan de Dios (CSJD)	Recursos humanos (importe incluido en profesionales y Ministerio de Sanidad)	0 €	
Fundación Juan Ciudad (FJC)	Recursos humanos (importe incluido en Fundación Vodafone)	0 €	
Usuarios (personas con discapacidad intelectual)	Tiempo	No se cuantifica	
Entorno cuidador (familiares)	Tiempo	No se cuantifica	
Profesionales de los Centros San Juan de Dios	<u>Recursos humanos:</u> horas extras dedicadas a la definición del	26.343 €	

	proyecto		
	s	443.731 €	

8.3. Identificación del cambio

La metodología permite identificar los cambios (outcomes) que el servicio produce para cada agente de interés identificado, ya sean cambios positivos o negativos.

Teoría del Cambio

La Teoría del Cambio es una metodología de planificación que pone de manifiesto qué debe evaluarse, cuándo y cómo, con el objetivo de definir y conseguir el impacto social asociado a la intervención concreta, proporcionando una hoja de ruta para el cambio basada en la evaluación de los cambios que han producido, o no, los proyectos puestos en marcha.

En este caso, la identificación de los cambios experimentados en los stakeholders implicados, se llevó a cabo en un taller presencial en el que participaron profesionales de los cuatro centros gestores del proyecto, y de la Fundación Juan Ciudad. Esta hipótesis de cambios fue validada en el siguiente paso con la realización de grupos focales y entrevistas a los grupos de interés, confirmando si realmente existieron esos cambios, y en qué medida se alcanzaron.

A la hora de cuantificar estos cambios, sean positivos o negativos, no se tienen en consideración aquellos de los cuales, o bien no se dispone de suficiente información, o bien la propia intangibilidad de los mismos hace difícil su medición.

Aplicar adecuadamente la Teoría del Cambio supone detectar los cambios que son a corto, medio y largo plazo, con el objetivo de decidir si se incluyen o no en el análisis SROI, dado que aquellos cambios que excedan del ámbito

temporal del proyecto no podrán ser considerados como resultado directo del mismo, y por tanto no deberán ser medidos.

A continuación, se describe la categorización de los cambios, en función de la temporalidad:

- Cambios a corto plazo: obtenidos en el año de vida del proyecto.
- Cambios a medio plazo: incluyen normas, acciones, o actividades aplicadas de forma autónoma por los grupos de interés participantes.
- Cambios a largo plazo: suponen la visión ideal del proyecto, que se desea alcanzar con la intervención. Se trata de cambios sostenidos en el tiempo pero que habitualmente comienzan a producirse con un cierto retraso temporal con respecto del momento del análisis. No obstante, no significa que sean cambios que no puedan cumplirse ni medirse, si bien sí se harán en fases posteriores. Aquí incluiríamos los cambios sobre las entidades sociales (mejora de la imagen,...).

Cabe señalar que en este análisis se han considerado los cambios generados en el año 2017, por ser éste el primero de los años en los que el proyecto ha estado implementado por completo.

Una vez identificados los cambios para cada stakeholder, fueron los Centros, acompañados por el equipo de investigadores de la Fundación San Juan de Dios, quienes realizaron el trabajo de campo con los grupos de interés.

Cambios en los usuarios

Los **usuarios directos, como beneficiarios principales del servicio, experimentan un gran número de cambios positivos**. Por la propia filosofía y características de la herramienta objeto de evaluación, ser beneficiarios del mismo les ha permitido obtener una **mayor autonomía en la realización de las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria**, la realización de las actividades propias del hogar, del colegio y en el centro ocupacional, así como una mayor facilidad y disponibilidad de tiempo para desarrollar actividades fuera del hogar. El uso de la herramienta también ha servido a los beneficiarios para familiarizarse con el uso de las TICs y mejorar sus

competencias digitales, contribuyendo así a su integración en la sociedad de la información.

Asimismo, la plataforma M-Capacit@ aporta otros cambios positivos para los usuarios, relacionados con la **mejora del bienestar físico y emocional**, el fomento de la independencia de la persona en la toma de decisiones y la realización de actividades (el empoderamiento del usuario), la mejora de las relaciones con el entorno (tanto familiar como social) y el sentimiento de realización gracias a la mayor integración social y laboral.

Se han identificado cambios positivos en relación a temas de dignidad, derechos y estigma, considerados intangibles.

Cambios en las familias

Los **familiares** también perciben un cambio social positivo fundamentado en la capacidad de comunicación con la persona con DI que la herramienta ha otorgado.

En la gestión del tiempo, el uso de M-Capacit@, tanto por el usuario como por la familia, proporciona una mayor eficiencia en la realización de actividades, permitiendo al cuidador **disponer de más tiempo personal** de ocio, lo que le aporta bienestar emocional y tranquilidad.

Cambios en los profesionales

Respecto a los **profesionales** comprometidos con el proyecto, han **incrementado sus conocimientos y habilidades** específicos para llevar a cabo la transformación digital de su actividad, dado que, son los encargados de desarrollar los contenidos propios de la herramienta.

Los profesionales también perciben un cambio laboral positivo, en tanto que facilitan y maximizan la realización de sus actividades laborales. A su vez, las capacidades y conocimiento digital de los profesionales les generan un impacto positivo en la evaluación de la herramienta.

Cambios en los Centros San Juan de Dios

Los cambios en los Centros están principalmente ligados a la mejora de la eficiencia en el trabajo por parte de los profesionales que utilizan la herramienta. El trabajo en red entre los centros asistenciales también ha permitido compartir objetivos, apoyos y co-crear servicios de forma conjunta.

Los cambios sociales que estas entidades identifican y que son atribuibles al proyecto están relacionados con el **logro de la misión principal de la organización**, la promoción del cambio social y la sensibilización de la sociedad y los trabajadores de la misma entidad en relación a las problemáticas de las personas con discapacidad y a la importancia de promover su autonomía, capacidades tecnológicas y grado de empoderamiento.

8.4. Medida del cambio

Con el objetivo de identificar los cambios, los indicadores y realizar una aproximación al cálculo monetario de los mismos, se llevaron a cabo las siguientes tareas:

- Grupos focales, dirigidos por los investigadores del proyecto en la Fundación Instituto San José. Se realizaron 3, uno con usuarios del centro con Discapacidad Intelectual (8 participantes), otro con profesionales de los diferentes centros participantes (5 de FISJ, 2 de Alcalá de Guadaíra, 1 de Valladolid, 1 de Gijón) y otro con familias (3). Con los resultados de los grupos, se elaboró un informe que fue validado en cada centro en talleres participativos con familias y usuarios. Se describen a continuación las preguntas lanzadas a cada uno de los grupos:
 - o **Usuarios:** La figura del profesional fue esencial en el taller, dinamizando la sesión y adaptando las preguntas a las capacidades de cada uno de los participantes.
 - ¿A qué te ayuda la plataforma?
 - ¿Te permite hacer cosas que antes no hacías? ¿Qué cosas? Trabajar esta cuestión en términos de oportunidad laboral, ocio, tiempo libre para los padres...

- ¿Cómo te sientes usando la plataforma? Trabajar esta cuestión en términos de seguridad, autonomía, estado anímico...
- **Profesionales:**
 - ¿Qué beneficios les ha aportado la incorporación de la plataforma en su trabajo? ¿Qué ha mejorado? Trabajar esta cuestión en términos de eficiencia, calidad, conocimiento...
 - ¿Ha permitido la formación práctica especializada, abriendo otras oportunidades? Mejoras en el desarrollo profesional.
 - ¿Trabajar con la herramienta ha aportado aprendizaje y experiencia?
 - ¿La participación en el programa ha cambiado tu perspectiva sobre las personas con discapacidad?
 - ¿Os facilita el trabajo? ¿Genera un ahorro de tiempo?
 - Preguntas en relación con los usuarios con intervención directa:
 - ¿Tienen más relaciones amistosas y/o afectivas?
 - ¿Gozan de mejor salud en términos generales?
 - ¿Disfrutan de más actividades de ocio y recreo?
 - ¿Son más autónomos?
 - ¿Mejora la inclusión social participando en más actividades en la comunidad, y laboral del beneficiario?
- **Familias:**
 - ¿Qué cambios han notado en el usuario con el uso de la plataforma? Trabajar esta cuestión en términos de autonomía.
 - ¿Qué implican estos cambios para usted? Trabajar esta cuestión en términos de aumento del tiempo libre, trabajo, ocio...

- ¿Os deja más tiempo para dedicar al trabajo?
¿Cuánto más?
 - ¿Os deja más tiempo para dedicar a actividades de ocio? ¿Cuánto más?
 - ¿Ha mejorado su calidad de vida?
 - En términos emocionales, ¿cómo ha afectado el uso de la plataforma?
 - ¿Diría usted que su bienestar emocional y el de su familia es mejor? Alegría, buen humor, seguridad, tranquilidad, aumento de actividad y energía.
 - ¿Han mejorado sus relaciones sociales, familiares y de pareja? ¿Participar en el programa ha facilitado aumentar la frecuencia con la que se reúne socialmente con amigos o familiares?
 - Desde que su familiar participa en el programa, ¿tiene más relaciones amistosas y/o afectivas? ¿goza de mejor salud? ¿disfruta más de actividades de ocio? ¿es más autónomo? ¿participa en más actividades en la comunidad?
- Reuniones de seguimiento y validación de resultados de las entrevistas, encuestas y datos procedentes de la revisión bibliográfica de evidencia científica con profesionales líderes del proyecto M-Capacit@.

RESULTADOS DE LOS GRUPOS FOCALES CON USUARIOS DIRECTOS

Se transcriben, entre comillas y en cursiva, las palabras textuales recogidas del discurso de los participantes en los talleres.

Al preguntar por la utilización de la herramienta, responden que el apoyo del menú diario *“les da la oportunidad de salir del aula y compartir el tiempo con otros compañeros”*. Uno de los informantes asegura que *“M-Capacit@ les ayuda a trabajar y entender las cosas, haciendo el trabajo más fácil”*.

Identifican el uso de la tecnología como *“progreso”*. Para desarrollar un apoyo, tienen que buscar en internet la imagen que representa la acción o el objeto que necesitan, la tienen que guardar en el ordenador y a continuación subir a la aplicación. Para ellos, esto supone mejorar sus competencias digitales.

Utilizar la herramienta ha permitido *“ser más responsables y hacer las cosas de casa. Antes no sabía preparar la mochila de la piscina y ahora sí, ya no me la tiene que preparar mi madre”*. *“Es divertido”*.

En la clase, afirman que en ciertas tareas *“el educador ya no hace la actividad, la desarrollan ellos, ayudándose entre los compañeros”*.

En relación a los aspectos emocionales y de autoestima, dicen que *“quieren trabajar en casa con la herramienta porque es importante para que sus padres vean cómo manejan el ordenador”*.

Manifiestan estar tan contentos y de buen humor *“como cuando van al parque de atracciones”*. Les encanta porque pueden ayudar a los más pequeños *“es una responsabilidad”*.

Asumen que desde que usan la herramienta, hacen un uso más eficiente del tiempo, porque *“antes de usarla perdía tiempo porque me olvidaba de cosas”*.

Un aspecto para ellos importante es el impacto de M-Capacit@ en cuestiones de estigma social. Se sienten mejor porque *“pasamos de llevar un cartel colgado del cuello con los pictogramas, a llevar un móvil como el resto de los jóvenes de nuestra edad”*, traduciéndose en un tema de dignidad, derechos y respeto.

Valoran de forma unánime y positiva la utilización de medios tecnológicos para el desarrollo de la tarea, incluyéndolo como un elemento motivador. Muestra de ello son comentarios como *“soy más rápido realizando mi tarea, y después voy a fisio”*, *“ya pronto me compro un móvil porque estoy aprendiendo a utilizarlo”*, *“me ayuda a hacer cosas que antes no podía”*, *“me encanta, me pongo contento cuando me dice mi monitor que vamos a usar la tablet”*.

RESULTADOS DE LOS GRUPOS FOCALES CON FAMILIAS

Para las familias, el principal impacto del uso de la herramienta radica en la capacidad de comunicación con sus hijos, antes muy limitada.

Son conscientes de que al inicio costó un poco manejarla, pero que ahora *“ahorra mucho tiempo, aproximadamente hora y media al día, que utilizan como tiempo de ocio, y en horas de dedicación al familiar”*. Además, les permite ahorrar en papel y tinta de impresora.

Identifican como cambios mejoras en la autonomía, la participación, la información, la normalización de tareas con respecto a personas de su edad, además de ofrecerles la posibilidad de decidir sobre lo que quieren hacer. Por todo ello, se sienten *“alegres de verles mejorar”*.

Valoran el proceso como altamente innovador, involucrando a la familia (padres y hermanos) en el cuidado de la persona con discapacidad.

RESULTADOS DE LOS GRUPOS FOCALES CON PROFESIONALES

Para los trabajadores de los centros, han ganado en eficiencia. *“Ya no tenemos que imprimir, recortar, pegar, repetir, y arreglar los pictogramas; porque una vez que la imagen está creada en la APP, se guardan para siempre”*. En algunos casos, se cifra el ahorro del tiempo en un 30%, permitiendo realizar más tareas con los usuarios.

Con respecto a la inclusión social de los usuarios, consideran que el uso de la herramienta *“fomenta la inclusión en el entorno del centro y en sus propios barrios, favorecido por el uso del móvil”*.

La herramienta sirve *“para disminuir el nivel de ansiedad de los usuarios, de auto-regulación y eso conlleva que tengan más amigos”*.

Desde el punto de vista de la carga de trabajo, algunos de los informantes asumen que al principio la herramienta supuso un rechazo por pensar que era una carga de trabajo, pero que una vez la usaron por primera vez están encantados. *“Cuando uno lo utiliza, el boca a boca hace que se incorporen más*

para usarla en el día a día, aunque sólo los profesionales directamente implicados crean nuevos apoyos”.

M-Capacit@, además, ha supuesto trabajar aspectos que con los pictogramas en papel no se contemplaban *“el soporte a través de la APP permite nuevos desarrollos”.*

Se reconocen inmersos en un proceso de transformación digital en las organizaciones, motivado por la introducción de M-Capacit@, *“donde las personas con discapacidad intelectual, las familias y los profesionales no son meros observadores, sino elementos internos de la transformación”.*

La creación de apoyos digitales ha supuesto para los profesionales *“la revisión de expectativas con respecto a las capacidades de nuestros alumnos”.*

El trabajo con la herramienta, y la participación de todos los agentes supone *“un cambio de mentalización de la sociedad, y un proceso de sensibilización por la inclusión”.*

En la organización, partiendo de una natural resistencia al cambio, ha generado un reconocimiento entre los propios compañeros, lo que conlleva un *“crecimiento del proyecto”.* El trabajo en red ha permitido cambiar el concepto y mejorar los procesos.

En los centros educativos, los participantes se implican en el desarrollo del programa desde la experiencia de usuario, formando a otros compañeros que se inician en el uso de la herramienta.

En los pisos tutelados, la digitalización permite la realización de tareas muy específicas personalizadas según las capacidades de cada individuo, optimizando tiempos a largo plazo. Los informantes comentan que las cifras de éxito de uso de la APP para sacar dinero del cajero o recargar el abono transporte, es del 60%, frente al 40% que rechaza la herramienta.

Para los profesionales, M-Capacit@ ha permitido *“aumentar la autoestima, la autonomía, la inclusión social, y la lectoescritura; cambios en la conducta, cooperación y mejora de la socialización, siendo un elemento motivador para usuarios y profesionales”;* siendo una sobrecarga en el trabajo diario, lo viven como un reto que genera satisfacción.

En los casos de usuarios de residencial, los profesionales consideran que *“participar en el proyecto les ha permitido mejorar sus relaciones sociales, ir al cine, al fútbol,....dado que pueden decidir qué ver y tienen recursos para ello”*. También les favorece la autonomía y la inclusión en la sociedad, *“pueden moverse por la ciudad, sin tener que preguntar por indicaciones para llegar a su destino, ni necesitar ir acompañados por un monitor del centro o un familiar”*.

A continuación, en la tabla se describen los cambios cuantificables y no cuantificables extraídos de los resultados de las encuestas y grupos focales.

Descripción de los cambios (outcomes)		
Agentes de interés	Cambio (outcome) no cuantificable	Cambio (outcome) cuantificable
Centros San Juan de Dios	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora de la imagen de la organización - Cumplimiento de la misión de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora en la eficiencia en el trabajo - Mejora del trabajo en red - Uso eficiente de los recursos del Centro - Mejora Know how de empleados para su actividad laboral
Fundación Juan Ciudad	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora de la imagen de la organización - Promoción del cambio social interno a la organización sobre el trabajo en equipo intercentro 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora del know-how de los empleados para su actividad laboral
Usuarios (personas con discapacidad)	<ul style="list-style-type: none"> - Reducción del estigma - Mejora en la inclusión Social - Mejora en habilidades sociales 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora en la calidad de vida - Mejora en las competencias y empleabilidad

	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora en el nivel de responsabilidad y colaboración en tareas domésticas y de cuidado diario personal. - Mejora en nivel de autoestima. 	
Entorno cuidador (familiares)	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora de la comunicación con el familiar con DI. - Disminución de uso de recursos (fotocopias y plastificado de pictogramas). 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora en las condiciones de salud - Aumento de la disponibilidad de tiempo
Profesionales y monitores	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora en la motivación en el trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora en las competencias y empleabilidad

IDENTIFICACIÓN DEL CAMBIO

Una vez recogidos los datos, se desarrollan las tres actividades que permiten cuantificar el impacto que genera cada uno de los cambios identificados que se miden y, en consecuencia, el impacto global del servicio:

- Desarrollo de los indicadores que miden los cambios (outcomes), sus unidades y su duración.
- Identificación de la referencia financiera (financial proxy) que permite cuantificar los cambios conseguidos.
- Recogida de información para cuantificar los indicadores: atribución de un valor cuantitativo a cada indicador y fuente.

Fase 2. Medida del cambio								
Agentes de interés	Cambios (outcomes)	Indicador	Unidades	Descripción Unidades	Valor unidades	Descripción valor unidades	Valor del cambio	Fuente
Centros San Juan de Dios	Mejora en eficiencia en el trabajo	Nº horas optimizadas del tiempo de trabajo del profesional	17.820	Horas de trabajo optimizadas	10,98 €	Coste hora educador	195.751 €	BOE
		Nº horas de trabajo ahorradas por creación de apoyos en digital	842.061,00	Horas de trabajo ahorradas	10,98 €	Coste hora educador	9.249.952 €	BOE
		Proceso de transformación digital	1	Nº de procesos de transformación digital	40.000 €	Coste anual de un profesional dedicado a la transformación digital	40.000 €	El Economista
	Mejora del trabajo en red	Nº de horas de trabajo ahorradas por los profesionales por la	26.895	Horas de trabajo ahorradas	10,98 €	Coste hora educador	604.335 €	BOE

Fase 2. Medida del cambio								
Agentes de interés	Cambios (outcomes)	Indicador	Unidades	Descripción Unidades	Valor unidades	Descripción valor unidades	Valor del cambio	Fuente
Centros San Juan de Dios		utilización de apoyos ya creados por otros profesionales						
	Uso eficiente de los recursos del centro	Nº horas de psicólogo que se evita usar	2016	Horas de ahorro de psicólogo	12,79 €	Coste hora psicólogo	25.792 €	BOE
	Mejora know-how empleados para su actividad laboral	Nº profesionales que mejoran su capacidad relacionadas con la transformación digital	14	Número de profesionales implicados	1.125,00 €	Importe curso capacitación a la transformación digital	15750	
Fundación Juan Ciudad	Mejora del know-how de los empleados para el desarrollo de su actividad laboral	Nº profesionales que mejoran su capacidad relacionadas con la transformación digital	3	Número de profesionales implicados	1.125,00 €	Importe curso capacitación a la transformación digital	3.375 €	Media de diferentes cursos de transformación digital

Fase 2. Medida del cambio								
Agentes de interés	Cambios (outcomes)	Indicador	Unidades	Descripción Unidades	Valor unidades	Descripción valor unidades	Valor del cambio	Fuente
Usuarios Directos	Mejora en la calidad de vida	Mejora del estado emocional de los beneficiarios	6.000	Número de veces en el parque de atracciones	19,90 €	Coste día en el parque de atracciones	119.400 €	Parque de atracciones de Madrid
	Aumento de la disponibilidad de tiempo	Incremento del tiempo disponible para actividades de ocio	146.000	Nº actividades de ocio que podrían realizarse	14,63 €	Coste medio de un plan de ocio	2.136.467 €	Media de diferentes planes de ocio
	Mejora de las competencias y empleabilidad de los beneficiarios	Mejora de las capacidades digitales de los beneficiarios	2.250	Horas dedicadas al aprendizaje digital	24,43 €	Coste hora profesor de informática	54.964 €	BOE
Familiares	Mejora de las condiciones de salud del familiar	Disminución impacto trastornos emocionales en calidad de vida relacionada con la salud	500	Nº familiares que llevan el peso del cuidado	2.805,00 €	Coste anual disminución calidad de vida por trastorno emocional	1.402.500 €	Artículos científicos

Fase 2. Medida del cambio								
Agentes de interés	Cambios (outcomes)	Indicador	Unidades	Descripción Unidades	Valor unidades	Descripción valor unidades	Valor del cambio	Fuente
	Aumento de disponibilidad de tiempo de los familiares	Incremento del tiempo disponible para actividades de ocio	109.500	Nº actividades de ocio que podrían realizarse	14,63 €	Coste medio de un plan de ocio	1.602.350 €	Media de diferentes planes de ocio
Profesionales y monitores	Mejora de las competencias y empleabilidad del empleado	Incremento de las capacidades relacionadas con la transformación digital	14	Nº de profesionales	1.125 €	Coste curso de formación en transformación digital	15.750 €	Media de diferentes cursos de transformación digital
		Mejora de las habilidades de trabajo en equipo	14	Nº de profesionales	150 €	Coste curso de gestión de equipos	2.100 €	Media de diferentes cursos de gestión de equipos

8.5. Proceso de asignación de valor al cambio

La cuantificación y monetización de los indicadores de los cambios obtenidos con la herramienta M-Capacit@ se realizó de la siguiente manera para cada agente de interés:

Centros San Juan de Dios

Optimización del tiempo del trabajo del profesional

En las entrevistas, los profesionales consideraron que optimizan una hora diaria de trabajo por la mayor autonomía adquirida por los usuarios con el uso de la M-Capacit@. El total de horas optimizadas se calculó según la siguiente tabla:

Detalle	Unidades
Horas de trabajo diarias	8
Horas optimizadas al día	1
Días laborales (semanas)	5
Horas optimizadas a la semana	5
Semanas laborales (al mes)	4
Horas optimizadas al mes	20
Meses del año escolar	9
Horas optimizadas por profesional durante el año escolar	180
Total de profesionales en los 14 centros	99
Horas optimizadas total profesionales durante el periodo de evaluación	17.820

El coste de las horas optimizadas se calculó dividiendo el salario anual medio, según el **BOE**, de un profesor de educación especial (incluida Seguridad Social) entre el número de horas laborales anuales de contrato.

Ahorro horas de trabajo por creación de apoyos en digital

Según las entrevistas, los profesionales llegan a ahorrarse hasta un 30% de tiempo en la creación de apoyos en digital, en vez de en papel. Por ser conservadores, hemos asumido que de media ahorran un 25% de tiempo en la creación de apoyos. Se asume también que la mitad de los apoyos son individuales, y la otra mitad colectivos, por lo que, de estos últimos, sólo se crean uno.

Detalle	Unidades
Nº apoyos individuales	561
Nº apoyos colectivos	561
nº usuarios	500
Tiempo medio del profesional para el desarrollo de apoyos papel (horas)	3
Total horas de crear apoyos en papel	843.183
Ahorro de tiempo profesionales en creación apoyos con M-Capacit@	25%
Total horas de crear apoyos en digital	632.387
Total ahorro horas de creación de apoyos de los profesionales	210.796

El coste de las horas ahorradas se calculó igual que para el indicador anterior.

Coste del proceso de transformación digital

Los Centros han avanzado hacia la transformación digital gracias a la implantación y utilización de la herramienta M-Capacit@. Contratar a un profesional durante un año para implantar este proceso, costaría 40.000 € según [El Economista](#).

Mejora del trabajo en red

Los profesionales han ahorrado horas de trabajo por poder utilizar apoyos ya creados por otros profesionales. El cálculo de las horas ahorradas se ha realizado sacando una media de apoyos por centro y su porcentaje de utilización, ya que se considera que los centros que generan más apoyos, son también aquellos que más utilizan del conjunto:

Detalle	Unidades
Nº apoyos totales - media apoyos por centro	951
Tiempo creación apoyo en digital en horas	1
Total horas de crear apoyos	951
Nº profesionales favorecidos por el apoyo	99
Total ahorro horas de creación de apoyos de los profesionales	94.134
% utilización según nº apoyos centros	29%
Total ahorro horas de creación de apoyos de los profesionales	26.895

El coste de las horas ahorradas se calculó en base al salario de un profesor de educación especial, según se ha explicado más arriba.

Ahorro por evitar el uso de otros servicios de salud del Centro

Los profesionales indicaron que la disminución de los niveles de ansiedad de los usuarios y su mayor auto-regulación, resultante de la utilización de la herramienta M-

M-Capacit@, suponía una disminución de aproximadamente un 10% en el uso de otros servicios de salud del Centro. El número de horas optimizadas se calculó aplicando un 10% a la jornada laboral de un psicólogo por cada uno de los 14 Centros, según la siguiente tabla:

Detalle	Unidades
Horas jornada laboral (día)	8
Días laborales (a la semana)	5
Total horas laborales a la semana	40
Semanas laborales (al mes)	4
Horas jornada laboral (mensual)	160
Meses al año	9
Profesional de psicología por centro	1
Total anual horas psicólogo	1440
% horas optimizadas	10%
Total de las horas optimizadas por psicólogo	144
Centros involucrados	14
Horas optimizadas total profesionales	2.016

El Coste de las horas ahorradas se obtuvo del salario de un psicólogo según el [BOE](#).

Fundación Juan Ciudad

Mejora de la capacidades relacionadas con la transformación digital de los profesionales

Las unidades de este indicador se refieren a los 3 profesionales implicados en la plataforma M-Capacit@, que han obtenido unos conocimientos que podrían ser

equivalentes a los obtenidos al realizar un curso de transformación digital. Por esta razón se ha elegido, como valor económico de las unidades, el coste medio de realización de un curso en transformación digital, según esta tabla:

Centro	Precio Curso
<u>IEBS</u>	1.250 €
<u>CEGOS</u>	1.000 €
Coste medio del curso transformación digital	1.125 €

Usuarios Directos

Mejora del estado emocional de los beneficiarios

Al expresar los usuarios que el uso de la herramienta les producía un bienestar emocional equivalente a ir al parque de atracciones, se decidió utilizar esta equivalencia para asignar valor al cambio en su estado emocional, asumiendo que el bienestar proporcionado por la herramienta podría equivaler a ir al parque de atracciones una vez al mes:

Detalle	UNIDADES
Beneficiarios directos totales 14 centros	500
Nº veces parque atracciones mensuales	1
Nº meses efectivos al año	12
Total viajes al parque al año	12
Total viajes del total de beneficiarios	6.000,00

La cuantificación económica se hizo en base al coste de una entrada al parque de atracciones de Madrid a precio online.

Incremento del tiempo disponible para actividades de ocio

Se calculó el ahorro de tiempo para los usuarios de realizar las tareas diarias con M-Capacit@, comparado con hacerlo sin la herramienta, en base al tiempo que se ahorran en hacer la compra, con y sin la herramienta, según la información proporcionada por los Centros:

Detalle	UNIDADES
Tiempo medio del beneficiario realizando tareas SIN M-Capacit@ (horas/día)	3
Tiempo medio del beneficiario realizando tareas CON M-Capacit@ (horas/día)	1
Horas/día ahorradas con M-Capacit@	2
Nº de días anuales	365
Total horas anuales ahorradas con M-Capacit@ por beneficiario	730
Duración media actividad ocio en horas	2,5
Beneficiarios directos totales 14 centros	500
Total actividades ocio que se podrían realizar	146.000

Se ha asignado valor al incremento de tiempo libre, por la utilización de la herramienta, en base al coste medio de un plan de ocio que podría realizarse durante ese tiempo:

Actividad de ocio	Precio
-------------------	--------

<u>Entrada cine</u>	9 €
Coste medio de una cena	15 €
<u>Entrada Parque de atracciones</u>	19,90 €
Coste medio actividad de ocio	14,63 €
Duración media actividad ocio en horas	2,5

Mejora de las capacidades digitales de los beneficiarios

Se ha considerado que la mejora de las capacidades digitales de los usuarios, por el uso de la herramienta, sería equivalente a la obtenida con una hora de clase de informática a la semana:

Detalle	UNIDADES
Horas de formación semanal	1
Semanas laborales (al mes)	4
Horas de formación al mes	4
Meses al año	9
Horas formaciónl al año	36
Beneficiarios directos totales 14 centros	500
Número de alumnos por clase	8
Número grupos totales en un curso escolar	62,5
Horas formación totales en los 14 centros	2.250

El valor de una hora de clase de informática se ha calculado en base al salario hora de un profesor según el BOE

Familiares

Disminución impacto trastornos emocionales en calidad de vida relacionada con la salud

Los familiares cuidadores de personas con DI suelen padecer trastornos emocionales como consecuencia de la carga que supone dicho cuidado. Los trastornos emocionales reducen la calidad de vida en 0,17 AVACs (SABES-FIGUERA, R. et al. La carga local de los trastornos emocionales: un análisis basado en una encuesta de salud poblacional en Cataluña, España. *Gac Sanit [online]*. 2012, vol.26, n.1, pp.24-29).

Comentado [FSJD3]: Bibliografía???

El valor de un AVAC (Año de Vida Ajustado por Calidad) en España se encuentra entre 22.000 € y 25.000 € (Vallejo-Torres, L. et al. Estimating a cost-effectiveness threshold for the Spanish NHS. *Health Econ.* 2018 Apr;27(4):746-761). Por ser conservadores, hemos escogido el valor inferior para monetizar la disminución de los trastornos emocionales por el uso de la herramienta:

Detalle	Unidades
Nº Familiares	1000
Ajuste porcentual familiares que llevan peso del cuidado	50%
Nº Familiares con trastorno emocional	500
Disminución calidad de vida por trastorno emocional (AVACs)	0,17
% en que mejoran trastorno emocional por M-Capacit@	75%
Valor monetario anual por coste vida estadística (AVAC)	22.000 €
Coste disminución calidad de vida por trastorno emocional anual	2.805 €
Coste total disminución calidad de vida por trastorno emocional	1.402.500 €

Incremento del tiempo disponible para actividades de ocio

Los familiares manifestaron en los grupos focales que el uso de la herramienta les ahorra 1,5 horas diarias. Se calculó el número de horas ahorradas y las actividades de ocio que podrían realizarse durante ese tiempo, asumiendo 2,5 horas como duración media de una actividad de ocio:

Detalle	UNIDADES
Ahorro de tiempo familiares por tener M-Capacit@ (horas/día)	1,5
Nº de días anuales	365
Total horas anuales ahorradas con M-Capacit@ por familia	548
Duración media actividad ocio en horas	2,5
Número de familias	500
Total actividades ocio que se podrían realizar	109.500

Al igual que para los usuarios, se ha asignado valor al incremento de tiempo libre por la utilización de la herramienta en base al coste medio de un plan de ocio que podría realizarse durante ese tiempo:

Actividad de ocio	Precio
<u>Entrada cine</u>	9 €
Coste medio de una cena	15 €
<u>Entrada Parque de atracciones</u>	19,90 €
Coste medio actividad de ocio	14,63 €
Duración media actividad ocio en horas	2,5

Profesionales y monitores

Incremento de las capacidades relacionadas con la transformación digital

Las unidades de este indicador se refieren a los 14 profesionales de cada Centro implicados en la plataforma M-Capacit@, que han obtenido unos conocimientos que podrían ser equivalentes a los obtenidos al realizar un curso de transformación digital. Por esta razón se ha elegido, como valor económico de las unidades, el coste medio de realización de un curso en transformación digital, según esta tabla:

Centro	Precio Curso
IEBS	1.250 €
CEGOS	1.000 €
Coste medio del curso transformación digital	1.125 €

Mejora de las habilidades de trabajo en equipo

La participación en la plataforma M-Capacit@ ha supuesto un trabajo colaborativo entre los 14 profesionales de los distintos Centros. Se ha considerado que los conocimientos adquiridos gracias a esta metodología de trabajo podrían ser equivalentes a los obtenidos al realizar un curso de gestión de equipos. Por tanto, se ha elegido, como valor económico de las unidades, el coste de realización de un curso de gestión de equipos en la Universidad Rey Juan Carlos.

8.6. Cuantificación del impacto social

En esta fase se realizan 2 actividades esenciales:

- Determinación de los correctores de Deadweight (peso muerto), Attribution (atribución) y Drop off (deterioro).
- Cálculo del impacto social de cada indicador: multiplicación del valor del financial proxy por la cantidad del outcome (unidades), menos los factores correctores.

El efecto Drop off, la pérdida del valor del cambio con el paso del tiempo, no se ha tenido en cuenta por ser éste un análisis de carácter retrospectivo del cambio durante un solo año.

Con el objetivo de determinar los porcentajes de los correctores, se realizó una sesión de expertos para analizar cada caso de forma individual, y acordar por consenso el dato final.

Fase 4. Cuantificación del Impacto Social				
Agentes de interés	Indicador	Peso Muerto	Atribución	Impacto Social
Centros San Juan de Dios	Optimización del tiempo de trabajo del profesional	50%	0%	200.206,19 €
	Ahorro horas de trabajo por creación de apoyos en digital	50%	10%	2.131.445,15 €
	Coste del proceso de transformación digital	80%	0%	8.000,00 €
	Ahorro horas de trabajo profesional por utilización de apoyos ya creados por otros profesionales	50%	0%	302.167,53 €

	Ahorro por evitar el uso de otros servicios de salud del centro	50%	0%	23.510,32 €
Fundación Juan Ciudad	Mejora de la capacidades relacionadas con la transformación digital de los profesionales	80%	15%	573,75 €
Usuarios Directos	Mejora del estado emocional de los beneficiarios	50%	0%	59.700,00 €
	Incremento del tiempo disponible para actividades de ocio de los beneficiarios	50%	0%	1.068.233,33 €
	Mejora de las capacidades digitales de los beneficiarios	50%	50%	13.740,91 €
Familiares	Mejora de las condiciones de salud del familiar	50%	0%	701.250,00 €
	Aumento de la disponibilidad de tiempo de los familiares	50%	0%	801.175,00 €

Profesionales y monitores	Incremento de las capacidades relacionadas con la transformación digital	80%	15%	2.677,50 €
	Mejora de las habilidades de trabajo en equipo	50%	0%	1.050,00 €
TOTAL				5.313.730 €

Con respecto a los cambios sociales producidos por M-Capacit@ sobre los **Centros de San Juan de Dios** involucrados en el proyecto, se ha aplicado un peso muerto del 50% en los siguientes indicadores: optimización del tiempo de trabajo del profesional, ahorro en horas de trabajo por creación de apoyos en digital, ahorro en horas de trabajo por utilización de apoyos creados por otros profesionales, ahorro por evitar el uso de otros servicios de salud del centro, porque existen otras herramientas y recursos que se podrían haber utilizado. En relación al proceso de transformación digital, el peso muerto aplicado es del 80%, porque es una de las líneas prioritarias de los Centros, por lo que se hubiera avanzado en ese sentido, en cualquier caso.

Durante el período de análisis, no ha habido ninguna otra intervención en los Centros a la que se puedan atribuir los cambios, motivo por el cual se asume una atribución del 0% sobre todos los indicadores. Únicamente, en el indicador de ahorro en horas de trabajo por creación de apoyos en digital, se asume una atribución del 10% entendiendo que los centros podían contar con materiales ya preparados que les ahorrara trabajo.

En el caso del impacto sobre la Fundación Juan Ciudad por la mejora del know-how de sus profesionales, se ha aplicado un peso muerto del 80% porque éstos pueden adquirir habilidades digitales en otros ámbitos, fuera de su horario laboral, y una atribución del 15% debido a los conocimientos previos sobre digitalización que cada profesional pudiera tener.

Para los indicadores relativos al cambio en la calidad de vida de los **usuarios directos**, se ha aplicado un peso muerto del 50% porque existen otras herramientas y recursos que se podrían haber utilizado para conseguir estas mejoras, y una atribución del 0% por no haber otras intervenciones a las que se pueda atribuir este cambio. En cuanto a las mejoras en capacidad digital, se asume también un peso muerto del 50% porque pueden adquirir las habilidades en otras facetas de su vida, y una atribución del 50% porque en el Centro disponen de formación en tecnología.

En el caso del impacto directo sobre **los familiares** de los usuarios, se considera un peso muerto del 50% en la mejora de los trastornos emocionales, porque podrían obtenerse de otra forma, como acudiendo al psicólogo, y una atribución del 0 % porque no hay otro programa equivalente. En cuanto al aumento de la disponibilidad de tiempo para ocio, se aplica también un peso muerto del 50% porque podrían conseguirlo si contratasen a un cuidador o tuviesen otro tipo de ayuda, y un 0% de atribución porque todo el impacto de ahorro de tiempo lo produce M-Capacit@.

Con respecto a los correctores aplicados al impacto sobre los **profesionales**, serían un 80% de peso muerto en el caso de adquisición de competencias digitales y gestión de equipos, porque podrían obtener dichas capacidades de otra forma, y una atribución del 15% debido a los conocimientos previos sobre digitalización que cada profesional pudiera tener.

8.7. Cálculo SROI

Una vez cuantificados y depurados los impactos que ha generado la herramienta M-Capacit@ durante el período de evaluación, año 2017, se realiza el cálculo del SROI, que es el resultado de dividir el valor neto del impacto social calculado entre el valor total de la inversión realizada:

FASE 4 - Cálculo SROI	
Inversión Total en el período	471.273 €
Impacto social	5.313.730 €
Valor neto (Impacto Social – Inversión)	4.842.457 €
SROI	10,28 €

Durante el periodo del estudio (años 2013 la 2017, ambos inclusive), la herramienta M-Capacit@ ha contado con una inversión de recursos de 471.273 €.

Los cambios sociales y económicos identificados para cada agente de interés involucrado en el servicio ascienden a 5.313.730 €.

9. Conclusiones

El análisis del retorno social a la inversión de la plataforma M-Capacit@ de la Fundación Vodafone España en colaboración con la Fundación Juan Ciudad se presenta como una herramienta útil y complementaria para la evaluación de esta herramienta que comenzó como piloto en 2013.

Las personas con discapacidad intelectual beneficiarias de esta plataforma se caracterizan por tener un grado alto de dependencia, tanto a nivel personal como laboral. La existencia de la plataforma **posibilita a estas personas la realización de actividades de manera autónoma**, reduciendo la necesidad de ayuda externa, y por ende una mejora en sus **posibilidades de inclusión en la sociedad**.

La naturaleza del programa evaluado lleva implícita una **mejora considerable de la calidad de vida de las personas usuarias**, en aquellos aspectos que se refieren a la realización de las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria, el bienestar físico y emocional, las relaciones sociales y familiares o la realización personal, entre otros cambios positivos manifestados por ellos mismos.

La metodología Social Return On Investment (SROI) permite identificar aquellos impactos relevantes que se han generado por cada uno de los agentes de interés involucrados en el servicio, de tal forma que la cuantificación (a través de la utilización de valores monetarios) y la suma de todos nos da una aproximación económica del total de impactos que el servicio ha generado. Se trata de un proceso de comprensión y análisis de cómo se generan estos cambios identificando aquellos impactos que se producen en actores que están implicados directamente.

Mientras la evaluación de proyectos se centra esencialmente en los resultados para los principales beneficiarios del proyecto, la evaluación y cálculo del

retorno social de la inversión va más allá de los resultados e identifica y cuantifica los cambios sociales que genera el mismo.

El coeficiente SROI de la plataforma M-Capacit@, correspondiente a la evaluación durante el año 2017, se sitúa en 10,28 €. Es decir, **por cada euro invertido** en el programa desde su inicio (2013-2017), **se generaron 10,28 € de impacto social**, sólo durante el año 2017. Aunque el programa se puso en marcha en el año 2013, se decidió evaluar el impacto social producido sólo durante el año 2017, por ser éste el año donde su implantación estuvo más extendida y había datos fiables de utilización de la plataforma. Tomando como referencia el resultado 10,28 € podemos afirmar que durante el período de estudio el programa generó un impacto total en valor neto de 4.842.457 € (descontando la inversión).

Además del cálculo del coeficiente SROI del programa, se ha identificado en qué proporción impacta a cada stakeholder. El resultado ha sido el siguiente:

Agente de interés	Total Impacto	Distribución del impacto
Centros San Juan de Dios	2.665.329,19 €	50,16%
Fundación Juan Ciudad	573,75 €	0,01%
Usuarios Directos	1.141.674,24 €	21,49%
Familiares	1.502.425,00 €	28,27%
Profesionales y monitores	3.727,50 €	0,07%
Total	5.313.729,68 €	100%

Dada la naturaleza del servicio, el principal impacto generado (50,16 %) se concentra en los Centros San Juan de Dios.

Además, los usuarios directos acumulan un 21,49% del impacto social, y el entorno familiar más cercano el 28,27%, ya que son ellos **los principales beneficiarios del uso** de la aplicación, y aquellos en los que, de manera más directa, recaen los beneficios generados por la herramienta. El total del **impacto social** sobre ambos agentes de interés asciende a **2,6 millones de Euros**, representando en conjunto casi el otro 50% del impacto social de la herramienta M-Capacit@. Hay que tener en cuenta, que, como resultado del uso de la herramienta, los usuarios directos han obtenido además una serie de **cambios positivos** muy importantes para su bienestar **que no se han podido cuantificar económicamente**, como mejoras en el nivel de autoestima, en inclusión social, en habilidades sociales, en el nivel de responsabilidad y colaboración en tareas domésticas y de cuidado diario y personal, además de una reducción del estigma social.

El resto de agentes involucrados en el proyecto, tanto los profesionales como la Fundación Juan Ciudad, tienen un peso muy limitado en el impacto. Estos son los encargados de la implantación de la herramienta en los centros, así como de formar al resto de profesionales incluidos en el servicio.

En conclusión, la plataforma M-Capacit@ genera un retorno en términos sociales y económicos muy superior al invertido y puede considerarse una inversión adecuada teniendo en consideración el alto impacto que genera en el colectivo de personas con capacidades especiales y sus familias.

ANEXO 1 – ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD

Se ha llevado a cabo un análisis de sensibilidad de los resultados de impacto de la plataforma M-Capacit@ para comprobar la sensibilidad de los resultados si se cambiasen algunas premisas de las tenidas en cuenta en la evaluación realizada.

En concreto, hemos variado el indicador del cambio: **aumento de disponibilidad de tiempo**, tanto de usuarios como de familiares, por el uso de la herramienta M-Capacit@. El indicador sería en este caso el incremento en la satisfacción por disponibilidad de tiempo, y para ello monetizarlo hemos utilizado el valor anual de un incremento en las relaciones sociales según el “Análisis del retorno económico y social del servicio de canguro de FEAPS Aragón mediante aplicación de la metodología SROI” realizado por ECODES y Alter Civities.

Se ha aplicado un factor de corrección conservador, del 25%, tanto para familiares como para usuarios, por no disponer de datos fiables en cuanto al incremento real de dichas relaciones. El valor monetario total del incremento de las relaciones sociales queda reflejado en las siguientes tablas:

Usuarios Directos

Detalle	Unidades
Beneficiarios directos totales 14 centros	500
Valor anual incremento relaciones sociales	53.516,72 €
Factor de corrección	25%
Valor incremento anual relaciones sociales por beneficiario	13.379,18 €
Valor Total incremento relaciones sociales	6.689.590,00 €
Peso muerto (% del resultado que hubiera ocurrido incluso si la intervención no se hubiera realizado)	50%

Atribución (% de los resultados que no pueden atribuirse a la intervención evaluada)	0%
Impacto total incremento relaciones sociales	3.344.795 €

Familiares

Detalle	Unidades
Familiares padre-madre	1000
Ajuste porcentual familiares que llevan peso del cuidado	50%
Nº Familiares que aumentan relaciones sociales	500
Valor anual incremento relaciones sociales	53.516,72 €
Factor de corrección	25%
valor anual/persona incremento relaciones sociales	13.379,18 €
Valor total incremento relaciones sociales	6.689.590,00 €
Peso muerto (% del resultado que hubiera ocurrido incluso si la intervención no se hubiera realizado)	50%
Atribución (% de los resultados que no pueden atribuirse a la intervención evaluada)	0%
Impacto total incremento relaciones sociales	3.344.795 €

En ambos casos se aplica un peso muerto del 50%, porque existen otras herramientas y recursos que se podrían utilizar para ahorrar tiempo, y una atribución del 0% porque no existen otras intervenciones a las que se pueda atribuir esta mejora.

Análisis de sensibilidad

Agentes de interés	Cambios (outcomes)	Indicador A (utilizado en análisis)	Indicador B: (Cambio indicador)	Impacto Indicador A	Impacto Indicador B	Aumento del retorno
Usuarios Directos	Aumento disponibilidad de tiempo	Incremento del tiempo disponible para actividades de ocio	Incremento satisfacción por disponibilidad de tiempo	1.068.233 €	3.344.975 €	313%
Familiares	Aumento disponibilidad de tiempo	Incremento del tiempo disponible para actividades de ocio	Incremento satisfacción por disponibilidad de tiempo	801.175 €	3.344.975 €	417%

Si se opta por elegir como indicador de aumento de disponibilidad de tiempo, el incremento en la satisfacción por disponibilidad de tiempo, en lugar del utilizado en el análisis, el retorno social de la inversión ascendería a un 20,50 € por cada euro invertido en el programa, frente a los 10,28 € que resultan de medir el incremento en el tiempo disponible de ocio, lo cual doblaría el impacto del programa, no sólo a nivel global, sino a nivel de agente de interés, ya que el impacto total sobre los Usuarios Directos y familiares pasaría de casi un 50% a más de un 73%.

Finalmente, se optó por utilizar el indicador del análisis original por ser los datos obtenidos, para el cálculo de su valor, más reales, al venir directamente de los grupos focales y las entrevistas personales