



**UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE  
LA POLÍTICA NACIONAL DEL ADULTO MAYOR**

**Alumnos:**

**Martínez Chacana, Danissa  
Pérez Concha, Fernando  
Valdivia Saavedra, Marcela**

**Profesor guía: Vallejos Silva, Susana**

**Tesis Para Optar Al Grado De Licenciado En Trabajo Social  
Tesis Para Optar Al Título De Trabajador Social**

**SANTIAGO – 2009**

## INDICE

INTRODUCCIÓN _____	4
1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA _____	8
1.1 Creación de la Institucionalidad _____	12
2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN _____	17
3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN _____	18
4 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN _____	19
5 ESTRATEGIA METODOLÓGICA _____	21
5.1 Tipo de estudio _____	21
5.2 Del enfoque del estudio _____	23
5.3 Triangulación metodológica _____	25
5.4 De la temporalidad del estudio _____	26
5.5 Sujetos de estudio _____	26
5.6 Técnicas de recolección de datos _____	29
5.7 Plan de análisis _____	32
6 VARIABLES DEL ESTUDIO _____	34
PRIMERA PARTE: MARCO TEÓRICO _____	35
CAPÍTULO I POLÍTICA PÚBLICA Y SOCIAL COMO RESPUESTA A LAS DEMANDAS DE LA SOCIEDAD _____	36
1.1 Cronología de las políticas sociales en Chile _____	38
1.2 Descentralización y Políticas Sociales en Chile _____	44
1.3 Política social y su definición _____	49
1.4 En cuanto a la elaboración de las políticas públicas y sociales _____	51
1.5 Implementación de la política _____	54
1.6 La evaluación de la política _____	54

<b>CAPÍTULO II</b>		
<b>SATISFACCIÓN DE USUARIOS COMO VALORACIÓN DE UN SERVICIO</b>	_____	<b>55</b>
2.1	Las expectativas como motor de las acciones _____	59
2.2	Calidad como factor de la satisfacción de los usuarios _____	66
2.3	Otorgando significado a partir de la percepción de los sujetos _____	75
2.4	Una síntesis de la satisfacción de usuarios _____	81
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>PERSPECTIVAS DE LA ADULTEZ MAYOR</b> _____	<b>83</b>
3.1	La equidad en el adulto mayor _____	85
3.2	Solidaridad intergeneracional: cohesión social y adulto mayor _____	90
3.3	Adulto mayor y respeto a la dignidad, al ejercicio de derechos como personas y ciudadanos _____	94
3.4	Educación y adultez mayor _____	95
3.5	Beneficios de la educación en el adulto mayor _____	96
3.6	Adulto Mayor y acceso laboral _____	97
3.7	Adulto Mayor y participación _____	100
3.8	Envejecimiento activo, productivo y saludable _____	105
3.9	Envejecimiento activo _____	106
3.10	Prevención y adultez mayor _____	107
3.11	Flexibilidad en la aplicación de la política _____	109
3.12	Investigación y manejo articulado de la información _____	110
3.13	Tiempo libre y la recreación en la adultez mayor _____	111
<b>SEGUNDA PARTE: MARCO REFERENCIAL</b>	_____	<b>116</b>
<b>CAPITULO IV</b>	<b>PROPUESTA PÚBLICA CENTRAL</b> _____	<b>117</b>
4.1	Política Nacional para el adulto mayor _____	117
<b>CAPITULO V</b>	<b>CARACTERIZACIÓN TERRITORIAL Y PROPUESTA LOCAL</b> _____	<b>132</b>
5.1	Características Comuna de Ñuñoa _____	132
5.2	Características Comuna de San Joaquín _____	141

<b>CAPÍTULO VI MODELO PARA MEDIR NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA POLÍTICA NACIONAL DEL ADULTO MAYOR _____</b>	<b>151</b>
6.1 Conocimiento _____	152
6.2 Expectativas _____	154
6.3 Calidad de los servicios _____	156
6.4 Percepción de la Política Nacional _____	158
6.5 Nivel de satisfacción de los usuarios de la Política Nacional _____	159
<b>TERCERA PARTE: ANÁLISIS DE LOS DATOS _____</b>	<b>161</b>
<b>CAPÍTULO VII GOBIERNO CENTRAL Y MUNICIPIO: UNA MIRADA A LA APLICACIÓN DE LA POLÍTICA PARA EL ADULTO MAYOR AL INTERIOR DE LAS COMUNAS _____</b>	<b>162</b>
7.1 Trabajando con la tercera edad en cada territorio _____	164
7.2 Articulando la Política Nacional con la práctica local _____	166
<b>CAPÍTULO VIII BIENESTAR DEL ADULTO MAYOR EN EL MARCO DE LA POLÍTICA NACIONAL _____</b>	<b>197</b>
8.1 Los sujetos, su saber y cómo relacionan, la política y el programa de trabajo comunal _____	207
8.2 A partir de la política, las expectativas económicas y sociales en la adultez mayor _____	218
8.3 Valorando la calidad de una política a través de sus productos _____	232
8.4 La percepción de una política: desde su existencia hasta su vinculación con los sujetos _____	244
8.5 Panorama en la satisfacción de los adultos mayores en relación a la Política Nacional _____	257
<b>CONCLUSIONES _____</b>	<b>262</b>
Aplicación de la Política Nacional el ámbito local _____	263
Nivel de satisfacción de usuarios de la Política Nacional para el adulto mayor _____	267
<b>HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN _____</b>	<b>273</b>
<b>APORTE DEL TRABAJO SOCIAL _____</b>	<b>277</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA _____</b>	<b>282</b>
<b>ANEXOS _____</b>	<b>292</b>

## INTRODUCCIÓN

La temática de adulto mayor se instala en la agenda pública a contar de 1990, apareciendo como uno de los sectores vulnerables de la población, dada la situación de pobreza y marginación en que se encontraba un sector importante de ellos (SENAMA, 2003 a). Por otra parte, se comienza a visualizar el rápido aumento de adultos mayores, en comparación al total de la población. Esto, entre otros aspectos, evidencia la necesidad de crear una política nacional dirigida a este sector, razón por la cual, se constituye una Comisión Nacional para el Adulto Mayor, que prepara un documento que es aprobado en 1996 y que contiene las directrices que han regido durante estos años, las acciones y programas públicos orientados a este grupo etáreo. Así mismo, en el año 2002 se promulgó la ley que creó el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), organismo público, sucesor del Comité Nacional para el Adulto Mayor, responsable de coordinar las distintas acciones que en materia de vejez y envejecimiento, se realizan en los demás organismos públicos o privados.

En cuanto a la política nacional del adulto mayor, se dirá que ésta contempló, dentro de sus orientaciones estratégicas, la Participación Social, la Descentralización, la Coordinación y la Capacitación, como herramientas de desarrollo e integración a la vida social de los Adultos Mayores.

De acuerdo a la doctrina del actual Estado, de impulsar una política de crecimiento económico con equidad, comienza un proceso que tiene como finalidad última, mejorar la calidad de vida de los adultos mayores. Dicho objetivo, se puede concretizar mediante la descentralización del Estado, que permite que la política adoptada por el gobierno, se ejecute a nivel de Gobiernos locales, los que deberán

implementar, con flexibilidad y adecuada coordinación, las orientaciones proporcionadas por la política nacional. Esto implica, que las acciones desarrolladas por los Municipios, o Gobierno local, deberán tener como marco los valores, principios y objetivos establecidos en esta política. La importancia de esta coordinación es velar porque las acciones que se implementen a nivel local consideren conceptos de equidad, solidaridad intergeneracional y el pleno respeto a la dignidad de los Adultos Mayores y el ejercicio de sus derechos como persona y ciudadanos.

Plantearse estos principios es necesario, dadas las desiguales posibilidades de desarrollo y de vida que experimentan los adultos mayores. Ciertamente existen personas mayores que poseen los recursos suficientes para acceder a los bienes y servicios que requieren, pero un grupo importante de ellos no dispone de esos recursos para satisfacer sus necesidades mínimas.

Existe consciencia que la promoción de dichos principios implica un cambio cultural en la sociedad chilena, pues significa que la población más joven cambie su percepción y valorización del envejecimiento, hasta ahora visto como una etapa de inactividad, enfermedades, decrepitud y, en general, de pasividad, por una más real, que implica un adulto mayor, en su mayoría sano, que puede aportar a la sociedad, que puede y necesita estar activo, y capaz de mantenerse integrado, incluso en el sector laboral. Cambiar la percepción sociocultural sobre los Adultos Mayores, significa valorarlos en todas sus dimensiones y reconocer y respetar sus derechos.

Antecedentes de vulnerabilidad social y de discriminación están contenidos en el diagnóstico realizado por el Comité Nacional del Adulto Mayor (1990), el cual fue la base para dar contenido a la política social del adulto mayor. En este sentido, si bien, la política responde a un diagnóstico, y por tanto, se configura como el marco de referencia que le da sustento a las distintas acciones que se programan y realizan en favor de este sector, aún no se ha realizado un estudio evaluativo de la misma. Tampoco se conoce cuál es el nivel de satisfacción que los adultos mayores presentan, respecto de las acciones que durante estos años se han realizado.

A nivel local, puesto que son los municipios, la instancia encargada de operacionalizar la política, diseñada desde el servicio nacional del adulto mayor, SENAMA, tampoco se conocen estudios que evalúen lo que ellos están realizando en este sector de la población.

En consecuencia, podríamos decir que el proceso que contempla la planificación de una política, desde el conocimiento de la realidad de los adultos mayores, hasta la formulación de la misma, su posterior aplicación y evaluación, hasta ahora no se ha completado, pues carece de evaluaciones que permitan retroalimentar la pertinencia y de la forma en que esta política está siendo implementada y ejecutada.

Es por esta razón, que nos parece relevante rescatar en esta investigación, desde los propios adultos mayores, beneficiarios directos de la política, el nivel de conocimiento que tienen de ésta, las expectativas que tienen de conseguir ciertos beneficios y los que consiguen efectivamente, el nivel de calidad que otorgan a los servicios y productos provenientes de dicha política y finalmente la percepción que

tienen de ésta. Es decir, desarrollar un proceso mediante el cual se rescate desde el propio sujeto, la calificación que le otorgan a las acciones dirigidas hacia ellos. De esta manera, este estudio aporta un conocimiento enriquecedor para las acciones que se gestan para este sector de la población, desde sus definiciones hasta su ejercicio.

En otros términos, lo que se realizó en esta investigación, fue describir cuál es el nivel de satisfacción que los adultos mayores presentan respecto de esta política, en dos comunas de la región Metropolitana, como son Ñuñoa y San Joaquín. Tomando como referencia para esto, el programa de trabajo comunal dirigido a este grupo etéreo, dado que, como se mencionó antes, esta política se configura como el marco, desde el cual se orientan las distintas acciones dirigidas a este sector de la población, pero son los gobiernos locales, por su cercanía y posicionamiento territorial, los encargados de su ejecución.

Para llegar al objetivo anteriormente señalado, consideramos necesario en primer lugar, describir cómo se aplica la política nacional en estas comunas, para lo cual se requirió identificar los objetivos que guían el programa comunal y los servicios y productos proporcionados por el mismo, para establecer así, los objetivos de la política nacional, que se encuentran presentes en estos programas. Esto, a nuestro modo de ver, evidenciaría cómo se traducen los lineamientos del Estado en los gobiernos locales y su congruencia, en el accionar práctico.

## **1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Latinoamérica a partir de la segunda mitad del siglo XX, manifiesta grandes cambios sociales y económicos, los cuales han determinado una sostenida disminución de la fecundidad y mortalidad de la población, influyendo así, en la modificación del perfil demográfico de los países del continente.

El fenómeno de transición demográfica se entiende como un evento de larga duración, que se desarrolla entre dos extremos, según la CEPAL (1990 a), el primero, se acompaña de altas tasas de natalidad y de mortalidad, lo que se traduce en bajo crecimiento demográfico. En el otro margen, encontramos que las tasas de natalidad y de mortalidad han disminuido, por lo que el crecimiento demográfico sigue manteniéndose bajo.

Chile no está ajeno a esta tendencia, el estudio realizado por el Comité Nacional del Adulto Mayor en conjunto con el Instituto Nacional de Estadística en el año 1999, demuestra que ya en la década de los ochenta, nuestro país se encontraba junto con Argentina, Cuba y Uruguay dentro de la etapa avanzada de transición demográfica hacia el envejecimiento de la población, con natalidad y mortalidad moderadamente baja, lo que se traduce en un crecimiento natural del orden del 1,4 por cada cien personas anualmente.

El censo nacional de abril del 2002 (INE, 2002 a), determinó que 1.718.000 personas son mayores de sesenta años, lo que corresponde al 11.4% de la población total del país, cifra que se prevé aumentará al 30% hacia el año 2050, es decir, se llegará a 4.521.000 personas adultas mayores aproximadamente.

Este aumento sostenido de la población mayor, ha generado impactos importantes en la sociedad chilena, puesto que el envejecimiento poblacional, ha traído consigo, una creciente demanda de servicios y atenciones en diferentes áreas y temáticas, propias de las necesidades que presentan los adultos mayores.

En el ámbito económico, el impacto del crecimiento de la población de adultos mayores en Chile, se determina principalmente por la suspensión de las obligaciones laborales y por el comienzo de la dependencia de esta población, de sus familias, de su comunidad y de la sociedad. Hoy en día lo que se aprecia es que, si bien, esta transferencia es gradual, durante este proceso se manifiesta un gran deterioro de las condiciones de vida del sujeto.

Un estudio de adultos mayores realizado por la Universidad Católica de Chile (1998), señala que desde el momento que una persona jubila disminuyen sus ingresos a un tercio de lo que percibía como trabajador activo y las pensiones y montepíos son aún menores, ya que corresponden a una sexta parte del sueldo percibido durante su vida laboral. Dentro de este contexto, se produce un aumento de problemas a causa de la transición demográfica, como es la condición de pobreza que numerosos adultos mayores presentan y presentarán a futuro, a raíz de los bajos ingresos económicos a los que ellos acceden, de mantenerse las actuales condiciones laborales y previsionales.

Esta nueva realidad, la de una población que va en aumento y que se empobrece, incide en que surjan nuevas necesidades, algunas específicas de la condición de adulto mayor, que deben ser atendidas, y que se espera que sean asumidas por el Estado, es decir, por todos los sectores sociales de nuestro país.

En dicho sentido, el envejecimiento de la población conlleva entonces, un replanteamiento estructural que comienza desde el Estado y sus acciones para enfrentar este fenómeno demográfico en crecimiento.

Con el retorno de la democracia en Chile en 1990, el gobierno se abocó a la elaboración de una política específica a través del Ministerio de Planificación, MIDEPLAN, a partir de un razonamiento metodológico de “inversión en capital Humano” como alternativa integral para superar la pobreza, a través de un proceso de “identificación de colectivos”, estrategia que buscaba reconocer ciertos grupos sociales como sujetos preferentes de atención, dentro de los cuales considera a niños, jóvenes, discapacitados, pueblos nativos, mujeres jefas de hogar y adultos mayores, lo que condujo en el caso de los adultos mayores, a la elaboración de la política nacional sobre envejecimiento y vejez, entendidos como procesos naturales en la vida de las personas (Morales, 2001: 80).

Este documento oficial, fue el primero que reconoce explícitamente el cambio demográfico que ha experimentado Chile. Y desde aquí se reconoce, tanto la dimensión individual como la social, que involucra la intervención con el adulto mayor, sujetos desde ese momento, prioritarios de la política social de los gobiernos de la Concertación (ibid).

El enfoque que conlleva la política social para los adultos mayores, los define como actores de su propio envejecimiento individual y social, desplazando los antiguos enfoques caritativos donde era considerado como una víctima u objetivo de asistencialidad, más que un sujeto de atención. Este nuevo enfoque releva la concepción de "envejecimiento activo", según el cual, las personas mayores son

miembros tan útiles a la sociedad como los otros grupos etéreos, por tanto, interesa facilitarles las condiciones para que puedan interactuar en el máximo de los niveles y así poder recoger su aporte en los niveles familiar, grupal y comunitario (MIDEPLAN, 1990 a).

Con este propósito, la intervención estatal frente al envejecimiento, es entendida como una acción multi-sectorial, que genera acciones, a partir de precisiones sobre coberturas, frente a necesidades físicas, materiales, de integración social, política y recreativa.

Retomando el proceso de priorización de los Adultos mayores como sujetos de la política social, se recordará que en 1995 se crea la Comisión Nacional del Adulto Mayor, primera instancia gubernamental, cuyo objetivo fue diseñar e impulsar la política social dirigida hacia los adultos mayores que fue promulgada en 1996 (SENAMA, op. cit. a).

Dado el carácter descentralizado del Estado chileno, propio de una sociedad que se rige por el modelo neoliberal, la implementación de los planes, programas y proyectos, se realiza a través de los gobiernos locales, específicamente en este caso, los programas comunales de adulto mayor.

En este contexto, el Estado cumple un rol de promotor del cambio cultural, en cuanto a superar el enfoque predominantemente asistencialista que se había llevado hasta entonces, y como ente coordinador de las acciones de los distintos sectores

gubernamentales, involucrados con esta población. De este modo, el Estado propicia responsabilidades frente al cuidado del adulto mayor, estimulando el papel activo, por parte de la familia en primera instancia y también de la comunidad.

En síntesis, se incluyó el tema de envejecimiento, y por tanto al adulto mayor, en la agenda pública, a partir de la creación de la Comisión Nacional para el Adulto Mayor que elaboró un informe diagnóstico de la situación de estas personas. En una primera etapa, se identificaron las acciones dirigidas hacia este sector, la identificación de áreas de posible intervención, la búsqueda de áreas de consenso para el enfoque del tema y el reconocimiento de actores vinculados a la vejez; y con ello, se recurrió a la sensibilización de algunos municipios para iniciar programas pilotos de integración de las personas mayores.

## **1.1 Creación de la Institucionalidad**

El resultado del informe diagnóstico (1995), develó la situación de vulnerabilidad del adulto mayor, en cuanto a su marginación en el ámbito laboral, social y de precariedad económica que deriva en empobrecimiento de este sector. A partir de este diagnóstico, se iniciaron coordinaciones desde el aparato público con el propósito de dar protección y mejorar la calidad de vida de los adultos mayores (Morales, op.cit).

Con la información arrojada por dicho diagnóstico, se consideró que la protección que debería brindarse al adulto mayor ante su situación de abandono e indigencia, debía partir desde un paradigma de integración a la sociedad, en donde además, se velara por el pleno ejercicio de sus derechos constitucionales (ibid).

A partir de lo anterior, una de las medidas tomadas, fue enviar al parlamento un proyecto de ley, a través del cual se crearía el Servicio Nacional para el Adulto Mayor (SENAMA) en el año 2002.

SENAMA se crea entonces, como un servicio público, funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se encuentra sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

Constituido el Servicio Nacional del Adulto Mayor, este debe orientar sus esfuerzos en conseguir la finalidad de la política nacional, la cual es: “Lograr un cambio cultural de toda la población que signifique un mejor trato y valoración de los Adultos Mayores en nuestra sociedad, lo cual implica una percepción distinta sobre el envejecimiento y la vejez, y así alcanzar mejores niveles de calidad de vida para todos los Adultos Mayores” (SENAMA, 2004 b: 14). Para esto, también se encuentran presentes en la política, los siguientes seis objetivos centrales, que serán los pasos para conseguir dicha finalidad.

1. Fomentar la asociatividad, la participación e integración social del Adulto Mayor
2. Incentivar la formación de recursos humanos en el área.
3. Mejorar el potencial de salud de los Adultos Mayores.

4. Crear acciones y programas de prevención.

5.- Fortalecer la responsabilidad intergeneracional en la familia y comunidad.

6.- Fomentar el uso adecuado y creativo del tiempo libre y la recreación.

Coherente con estos objetivos, se presentaron cuatro orientaciones estratégicas consideradas esenciales de ser abordadas en la política social: Participación Social, Descentralización, Coordinación y Capacitación, las que constituirían herramientas para el desarrollo e integración a la vida social de los Adultos Mayores. A modo de una mejor comprensión de estas orientaciones estratégicas pasaremos a definir las brevemente:

a) La participación social dentro de la política, es entendida como: fomentar la participación en la vida cultural, política, económica y espiritual de la comunidad, incluyendo por tanto, también a niños y adultos medios, los cuales deben procurar conocer e interactuar con los Adultos Mayores. Además aduce que sólo interactuando con toda la población, se llegará a valorar sus aportes, sus percepciones, sus actitudes y visión de la vida que pueden resultar muy orientadoras para las generaciones posteriores. Por tanto, la política nacional para el adulto mayor, considera que la participación social de este grupo etéreo, es el principio del cambio cultural necesario para su inclusión y aceptación como sujetos de desarrollo (SENAMA, op. cit. a).

b) Por otra parte, la descentralización como estrategia de esta política, está planteada como un factor central a considerar, en forma permanente, para hacer efectivas las acciones diseñadas. Explicitándose que esta política y las políticas sociales en general, se concretizan en el gobierno local, el que debe implementar, de forma flexible y con una adecuada coordinación, las políticas generales adoptadas por el gobierno central.

Para el servicio Nacional del Adulto Mayor, la descentralización es un mecanismo para atender a los adultos mayores en sus particularidades, contextos, situaciones concretas y específicas para dar respuesta de mejor forma a la diversidad de situaciones que afectan a los adultos mayores en una localidad determinada (ibid).

c) Para concretar lo anterior, se diseña el Plan de Acción Conjunto, en favor del Adulto Mayor. En este Plan, SENAMA cumple el rol de coordinador, facilitador e impulsor de iniciativas a desarrollar desde el aparato público, con el fin de lograr atenciones más integrales y más eficientes hacia esta población. Siendo los gobiernos locales de cada sector, los encargados de ejecutar esas iniciativas.

En este sentido, los municipios son los que deben generar los espacios de intervención y atención hacia el adulto mayor, dado que mantienen mayor contacto con las situaciones y particularidades de estos sujetos. Para lo cual, las acciones desarrolladas por los Municipios, o gobierno local, deberán tener como marco de su acción, los valores, principios y objetivos establecidos por la política nacional, entre ellos, la equidad, la solidaridad intergeneracional, el pleno respeto a la dignidad de los Adultos Mayores y el ejercicio de sus derechos como personas y ciudadanos (ibid).

d) Dado lo anterior y según lo constatado por el Servicio Nacional del adulto mayor, respecto del déficit de profesionales y técnicos especializados en la temática de vejez y envejecimiento. Carencia que ha impedido avanzar en investigaciones y estudios que posibiliten un mayor conocimiento de la problemática de esta población y de su continuo proceso de envejecimiento, ambos, conocimientos indispensables para lograr un mejor desarrollo e implementación de las decisiones en favor de este grupo etáreo. Es que la capacitación de los recursos humanos que trabajan con la población de adultos mayores, debe ser un elemento central dentro de la ejecución de la política en los Municipios.

Sin duda que la existencia de la política nacional para el adulto mayor que lleva diez años en ejecución y funcionamiento, es un gran avance en nuestra sociedad, más aún resultan evidentes los avances obtenidos en cuanto a la inclusión del adulto mayor en la agenda pública estatal. Sin embargo y por lo mismo, se hace necesario conocer la opinión de quienes están aplicando y recepcionando las medidas contenidas en esta política social. Es por esto, que realizar un estudio que contemple el nivel de satisfacción que los adultos mayores tienen respecto de las acciones dirigidas hacia ellos, a través de los municipios, que es en definitiva, la instancia donde se operacionalizan, las orientaciones, principios y valores contemplados en esta política, es un aporte a los programas de adulto mayor de las comunas referidas, y lo es también para la política social nacional, en cuanto se entregan elementos que permiten medir efectivamente lo realizado y, finalmente es una aporte para los propios adultos mayores, pues esperamos que este estudio retroalimente el quehacer realizado por los programas de adulto mayor de las comunas de Ñuñoa y San Joaquín.

En base a todo lo descrito con antelación, esta investigación se plantea las siguientes interrogantes:

## **2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

*2.1 ¿Cómo se aplica la política nacional para el Adulto Mayor en los municipios de Ñuñoa y San Joaquín?*

2.1.1 ¿Cuáles son los objetivos que guían el programa comunal dirigido hacia el adulto mayor?

2.1.2 ¿Cuáles son los servicios y productos que el programa comunal dirigido al adulto mayor, ofrece a este sector de la población?

2.1.3 ¿Que objetivos de la política nacional, se encuentran presentes en el programa comunal dirigido al adulto mayor?

*2.2 ¿Cuál es el nivel de satisfacción que presentan los adultos mayores de las comunas de Ñuñoa y San Joaquín, respecto de la Política Nacional dirigida hacia este grupo etáreo?*

2.2.1 ¿Cuál es el nivel de conocimiento de los adultos mayores de las comunas de Ñuñoa y San Joaquín respecto de la política destinada hacia ellos?

2.2.2 ¿Qué nivel de expectativas poseen los adultos mayores de las comunas de Ñuñoa y San Joaquín, respecto de los servicios y productos que proporciona la política destinada hacia ellos?

2.2.3 ¿Que nivel de calidad otorgan los adultos mayores, a los servicios y productos proporcionados por la política nacional para el adulto mayor.

2.2.4 ¿Cuál es la percepción de los adultos mayores de las comunas de Ñuñoa y San Joaquín en relación a la política destinada hacia ellos?

### **3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

#### ***3.1. Describir la aplicación de la política nacional para el adulto mayor en los municipios de Ñuñoa y San Joaquín***

3.1.1 Identificar los objetivos que guían el programa comunal dirigido hacia el adulto mayor.

3.1.2 Determinar los servicios y productos que el programa comunal dirigido al adulto mayor, ofrece a este sector de la población.

3.1.3 Establecer los objetivos de la política nacional, que se encuentran presentes en el programa comunal dirigido al adulto mayor.

**3.2. Describir el nivel de satisfacción que presentan los adultos mayores de las comunas de Ñuñoa y San Joaquín, respecto de la política dirigida a este grupo etáreo**

3.2.1 Determinar el nivel de conocimiento de los adultos mayores de las comunas de Ñuñoa y San Joaquín respecto de la política nacional destinada hacia ellos.

3.2.2 Determinar el nivel de expectativas que tienen los adultos mayores de las comunas de Ñuñoa y San Joaquín respecto a política destinada hacia ellos.

3.2.3 Determinar el nivel de calidad que asignan los adultos mayores a los servicios y productos proporcionados por la política nacional para el adulto mayor.

3.2.4 Identificar la percepción de los adultos mayores de las comunas de Ñuñoa y San Joaquín en relación a la política destinada hacia ellos.

## **4 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN**

### **4.1 Sistema de hipótesis N° I**

- Hi - Los municipios de Ñuñoa y San Joaquín, aplican la política nacional para el Adulto Mayor considerando como marco de referencia los objetivos presentes en esta política nacional.
- Ho - Los Municipios de Ñuñoa y San Joaquín no sustentan la aplicación de la política nacional para el adulto mayor en los objetivos de esta política nacional.

- Ha - Los municipios de Ñuñoa y San Joaquín, aplican la política nacional para el Adulto Mayor considerando como marco de referencia sólo algunos objetivos presentes en esta política nacional.

#### **4.2 Sistema de hipótesis N° II**

- Hi - Los adultos mayores de la comuna de Ñuñoa poseen un nivel más alto de satisfacción respecto de la política nacional, en comparación con los adultos mayores de San Joaquín.
- Ho - Los adultos mayores de la comuna de Ñuñoa poseen un nivel más bajo de satisfacción respecto de la política nacional, en comparación a los adultos mayores de la comuna de San Joaquín.
- Ha - Los adultos mayores de la comuna de Ñuñoa y San Joaquín poseen el mismo nivel de satisfacción respecto de la política nacional.

### **5 ESTRATEGIA METODOLÓGICA**

#### **5.1 Tipo de estudio**

Los métodos utilizados en la obtención, tratamiento y análisis de los datos, dependen del sistema compuesto por el problema, objetivos e hipótesis planteados en este estudio. En este caso, el tipo de investigación realizado fue de nivel descriptivo y comparativo. Destacamos su doble carácter: cuantitativo y cualitativo.

Este estudio es descriptivo, ya que estos: “buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Danhke, 1989:48). En el caso de este trabajo, lo que se buscó mediante esta investigación fue, en un primer momento, detallar la ejecución de la política nacional para el adulto mayor en los gobiernos locales de las comunas ya mencionadas, lo cual se realizó mediante la pesquisa de las estrategias, que cada municipio desarrolla en su programa de trabajo dirigido hacia el adulto mayor, que es lo que describiremos en relación al primer objetivo general del presente estudio.

En segunda instancia, se recogió información desde los propios usuarios referente a cómo estos reciben la política nacional a través los de servicios emanados de ésta, los cuales son entregados por los municipios. Lo anterior se realizó a través de la medición del nivel de conocimiento que los sujetos poseen de la política, de sus expectativas en cuanto a ésta, de la calidad que otorgan a los servicios y de la percepción que estos tienen de dicha política, se debe agregar que las dimensiones mencionadas, permitieron describir el nivel de satisfacción que los adultos mayores presentan de la política nacional dirigida hacia ellos. Dado que según Hernández, Fernández y Baptista (2003), los estudios descriptivos, pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, y además, ayudan a comprobar las hipótesis de una investigación, lo que en este caso nos permitió recolectar datos que mostraron y/o describieron una situación o hecho de un grupo etéreo determinado, dentro de un contexto determinado.

Finalmente el estudio también tiene un carácter comparativo, ya que nos permite “identificar elementos comunes y disímiles” (Real Academia de la Lengua Española, 2006: 374), entre dos contextos territoriales geográficamente establecidos con características propias, “Figura que consiste en comparar expresamente una cosa con otra, para dar idea viva y eficaz de ambas” (ibid: 374).

El método comparativo significa que estudiamos experiencias que pertenecen al mismo grupo etéreo, pero que difieren en algunos aspectos, entre otros, territorio, orientación política de los alcaldes de cada comuna, y en el caso de esta investigación, puede reflejar similitudes o diferencias en el nivel de satisfacción, respecto de la política nacional según la comuna de residencia de los usuarios. “Estas diferencias llegan a ser el foco de la examinación. La meta es descubrir por qué los casos son diferentes o iguales: para revelar la estructura subyacente general que permite y genera tal variación” (Pentti Routio, 2007:1).

Comparación es uno de los métodos que se ocupan para explicar o utilizar conocimiento implícito o actitudes tácitas. En donde se demuestra en paralelo dos objetos levemente diferentes (ibid).

## **5.2 Del enfoque del estudio**

Las preguntas de investigación que dieron origen a este estudio implicaron objetivos que requieren la utilización de un modelo mixto, es decir, cualitativo-cuantitativo. Este modelo representa la integración o combinación entre ambos enfoques.

Optar por esta estrategia nos permitió encontrar una respuesta más adecuada a nuestras preguntas de investigación, ya que las debilidades de un enfoque constituyen las fortalezas del otro.

Según Hernández et al (op. cit.), el enfoque cualitativo, se basa en un esquema inductivo, expansivo y por lo común, no busca generar preguntas de investigación de antemano, ni probar hipótesis preconcebidas, sino que éstas surgen durante el desarrollo del estudio. La información recopilada no tiene una medición numérica, ya que se utilizan descripciones y observaciones, ni tampoco tiene como finalidad generalizar los resultados de su investigación; no lleva a cabo análisis estadístico, y su método de análisis es interpretativo, contextual y etnográfico.

El propósito de una investigación cualitativa consiste en capturar experiencias en el lenguaje de los propios individuos y “reconstruir” la realidad (ibid), es este sentido justamente lo que se corresponde con la primera pregunta de investigación: ¿Cómo se aplica la política nacional para el Adulto Mayor en los municipios de Ñuñoa y San Joaquín?

Considerando las definiciones antes mencionadas y el propósito de una investigación cualitativa, este estudio consideró pertinente que el primer objetivo general fuera tratado desde este enfoque. En donde, este propósito se logró mediante la captura, desde el lenguaje de los funcionarios municipales encargados del trabajo con el adulto mayor, mediante la información que da cuenta, en definitiva, del cómo se aplica la política nacional en las comunas, por tanto, se obtuvo la reconstrucción de esta realidad desde los propios sujetos acerca de las estrategias que utilizan los municipios investigados para aplicar la Política Nacional del Adulto Mayor.

Con esto se reafirma que el carácter cualitativo proporciona los elementos necesarios para comprender esta realidad. No obstante aquello, existen elementos de extracción, tratamiento y análisis que son requeridos por la investigación, pero que no se encuentran contenidos dentro del enfoque. Estos elementos se encuentran en el enfoque cuantitativo de investigación, los cuales se fundamentan en un esquema deductivo y lógico, en la formulación de preguntas de investigación e hipótesis para posteriormente probarlas, utiliza la medición estandarizada, numérica y el análisis estadístico, con lo cual generaliza los resultados de sus estudios mediante muestras representativas (ibid). Además, utiliza el método hipotético - deductivo, el que a partir de teorías elaboradas deriva en hipótesis, las que se someten a pruebas de acuerdo a diseños de investigación apropiados, arrojando como resultado la corroboración o refutación de las mismas (ibid).

Según los conceptos mencionados, el enfoque cuantitativo se adapta al presente estudio, ya que permitió construir una estructura lógica dentro de la cual están contenidas las preguntas de investigación y las hipótesis que guiaron el desarrollo del estudio, recoger información objetiva desde los usuarios de la política nacional, es decir, datos susceptibles de medir y analizar estadísticamente.

Con todo lo anterior, conseguimos la generalización de los resultados, por tanto, la muestra utilizada tiene la representatividad de la población estudiada a través de la medición numérica. Dado lo anterior, es que se ha incluido este enfoque en el estudio y con mayor precisión en el tratamiento del segundo objetivo general.

Si bien la satisfacción de usuarios, corresponde a las esferas subjetivas de los individuos, el concepto y sus dimensiones implican en sí una medición, con lo cual se logra objetivizar y llegar a un resultado concreto, representativo de la población

estudiada, lo que posibilitó reflejar similitudes o diferencias entre dos comunas, es decir, en una mayor cantidad de adultos mayores en cuanto a su nivel de satisfacción de la política nacional.

### **5.3 Triangulación metodológica**

Finalmente, se debe precisar que la utilización de un modelo mixto, implicó triangular los enfoques, métodos y sujetos de estudios para así otorgar mayor validez a los resultados de la investigación, lo cual es el propósito de la triangulación como estrategia de investigación.

La triangulación se define como “la combinación de múltiples métodos en un estudio del mismo objeto o evento para abordar mejor el fenómeno que se investiga” (Cowman, 1993: 18).

Por su parte, Kimchi (1991) define la triangulación metodológica como el uso de al menos dos métodos, usualmente cualitativo y cuantitativo para direccionar el mismo problema de investigación.

Por tanto, la finalidad de la triangulación es controlar el sesgo personal de los investigadores y cubrir las deficiencias intrínsecas de un investigador singular o una teoría única, o un mismo método de estudio y así incrementar la validez de los resultados.

## **5.4 De la temporalidad del estudio**

Este diseño de investigación es de tipo transeccional, ya que, “se realizan observaciones en un momento único en el tiempo”. (Hernández, op. cit.: 30), que se localiza o sitúa entre octubre y noviembre del año 2006.

## **5.5 Sujetos de Estudio**

### **5.5.1 Definición del universo**

El primer universo significativo para esta investigación está compuesto por siete funcionarios municipales de las comunas en estudio, que están a cargo de llevar a la práctica la política nacional para el adulto mayor o que trabajan directamente en ella.

El segundo universo significativo para esta investigación está compuesto por todos los adultos mayores de las comunas de Ñuñoa y San Joaquín, pertenecientes a las organizaciones de Adulto Mayor (catastradas por SENAMA) de sus respectivas comunas.

- a) 2.540 adultos mayores pertenecientes a organizaciones de adulto mayor de la comuna de Ñuñoa (SENAMA, 2005 c).
- b) 2.404 adultos mayores pertenecientes a organizaciones de adulto mayor de la comuna de San Joaquín (ibid).

El tamaño del universo se obtuvo del catastro nacional de las organizaciones de adulto mayor desarrollado por SENAMA en el año 2005. Este catastro muestra el número de organizaciones de adulto mayor existentes en Chile por comuna y la cantidad de socios que estas poseen.

### **5.5.2 Unidades de análisis**

- a) Funcionarios Municipales: sin distinción de edad, de sexo femenino o masculino, de los departamentos de adulto mayor de las comunas de Ñuñoa y San Joaquín, y que trabajen e interactúen con los adultos mayores de dichas comunas.
- b) Adultos mayores: entre 60 y 80 años de edad, de ambos sexos, residentes en la comuna de San Joaquín y Ñuñoa, y que participen en organizaciones sociales (incluidas en el catastro de SENAMA) pertenecientes a los territorios mencionados.

### **5.5.3 Tipo de muestreo**

La estrategia estadística utilizada corresponde a un muestreo probabilístico por racimos, puesto que nuestras unidades de análisis poseen la misma probabilidad de ser elegidas y además se encuentran encapsuladas en determinados lugares físicos (Hernández et al, op. cit.). Es decir, los adultos mayores a quienes se les realizó la investigación se encontraban en sus respectivos grupos u organizaciones.

#### 5.5.4 Muestra

La primera muestra estuvo compuesta por los encargados de los departamentos de adulto mayor de cada comuna investigada. El número corresponde a dos funcionarios, uno de cada municipalidad, que cumplan con las características antes mencionadas.

Para esta unidad de análisis, los sujetos en estudio, fueron los funcionarios municipales encargados del trabajo con los adultos mayores en los respectivos departamentos de las comunas de Ñuñoa y San Joaquín. Estos dieron respuesta al primer objetivo general del estudio referido a dar cuenta de las estrategias utilizadas por los municipios para aplicar la Política Nacional del Adulto Mayor.

En el caso de los municipios se puede decir que cada uno de estos departamentos cuenta con a lo menos cinco personas que cumplen con esta condición, pero por motivos de tiempo y disponibilidad de los mismos, se logra entrevistar a dos funcionarios, uno por comuna. Sin embargo ambos funcionarios correspondieron a los encargados de los departamentos de Adulto Mayor de cada comuna.

La muestra de adultos mayores estuvo compuesta por los pertenecientes a las organizaciones de Adulto Mayor de cada comuna en estudio, lo que dio el siguiente resultado:

- a) 127 adultos mayores, pertenecientes a 64 organizaciones de adulto mayor de la comuna de Ñuñoa.
- b) 126 adultos mayores, pertenecientes a 88 organizaciones de adulto mayor de la comuna de San Joaquín.

Para la obtención de la muestra se utilizó el programa estadístico – computacional Stats, donde se ingresaron las siguientes variables:

- Universo: 4.944 A. M.
- El porcentaje estimado de la muestra: 50%
- Error máximo aceptable: 6%
- Nivel de confianza: 94%
- Tamaño de la muestra: 253 A. M.

Los sujetos fueron elegidos al azar, entre todos aquellos que tuvieran más de 60 años para las mujeres y 65 años para los hombres, domiciliados en la comuna de Ñuñoa y San Joaquín, por último, que los sujetos pertenecieran a alguna de las organizaciones de Adulto Mayor de las comunas en estudio.

Las organizaciones que participaron de la muestra son de diverso carácter: recreativas, educativas, con o sin fines de lucro, etc. Sólo debían pertenecer al sector y que sus miembros tuvieran disponibilidad de tiempo e interés para ser encuestados.

## **5.6 Técnicas de recolección de datos**

### **5.6.1 Entrevista semi estructurada**

El propósito de estas entrevistas fue visualizar a través de los funcionarios del gobierno local, cómo se aplica la política nacional del adulto mayor, de las comunas de Ñuñoa y San Joaquín.

Para aplicar esta técnica de recolección de datos, se elaboró una pauta de preguntas basadas en las dimensiones del primer objetivo general del estudio, las cuales son: acciones desarrolladas en la comuna para aplicar la política nacional para el adulto mayor, los criterios que sustentan estas acciones y los objetivos que pretenden alcanzar en el trabajo con el adulto mayor. Además se consideró en la pauta de preguntas, los principios, valores y componentes que señala la política y que debieran ser aplicados por los municipios.

Como se explicita anteriormente, esta entrevista fue aplicada sólo a dos encargados de la oficina del adulto mayor, uno de cada comuna en estudio, dada la escasa disponibilidad de tiempo de los otros funcionarios de esas oficinas para ser entrevistados. No obstante, se debe agregar que los entrevistados están en pleno conocimiento y ejercicio de las acciones desarrolladas en su programa de trabajo con el adulto mayor, puesto que ambos son los encargados de los mismos.

En la comuna de Ñuñoa, el entrevistado fue el Sr. Cesar Hernández, funcionario encargado del departamento del adulto mayor de la comuna. A su vez en la comuna de San Joaquín, se aplicó este instrumento a la Sra. Clara Durán, directora del departamento del adulto mayor de la comuna.

### **5.6.2 Encuesta**

La encuesta, es una herramienta para recolectar información mediante la elaboración de un cuestionario, el cual “consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir” (Hernández et al, op. cit.: 391); que en este caso, reveló desde los sujetos en estudio, el nivel de satisfacción que presentan de la Política Nacional para el Adulto Mayor, implementada a nivel local. Dicho

instrumento se elaboró mediante la formulación de preguntas, en su mayoría de tipo cerradas, que en su conjunto dan respuesta a las cuatro dimensiones presentes en esta variable, las cuales son: nivel de conocimiento, expectativas, calidad y percepción de la política social, utilizando como respuestas pre - concebidas las del método de “Escalamiento tipo Likert”, el cual consiste en “un conjunto de ítems presentado en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los sujetos” (ibid: 368). Ésta se construye “generando un elevado número de afirmaciones que califiquen al objeto de actitud y se administran a un grupo piloto, para obtener las puntuaciones del grupo en cada afirmación” (ibid: 376).

El instrumento se aplicó a un total de 253 adultos mayores hombres y mujeres, entre 60 y 80 años, pertenecientes a diversas organizaciones de las comunas en estudio. En la comuna de San Joaquín se encuestó a un total de 126 sujetos, los cuales se congregaban en un alto porcentaje en la casa del adulto mayor del sector norte de esta comuna ubicada en Av. Carlos Valdovinos N° 333 y en el centro comunitario de la zona sur de la misma comuna, ubicado en Av. Carmen Mena N° 270, lo cual permitió capturar mayor diversidad de información de distintos sectores del territorio.

En la comuna de Ñuñoa el instrumento se aplicó a un total de 127 sujetos, pertenecientes a los sectores norte y sur de la comuna, los cuales se congregaban principalmente en la Unión Comunal de adultos mayores (UCAM), ubicada en Avenida Grecia # 4100.

## 5.7 Plan de análisis

### 5.7.1 Análisis Cualitativo

El proceso de análisis de los datos cualitativos, obtenidos mediante las entrevistas realizadas a los encargados municipales, se realizó a través del siguiente esquema de orden lógico:

1. Transcripción de la totalidad de los datos, obtenidos en las entrevistas, ya que de esta forma evitamos la pérdida de información valiosa.
2. Revisión del material existente, y clasificación de éste por ejes de interés.
3. Codificación y agrupación de los datos según categorías, temas y posibles vinculaciones entre si.
4. Interpretación de los datos, se debe puntualizar que se desarrolló mediante:
  - Las descripciones de cada categoría: esto implica ofrecer una explicación completa de cada categoría y ubicarla en relación al fenómeno que estudiamos.
  - Los significados de cada categoría: ello quiere decir analizar el significado de la categoría para los sujetos.
  - La presencia de cada categoría: esto es la frecuencia con la cual aparece en los materiales analizados.
  - Las relaciones entre categorías: esto es encontrar vinculaciones, nexos y asociaciones entre categorías.

5. Análisis de datos: mediante el análisis de contenido, el cual estudia sistemáticamente, tanto el discurso escrito y hablado como una forma del uso de la lengua, como evento de comunicación y como interacción, en sus contextos cognitivos, sociales, políticos, históricos y culturales.

### **5.7.2 Análisis Cuantitativo**

El proceso de análisis de datos cuantitativos, obtenidos mediante la encuesta realizada a los adultos mayores, se realizó utilizando como soporte principal la estadística, que es definida como: “una serie de procedimientos para clasificar, calcular, analizar y resumir información numérica que se obtiene de manera sistemática” (ibid: 495). Se debe señalar que se utilizó principalmente la estadística descriptiva para analizar cada variable, describiendo los datos, valores y las puntuaciones para cada una de éstos. Para éste análisis se utilizó el siguiente esquema de orden lógico:

1. Tabulación, codificación de datos obtenidos. Agrupación de los datos según categorías, temas y posibles vinculaciones entre si. Construcción de tablas de distribución de frecuencias y gráficos, que permite representar de mejor manera los resultados y generalizar las respuestas de los adultos mayores encuestados, por medio de cálculos estadísticos.
2. Interpretación de los datos a través de una distribución de frecuencias, el cual corresponde a: “un conjunto de puntuaciones ordenadas en sus respectivas categorías” (ibid: 496). Para objeto del análisis e interpretación de datos en estudio, utilizamos las frecuencias relativas, que corresponden a los porcentajes de casos en cada categoría.
3. Análisis de datos, integrando enfoques teóricos, datos estadísticos nacionales y datos recopilados de diversas fuentes de información.

## **6. VARIABLES DEL ESTUDIO**

Las variables del presente estudio son:

- Aplicación de la Política Nacional del adulto mayor
- Nivel de Satisfacción de los adultos mayores

## **I PARTE**

### **MARCO TEÓRICO**

## CAPÍTULO I

### POLÍTICA PÚBLICA Y SOCIAL COMO RESPUESTA A LAS DEMANDAS DE LA SOCIEDAD

Este capítulo se ha desarrollado con la intención de esclarecer la noción de política social, evidentemente, por la implicancia de dicho concepto en esta investigación, que si bien, trata de una política particular, por lo tanto, ya estamos a un nivel operativo, no puede quedar ausente una elaboración teórica que de como resultado una comprensión de la procedencia, el alcance y de las circunstancias que generan su desarrollo. Para esto nos detendremos en distintos conceptos, que nos permitirán constituir una visión global acerca del funcionamiento público, y desde ahí comprender la política social como lineamientos operativos, destinados a conseguir un objetivo específico, pero que se enmarcan dentro de un propósito mayor, que tiene que ver con el bien común de los habitantes de un país.

Siguiendo la lógica indicada, es el concepto de Estado el primero en esta revisión, el cual se define como. “Una unidad política y administrativa, que desarrolla procesos y actividades orientadas, ideológicamente, para la toma de las decisiones requeridas para la consecución de ciertos objetivos, el Estado además, se orienta a la gestión de los recursos, bienes y servicios de la comunidad. Y ejerce su poder y autoridad sobre los habitantes del territorio que rige, el que está definido por fronteras reconocidas internacionalmente. En cuanto a los habitantes, éstos se rigen por un mismo gobierno y las mismas leyes y se les reconocen derechos y obligaciones. El Estado a fin de hacer efectivas las decisiones que toma,

crea instituciones; fuerzas de orden, policía, que mantiene el orden interno; fuerzas armadas, encargados de la defensa exterior; cuerpo diplomático, que se ocupa de las relaciones internacionales; cuerpo de funcionarios, que se encargan de la administración del Estado” ([www.slideshare.net/manusoci/tipos-de-estados](http://www.slideshare.net/manusoci/tipos-de-estados))

Desde la anterior definición, se vislumbra la estructura que rige a los ciudadanos que habitan un país, se relacionan entre si, o bien, que regula su convivencia. Por lo tanto, se dirá que el Estado se relaciona con los sujetos en todos los segmentos que componen una sociedad, a través de los distintos mecanismos que para eso ha dispuesto, que tienen que ver con todos los vinculados al poder ejecutivo, legislativo y judicial.

Es importante agregar que los procesos políticos, sociales y económicos del país han generado una concepción, implícita o explícitamente, diferente de “la cuestión social”, por lo que el rol del Estado ha ido cambiando, y en consecuencia, la orientación de las políticas públicas.

A los gobiernos les corresponde la producción y gestión de la acción pública, por lo tanto, “la política pública es inherente a sus funciones como tal, ya que la administración pública y legítima gestión de la política, es la forma de prestar servicios hacia la población” (Dávila, 1994: 2).

Otro de los conceptos que requiere revisión es el de políticas públicas, por su directa relación con el Estado y el gobierno, entendiéndolas como aquellas acciones de gobierno, que tienen como propósito dar respuestas a las diversas demandas de la sociedad y que se realizan mediante el uso estratégico de recursos, para aliviar los problemas nacionales. Siendo así, se pueden entender como “el conjunto de actividades de las instituciones del Estado, actuando directamente o a través de agentes, y que van dirigidas a tener una influencia determinada sobre la vida de los ciudadanos” (Pallares, 1988: 142).

Pallares (ibid), señala que a esta definición genérica de políticas públicas es necesario agregarle algunas consideraciones, tales como, que son un proceso decisional, es decir, un conjunto de decisiones que se llevan a cabo a lo largo de un plazo de tiempo; en los casos de inacción, la política puede consistir también, en lo que no se está haciendo; y por último, que para ser consideradas como tales, tienen que haber sido generadas, o al menos procesadas hasta cierto punto, en el marco de los procedimientos, instituciones y organizaciones gubernamentales.

Tenemos entonces, que la política pública se configura en la matriz central que contiene grandes lineamientos, los cuales están, según Maingón (1992), referidos más claramente, a un determinado proyecto trazado para la colectividad, que debe ser instrumentalizado a través de lineamientos más operativos. Por lo tanto, la política pública, se traduce en un plan de gobierno, que se instrumenta a través de la política social, que a su vez es operacionalizada a través de programas y proyectos.

El proceso antes mencionado, da origen a la política social, la cual se formula con el propósito de dar respuesta a los problemas y demandas concretas de la población, en distintas áreas o sectores, ya sea en salud, vivienda, seguridad social, educación, asistencia social, etc. (ibid).

Ahora bien, se ha mencionado antes, que la orientación de las políticas varía según los procesos políticos, económicos y sociales vividos en un país, razón por la que nos parece apropiado, revisar a continuación, una cronología de las políticas sociales de nuestro país, que imprimen claridad en la orientación que han tomado las políticas, según los procesos que se constituyen en la antesala de su diseño

### **1.1 Cronología de las políticas sociales en Chile**

Dicho lo anterior, podemos concluir que en Chile, la noción de políticas sociales se asocia a determinados períodos y procesos que influyeron en la definición de las mismas. Es así que consideraremos algunas fases, partiendo desde la década de 1930, para establecer la vinculación entre los procesos vividos en el país y la noción de la política social.

Se observa desde la década de 1930, en especial con la aprobación del Código del Trabajo en el año 1931, que es la fase correspondiente a “enfrentar por parte del estado y las élites dirigentes de la época “la cuestión social” (Dávila, op. cit.:28). Siendo así, la preocupación de esta época fue la de dotar a los obreros de mejores condiciones de trabajo y de regularizar la relación entre patrón y empleado en materias laborales de remuneraciones, contratos de trabajo, horarios y descansos, trabajo infantil y de las mujeres, condiciones de seguridad, y también algunas prestaciones sociales como vivienda, y otras leyes de carácter social. Desde este escenario, los problemas sociales dejan de ser vistos como asuntos de caridad y

pasan a ser consideradas cuestiones de justicia (ibid: 28). En este período, el Estado mantiene un rol protector de las clases trabajadoras y proletarias, dejando con esto, constancia acerca de la relación desigual entre los representantes del capital y los del trabajo.

Un segundo período, entre 1932 y 1955, el Estado asume el rol benefactor en alusión a la expansión de los grupos medios de la sociedad chilena; si en la fase anterior «la cuestión social» se enfocó y favoreció fundamentalmente a la clase obrera, aquí estuvo dirigido, hacia la clase media. Durante esta etapa, los grandes beneficiados serían los sectores medios, que comienzan a configurarse como un sector social con amplia capacidad de negociación y presión hacia las esferas del Estado (Arellano, 1985).

Además se destaca durante este período, en términos de estructura social, “que el importante auge de la clase media, se conformó con los significativos contingentes de profesionales egresados de la “expandida” educación superior y los empleados de la creciente burocracia estatal y privada del país” (ibid:181).

Esta etapa corresponde al proceso de industrialización y a la democratización del país en el ámbito político; donde el Estado “promovió el desarrollo industrial y creó las condiciones e instituciones necesarias para ello”. (Martínez y Palacios, 1996:181). Esto conlleva a un importante “proceso de urbanización, lo que a su vez fue acompañado de fuertes procesos de integración y de democratización social y política” (ibid: 181).

En un tercer período, entre 1964 y 1973, de gobiernos de la Democracia Cristiana y de la Unidad Popular, se destacó la incorporación de los sectores populares. El rol que aquí le compete al Estado se relaciona con la premisa de redistribución del ingreso, en beneficio de los sectores más desfavorecidos. Importantes avances se dieron en salud y seguridad social, como también, en la tenencia de la tierra por parte de campesinos, mediante la reforma agraria, y la tenencia de la propiedad urbana, a través de la creación del área de propiedad social de las industrias. (Arellano, op. cit.)

Este período entonces, el rol que le concierne al Estado, es el de redistribuidor, es así que esta redistribución es en torno a la riqueza y los bienes y servicios de la sociedad, o sea, abarca la esfera económica y la política. Se reconocen en este período, “avances en la participación sociopolítica y gremial de los sectores populares y trabajadores, representados en la promulgación de la ley de juntas de vecinos y la sindicalización campesina” (Martínez et al, op. cit.: 46).

El cuarto período, comienza con un quiebre en la continuidad histórica que habían tenido las políticas sociales en Chile desde principios de siglo, período largo, cerca de siete décadas, que tuvieron como denominador común, el principio de la expansión y perfeccionamiento de las políticas sociales, como también la incorporación de sectores que hasta ese entonces se encontraban excluidos de ellas, y a su vez, desde la ausencia del Estado a una mayor presencia de éste en la definición y aplicación de políticas.

Arellano (op. cit.), califica este período como la retirada del Estado, entre los años 1974 y 1982, o también lo denomina como del Estado ausente o Estado protector patronal, con lo cual caracteriza a todo el período militar.

Desde este período hasta nuestros tiempos, el rol que definió al Estado en la implementación de las políticas sociales, es el subsidiario. El principio de subsidiaridad adoptado por el gobierno militar, se concretizó en dos orientaciones y principios básicos, el primero de ellos, es la focalización del gasto social, dirigiéndose a los sectores y personas más desfavorecidas, con lo cual se inaugura la discusión entre políticas sociales de carácter universal versus focalizadas; y el segundo, se relaciona con la privatización de ciertas áreas de la política social, desligando así, al Estado, y traspasándolas a la empresa privada y al mercado. Entre esas áreas, educación, salud, previsión y vivienda (MIDEPLAN, 1991 b).

Con estos principios y su aplicación, “no existe ningún acuerdo, en cuanto a los logros que pudiesen alcanzar las políticas sociales en la disminución de la pobreza” (Dávila, op. cit.: 35), ya que al término del gobierno militar los niveles de pobreza y extrema pobreza eran muy superiores a los exhibidos durante 1970; ni tampoco habría acuerdo, en que los beneficiarios de las políticas sociales fueran realmente los más pobres, pues en cierta medida, algunos subsidios fueron destinados de preferencia a la clase media, como por ejemplo, el subsidio habitacional (ibid).

El quinto período, corresponde al momento post-dictatorial o de recuperación de la democracia, desde el año 1990 hasta la fecha. El rol del Estado sigue siendo subsidiario, en materia de políticas sociales el énfasis está en una “política de crecimiento económico con equidad social” (ibid: 47). Los gobiernos de la concertación no alteraron los dos principios centrales del discurso neoliberal del

gobierno militar, en orden a mantener los criterios de políticas sociales focalizadas y la permanencia de agentes privados en su implementación.

No hubo alteraciones en materia de salud, educación, vivienda, previsión social, subsidios, entre otras. Lo que sí puede diferenciar la actual política social de la anterior, es la selectividad de ciertas políticas, privilegiando algunos sectores sociales, considerados como más vulnerables (niños, jóvenes, jefas de hogar, discapacitados, minorías étnicas, adulto mayor); “como a su vez, puede apreciarse un notorio aumento en el gasto social, llegando en algunos sectores a duplicarlo, entre 1990 y 1997. A esto habría que agregar, los logros en la disminución de la pobreza. Pero el énfasis y motor de la política social, ha sido el paradigma del crecimiento económico y la mantención de ciertos equilibrios en los indicadores macroeconómicos” (ibid: 48).

Los distintos momentos y énfasis que ha asumido el Estado en materia de políticas sociales, mantienen relación con los modelos de desarrollo experimentados en nuestro país, y consecuentemente a esto, la forma en que se designan los sujetos preferentes de atención o de preocupación estatal. El rol del Estado y las estrategias que serían las más adecuadas para generar e implementar una política social eficiente y efectiva, aún es un tema que continúa en discusión, no lográndose una completa claridad para alcanzar mayores niveles de igualdad, entre los diferentes sectores sociales y los medios requeridos para su logro.

Ahora bien, la reforma en la estructura económica y política sufrida en nuestro país, en las décadas pasadas, generó transformaciones en las distintas áreas que componen nuestra sociedad. Por cuanto este nuevo proyecto implicó imponer una serie de medidas para lograr su implementación, las cuales se establecieron en

oposición del mantenimiento de un Estado centralizado, que hasta ese entonces se mostraba ineficiente, y además provocaba un distanciamiento de los ciudadanos de las posibilidades de ejercicio del poder de decisión (Santiago, 2003).

Consecuentemente a lo anterior, su incidencia también se extendió a los contextos de implementación de las políticas y causaron efectos sustanciales en las relaciones entre Estado y sociedad, con lo que se delineó un modelo de política social que, a grandes rasgos, incluye descentralización, privatización o asociaciones de cooperación público privadas, participación de la comunidad y focalización. (Coraggio, 1998)

Lo mencionado anteriormente, nos introduce en otros conceptos, que a nuestro juicio, también requieren de una revisión para comprender más acabadamente la temática que en este capítulo abordamos. Por lo que a continuación pasaremos a revisarlos.

## **1.2 Descentralización y Políticas Sociales en Chile**

Se puede afirmar que la crisis de los años ochenta, abre camino a la reconfiguración de la estructura socioeconómica y política de nuestro país, pero también impuso como necesidad la reestructuración de sus aparatos estatales y de sus políticas públicas y sociales.

En este contexto, la descentralización se convierte en uno de los aspectos más importantes en el debate del papel del Estado y sus acciones, dado que a lo largo de la historia, este proceso fue visto como una forma de acercar los gobiernos a la ciudadanía. El hecho de que el gobierno local, en virtud de su cercanía, pudiese actuar como facilitador y articulador de procesos que involucran a instituciones

públicas y privadas, serviría como medio que garantizase la participación ciudadana, y una gestión más democrática y participativa.

Se enfatiza que la descentralización sería una forma de control de la ciudadanía sobre los actos del gobierno, al entregar mecanismos de empoderamiento de la población a través del acceso a la información, inclusión y participación en la capacidad local de organización.

La descentralización en cuanto al aporte hacia las políticas sociales, según Santiago (op. cit.), permitiría mejorar los diagnósticos por la mayor capacidad que existiría en el nivel local para identificar necesidades y preocupaciones de la ciudadanía, conocer con profundidad los problemas a enfrentar y, por lo tanto, postular soluciones más pertinentes de manera más directa y rápida.

Por tanto se presentaba, como una manera mediante la cual el Estado podría cumplir de mejor forma su función de “hacer política social y alcanzar los fines que ella persigue, tal es, igualdad de oportunidades, formación de capital humano, mejora de las condiciones de vida, entre otras” (ibid: 17).

Borja (1987), identifica dos motivaciones básicas para interpretar el proceso de descentralización: La primera tiene relación, como ya se ha enunciado, con la distribución del poder, “en donde se considera este proceso como un elemento consustancial a la democracia, a partir de la cual la descentralización y la participación aparecen como formas complementarias de facilitar y hacer más directo el contacto entre los ciudadanos y las diversas instituciones del estado, y posibilitar que éstas tengan más en cuenta los intereses y opiniones de aquellos, antes de tomar decisiones o ejecutarlas” (ibid: 34).

La segunda postura, tiende a priorizar los aspectos que hacen de la descentralización una herramienta más del modelo neoliberal. Se trataría en este caso, de una asignación al nivel local de gobierno, de las funciones estatales, fortaleciéndolo formalmente, pero sin garantizarle los recursos reales ni la participación a la ciudadanía local (ibid).

En primera instancia, el concepto de descentralización se debe entender desde el sentido de transferencias mediante normas legales, competencias decisorias y la titularidad de esa competencia desde una instancia central, hacia una instancia subnacional, con objetivos de distribuir territorialmente poder y legitimar el Estado (Palma y Rufián, 1991).

En Chile a partir de 1973, se desmonta el sistema estatal mediante la imposición del modelo neoliberal durante el gobierno militar, privilegiando el crecimiento de la economía, la apertura externa, la ampliación del mercado, la competencia y la incursión del sector privado en el ámbito social, en salud, educación, seguridad social (Rakzynski, 2002).

A partir de esta nueva conformación institucional administrativa, en el período de la dictadura, los municipios asumieron nuevas competencias y responsabilidades, principalmente en los servicios de salud y educación, aunque debe señalarse también, que algunos autores suelen emparentar las reformas del sistema municipal con las relacionadas con la descentralización, impuestas por el gobierno militar, como un sistema orientado a cancelar la autonomía política y a no permitir la democracia ni la participación (Borja, op. cit.).

Con el gobierno democrático, ya entrando en los años 90', se produce un traspaso de competencias y atribuciones al nivel de las regiones, las cuales son dotadas de una personalidad jurídica de derecho público que gozan de autonomía relativa y patrimonio propio. Las regiones y por lo tanto el gobierno regional se constituye en la figura institucional más importante (Rakzynski, op. cit.), ya que asumen la toma de decisión respecto a la asignación de los recursos de inversión descentralizada, asumiendo una responsabilidad que antes competía solamente al nivel central.

Simultáneamente, se transfieren nuevas atribuciones y responsabilidades a los municipios, se apoya el desarrollo de visiones y planes estratégicos para las regiones y comunas, y se observa una comprensión distinta de los objetivos y contenidos prioritarios de la política social (ibid).

A diferencia de lo que sucedía en los años 70, cuando se desarrollaron programas compensatorios, a través de la transferencia directa de bienes y servicios para aliviar las situaciones de precariedad extrema, tales como, programas de emergencia del empleo, subsidio único familiar, pensión asistencial, entre otros, en los años 90, si bien, algunos de esos programas continúan, surgen como prioritarias en el modelo de política social chileno, las políticas de inversión social, cuyo objetivo es proporcionar a los sujetos las oportunidades y capacidades para responsabilizarse del mejoramiento de sus condiciones de vida.

Estas políticas reconocen como principios orientadores, la integración social, la equidad, inversión social, más oportunidades, participación social y fortalecimiento de ciudadanía. Todo ello se tradujo, en un enfoque que “se expresó en nuevas instituciones y programas; modalidades de gestión de las políticas y programas más descentralizadas y participativas y con mayor ingerencia de la sociedad civil, y la aplicación de nuevos instrumentos de asignación de recursos” (Concha, 2001: 174).

Los nuevos programas sociales, vinculados con el proceso de descentralización de recursos, funciones y atribuciones hacia las municipalidades, ponen mayor énfasis, al menos en el discurso, en la relación entre ciudadanos y Estado, favoreciendo la creación de diversos espacios de participación, como por ejemplo, cabildos comunales, entre otras.

Este proceso entre 1979 hasta el 2002, por la desconcentración de las funciones del gobierno central, estaría buscando en la actualidad alcanzar un efectivo traspaso de capacidad de decisión sobre políticas y programas sociales hacia las instituciones de gobierno local (Espinoza, 2003).

Pese a los cambios, el planteamiento de política social y los de superación de la pobreza que suscriben un enfoque que se denomina descentralizado, participativo, intersectorial y que pone el énfasis en la expansión de las capacidades personales, sociales y productivas de los sectores que viven en situación de pobreza, no han logrado ponerse en práctica “existiendo una brecha entre los discursos y las características de gestión y los resultados” (Concha, op. cit.: 174).

El problema, según el mismo autor, es que a pesar de toda la energía discursiva puesta a disposición de la presentación de un modelo de políticas, que por descentralizado sugiere la distribución de poder, de los márgenes de autonomía de cada organismo o institución, en la realidad se presentan dificultades para vencer las rigidez de un modelo tradicional, que con la descentralización no hace más que resolver una forma funcional, es decir, distribuir algunas tareas y responsabilidades sin poner en discusión la cuestión del poder (ibid).

Según el mismo autor, el proceso de descentralización en Chile, está bastante lejos de lograr que los niveles locales alcancen autonomía, en la toma de decisiones, como era el objetivo de aquellos que impulsaron esta medida.

Surge como evidencia de todo lo expuesto, que la descentralización, como objetivo, debiera transformarse efectivamente en un proceso democratizador, es decir, que apunte a la ampliación de los derechos, a la progresiva incorporación de los sectores marginados a las instituciones representativas y a generar mayor control y participación de la ciudadanía en la administración pública.

Por lo tanto, el proceso descentralizador, no puede ser una simple consecuencia de una decisión administrativa, que se orienta a la búsqueda de la eficiencia y la eficacia en la gestión pública como únicos objetivos, sino que para alcanzar los objetivos enunciados en las políticas públicas y sociales, la descentralización debe ser “el motor de las políticas y no a la inversa” (Santiago, op. cit.: 37).

Con todo lo antes dicho; el contexto histórico, social, político, y modelo económico y las medidas adoptadas en consideración a dichos procesos, la orientación de las políticas públicas y sociales, así como también, la forma de bajar estas políticas desde el gobierno central al local, y finalmente hacia los sujetos, y los mismos destinatarios de dichas políticas, han cambiando. No obstante, en términos genéricos, la política pública de orden social, es aquella acción pública cuya finalidad explícita dirigida hacia la población, es la de contribuir a aumentar el bienestar de la población.

Este acercamiento a la definición de política social, que se menciona en el anterior párrafo, será desarrollado más extensamente en el siguiente punto.

### **1.3 Política social y su definición**

Aclarado lo anterior, ahora serán revisadas diferentes definiciones de la política social, entre éstas, Fernández y Rozas (1992) la plantea como un conjunto de decisiones que crea derechos y obligaciones en el seno de la sociedad involucrada y en el propio sector dominante.

Por su parte, Vieira (2005) señala que es una decisión construida socialmente, donde convergen las capacidades institucionales del Estado y las demandas y aspiraciones de la sociedad, que exige un bienestar general, pero que está supeditado al modelo de desarrollo planificado por el Estado mismo.

Se desprende de lo anterior, que si bien, la política social se impulsa como una medida destinada a alcanzar el bienestar de los sujetos, también se visualiza que es una medida compensatoria de los efectos negativos generados por la desigualdad económica (Rubilar, 2000).

Se puede decir entonces, a partir de estas definiciones, que la política social se constituye por la sumatoria de medidas específicas que un gobierno propone para mejorar y mantener la estabilidad social y económica de los sujetos que componen una sociedad. Medidas que están determinadas por el objetivo que el gobierno pretenda alcanzar, por lo tanto, el gobierno según su forma ideológica y su modo de funcionamiento, definirá desde su propia perspectiva, como se ejecutan las políticas sociales y la finalidad de éstas.

Siendo así, la política social expresa las disposiciones estratégicas, leyes, planes, programas con sus respectivas metas y protocolos, que deben reconocer el derecho social de la población y la responsabilidad de generar acciones que cubran las demandas y problemáticas sociales.

Según Vera (2005), esta política social es una acción estatal cuya normativa y direccionalidad, está destinada a impactar a todos los segmentos de una sociedad, el que debe ser entendido como los cambios positivos que sufren las estructuras de una sociedad.

Por su parte, González (1996) en su documento, "La política social en Venezuela" define las políticas sociales como "aquellas que van dirigidas a satisfacer necesidades específicas de la población en lo que se refiere a salud, vivienda, educación, seguridad social, entre otros" (ibid: 13).

#### **1.4 En cuanto a la elaboración de las políticas públicas y sociales**

Se recordará que las políticas públicas corresponden a aquellos cursos de acción y flujos de información relacionados con un objetivo político definido; los que son desarrollados por el sector público. Una política pública de calidad incluirá orientaciones o contenidos, instrumentos o mecanismos, definiciones o modificaciones institucionales, y la previsión de sus resultados.

Las políticas públicas entonces representan el marco o estructura procesal que permite la especificación de las intenciones u objetivos que se desprenden de la agenda pública. (CIPE, 1996). Y desde el punto de vista más instrumental, debe recordarse que las políticas públicas de corte social, necesariamente representan algún tipo de simplificación de los problemas, característica de la que deriva su carácter operacional.

Ahora bien, el proceso que comprende la elaboración de las políticas públicas y las de corte social, consiste primeramente, según Pallares (op. cit.) en el análisis de los factores que inciden en el desarrollo de una política, a través de los diferentes estadios de su "proceso vital", es decir desde el inicio de su elaboración hasta su terminación o reciclaje". Lo anterior en consideración a que en las distintas áreas en las que interactúa un sujeto, ya existen acciones desarrolladas, sean como políticas sociales o no, por lo mismo, se habla que las políticas sociales no parten de cero, sino que éstas vienen a incrementar aquello desarrollado.

De esta forma vemos como Lasswell (1971), en su esquema de "ciclo vital", plantea que en el momento de analizar cómo se debe elaborar una política, esto se debe realizar no como algo estricto y rígido, sino más bien, como una sistematización, que permita anticiparse y prever eventuales resultados. Siendo así, una política se

redefine continuamente, en su proceso de aplicación y puede estar sujeta a cambios en función de su rendimiento, pero si no se han previsto mecanismos para su evaluación y posible cambio, éste será más difícil y se hará con menor capacidad de orientación.

Una vez explicado lo anterior, nos toca abordar las distintas etapas por las cuales atraviesa una política. Para esto se ha tomado como punto de partida el esquema de Pallares (op. cit.), en el que se distinguen tres grandes momentos; la formulación de las políticas; la implementación o su proceso de aplicación práctica; y la evaluación de su rendimiento.

#### **1.4.1 Formulación de la política**

##### **1.4.1.1 El establecimiento de la Agenda política**

No todas las demandas que produce la sociedad logran penetrar en el régimen político, ni mucho menos pasan a ser políticas públicas. Sólo aquellas que por algunas circunstancias, motivos, momentos, razones, logran ser problemáticas ahora o potencialmente, y se plantea la necesidad de actuar sobre ellas, de crear una política frente a ellas. Para esto se requiere, recepcionar las demandas, captar información, sea esto por medio de mecanismos institucionales o informales. En este proceso se utilizan diversos procedimientos técnicos, así como diversas fuentes.

#### **1.4.1.2 La definición de los problemas:**

Una vez establecida la agenda política, se definen los problemas, no basta el hecho de haberlos identificado, sino que es necesario tener mayor conocimiento de ellos, en cuanto a sus componentes, así como sus probables causas y consecuencias. Esta etapa es muy importante en el proceso de las políticas públicas, ya que mucho de los fracasos de las mismas se debe a que no fueron desde su inicio bien definidas.

#### **1.4.1.3 La previsión**

La idea que toda política pública tiene una vocación de futuro, que se hace para dar respuesta a una cuestión actual para que se mejore en el futuro, o simplemente algo que todavía no se presenta y se prevé que en futuro podrá presentarse. Es toda esta idea de lo actual, presente o ahora y lo potencialmente.

#### **1.4.1.4 Establecimiento de objetivos**

Determinar los objetivos para la elaboración de políticas actuales o de futuro, representa una de las orientaciones básicas para la configuración de la política. Se trata de establecer características genéricas del futuro deseado en un ámbito determinado. Por supuesto que conseguir estos objetivos, va a estar en dependencia de muchos factores que se presenten durante la ejecución de la política

#### **1.4.1.5 Selección de la opción**

Esta es la última fase del proceso de elaboración de las políticas, la cual se inicia una vez que se tenga definido los objetivos. Se trata entonces, de seleccionar una opción concreta, mediante procedimientos de decisión, y a través de la institución pública correspondiente se da inicio a la implementación.

#### **1.5 Implementación de la política**

Barret y Fudge (1981) consideran la implementación como un continuo, de elaboración y acción en el cual tiene lugar un proceso negociador, entre aquellos que quieren llevar la política a la práctica y aquellos de los que depende la acción. El régimen político es el encargado el responsable de la implementación de las políticas.

#### **1.6 La evaluación de la política**

La evaluación de las políticas debe hacerse con referencia a los objetivos establecidos, pero sobre la base fundamental de los resultados alcanzados, tanto en los aspectos previstos, como en los no previstos. Consiste en el proceso necesario para medir el grado en el que se están alcanzando las finalidades deseadas, y sugerir cambios si fuera necesario. Es decir, la política que se ha puesto en marcha está resultando o no, sirve o no, qué es lo bueno de ella y dónde es necesario cambiarla.

Sintetizando la elaboración de las políticas públicas y sociales, se puede decir que cada parte del proceso que implica, tiene una naturaleza específica y estas fases no necesariamente se dan en etapas causales y consecutivas, sino que en momentos analíticos de calidad y duración heterogéneas. La entrada o no en la agenda pública, la propuesta de políticas públicas y el proceso político, tienen dinámicas distintas. Por lo que, en algún momento de la dinámica de los temas públicos, es posible la aceptación de una política, su rediseño o su extinción. Este momento requiere que coincidan la preocupación social, la existencia de una solución técnica y el apoyo político (ibid).

En cuanto al diseño este puede ser defectuoso porque no considere aspectos institucionales o porque no incluya modalidades de evaluación de las políticas. Sus orientaciones pueden ser meras declaraciones, sin apoyo financiero o de personal. Asimismo, la gestión de las políticas puede ser discordante con las políticas, incluso para enriquecerlas o adaptarlas. Buena parte de los equívocos con los funcionarios públicos, vienen de políticas mal diseñadas en cuanto a su puesta en práctica, o con correcciones laterales, en vez de una modificación integrada (Lahera, 2004).

En la evaluación puede ser aún peor, ella puede simplemente no existir, con lo que la pérdida de eficiencia y efectividad potencial es enorme. O puede haber una evaluación parcial o ad hoc, para resultar conforme a una opción elegida de antemano. O bien, pueden evaluarse políticas de menor trascendencia, en vez de las más importantes y complejas (ibid).

## CAPÍTULO II

### SATISFACCIÓN DE USUARIOS COMO VALORACIÓN DE UN SERVICIO

La temática tratada en este capítulo, ha implicado rescatar desde las teorías de marketing, utilizadas especialmente en el ámbito de las empresas privadas, la aplicación que se realiza del concepto de satisfacción, que tiene como objeto hacer más eficiente un servicio dirigido hacia consumidores. En otras palabras, la satisfacción es considerada como una variable que necesariamente debe estar presente, dentro de las estrategias que se elaboran para mantener y aumentar el consumo.

Por otra parte, algunas investigaciones, desarrolladas en espacios laborales, señalan la satisfacción como uno de los componentes que estarían a la base del comportamiento de los empleados. Se indica con lo anterior, que los ámbitos laborales son más eficientes y eficaces, cuando los trabajadores manifiestan satisfacción con la labor que realizan, con la remuneración que reciben y se desempeñan en un ambiente laboral de su agrado.

Según lo indicado, se visualiza que la satisfacción es una variable, un indicador, o bien, una medida, que permite establecer el grado de eficiencia de un servicio, un producto, o todo aquello que implique generar acciones dirigidas a producir algo. Constituyéndose así, no sólo en un componente interno de la organización, que daría cuenta del sentir del trabajador, lo que se traduce en un rendimiento más o

menos productivo, por tanto, el servicio o producto sería de más alta o más baja calidad. Sino que también, en un componente externo a la organización, que daría cuenta de cómo recibe el consumidor o público objetivo, ese servicio o producto, en otras palabras, si el consumidor manifiesta satisfacción con lo recibido.

A partir de lo planteado, la satisfacción sería el juicio realizado por un sujeto en relación a un producto que adquiere o un servicio que utiliza. Pero se debe atender, a que ese juicio surge a partir de la vinculación del sujeto con el producto o servicio, por tanto, la cadena de acciones desplegadas por las empresas para la elaboración de ese producto o la puesta en marcha de un servicio, no es relevante para el consumidor, dado que no es algo tangible para él. Sólo podría afectar al consumidor si en el proceso, alguno de sus componentes imprimiera un efecto diferente, o más bien, desmejorado del resultado final que éste espera.

Hasta acá la satisfacción se ha planteado, en términos de un juicio esgrimido por un consumidor, que decide adquirir o no un producto, o bien utilizar o no un servicio. Tenemos entonces, un consumidor, un producto o servicio y un juicio en relación a éstos, que determinará una acción, no obstante, todos estos elementos son insuficientes para comprender qué es en definitiva la satisfacción.

Una primera aproximación hacia este concepto, indicará que la satisfacción, es un estado subjetivo de bienestar que el sujeto puede o no alcanzar, y en razón de esto, dirigirá sus acciones hacia aquello que retribuya satisfacción. Se desagrega que ese estado de bienestar, surge a partir de un proceso en el que convergen, el marco de referencia del sujeto, desde el cual interpreta y establece qué es para él la satisfacción, la expectativa que tiene de alcanzar esa satisfacción y los hechos objetivos que se relacionan con las acciones que ejecuta para conseguir esa satisfacción (Lozano y Fuentes, 2007).

Si consideramos esta primera definición de satisfacción, y la vinculamos con los anteriores elementos, provenientes desde las estrategias de marketing, se podría estimar, que los individuos en el momento de adquirir un producto, otorgado por la política nacional del adulto mayor, que es lo más cercano y tangible que estos sujetos tienen proveniente desde dicha política, supone un proceso, en que adquieren algo, una atención médica, “un beneficio”, un taller, entre otros, y que receptionan de igual forma que un consumidor, o sea, tienen una cierta percepción de ese servicio y también una expectativa en cuanto a aquello que van a recibir.

En otros términos, la satisfacción es un proceso, en el cual, el adulto mayor, recibe un producto que es conocido para él, pues ya lo está recibiendo, se forma paralelamente la expectativa de cómo funciona y para qué sirve, y puede valorar si efectivamente, funciona y sirve para aquello que está destinado, según lo que el propio sujeto ha estimado debe ser.

Tenemos entonces, que en el proceso que involucra la satisfacción, está el conocimiento, de algo, la expectativa que surge a partir de aquello que conoce, la valoración de lo que obtiene y la percepción que se forma el individuo de lo recibido; en definitiva de la política, pues se ha dicho que los servicios y productos provenientes de la misma es lo más cercano y tangible que tienen estos sujetos.

Una vez dicho lo anterior, es conveniente, revisar los elementos implicados en este proceso, que da como resultante la satisfacción, pues permite visualizar con más detalle, la participación que tiene cada uno de ellos en dicho proceso, así como también, su implicancia en el nivel de satisfacción que alcanzan los sujetos. Siendo así, conocimiento, expectativas, calidad, antes citada como valoración y percepción son los próximos conceptos revisados.

## **2.1 Las expectativas como motor de las acciones**

### **2.1.1 Teorías reactivas**

Las teorías reactivas asumen el esquema de la concepción homeostática y dirigen su atención hacia el estudio de motivaciones complejas, que acontecen en las actividades de los individuos, en relación con comportamientos conscientes y de carácter voluntario, tal es el caso, de la motivación de logro o de la planificación de metas.

Se plantea que el sujeto se motiva ante una situación estimular concreta y reacciona mediante conductas predeterminadas, con el propósito de recomponer el estado anterior. Esto es conocido como alternancia dinámica entre, “consonancia”, el equilibrio inicial; y “situación disonante” desequilibrio posterior (Barberá, 1997).

Entre las explicaciones cognitivas de la motivación humana, una de las que ha tenido mayor impacto se basa en las “expectativas y valencias”, en tanto, son anticipatorias a la acción y demuestran el nivel de deseo de una persona por alcanzar una determinada meta u objetivo. Este nivel de deseo varía de persona a persona y en cada una de ellas puede variar a lo largo del tiempo, estando condicionada por la experiencia de cada individuo. Por tanto se puede decir, que la expectativa es el deseo de conseguir algo, es la posibilidad razonable de que algo suceda, según lo previsto por el sujeto.

Siendo así, las expectativas son “representaciones mentales, tácitas o expresas, precisas o difusas, de sucesos o estados de cosas esperados. Esbozadas en el horizonte que rodea todo objeto experimentado, se forman mediante procesos de asociación e inferencia, a menudo prelógicos, fundados en los supuestos del sentido común y surgen muchas veces como mero fruto de esquemas rutinizados, del acervo cognitivo y el sistema de relevancias del sujeto, derivados de su situación biográfica determinada” (Giner, 1998 : 286)

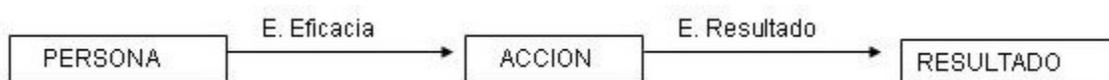
Existen diversos modelos, desarrollados por Atkinson (1957), Feather (1959) o Vroom (1964) y aplicados a ámbitos muy diversos, que se pueden agrupar en torno a las teorías de expectativa/valencia. Estas teorías comparten con las de la consonancia/disonancia, una visión racional del ser humano y consideran que el comportamiento es intencional en la medida en que obedece a un propósito funcional. Asimismo, comparten un planteamiento reactivo de la motivación, en tanto, las tendencias motivacionales se interpretan como reacciones específicas provocadas por cambios en la situación estimular. En este caso, los estímulos (expectativas y valencias) son internos y anticipatorios. La intencionalidad, aunque

se asume como característica inherente a la conducta, no representa un constructo explicativo de la motivación humana. Mantienen el criterio mecanicista al asignar a las expectativas y las valencias toda la responsabilidad de la tendencia motivacional dominante.

Vroom (ibid), distingue dos tipos de expectativas, las de resultado, que se han explicado con antelación y las de autoeficacia que están influenciadas por la experiencia propia (éxitos y fracasos personales), y la experiencia vicaria (éxitos y fracasos ajenos) y la activación emocional (ansiedad ante la tarea).

Bandura (1977), diferencia tipos específicos de expectativas, las de eficacia y de resultado. Las primeras, referidas a la percepción de auto-capacidad para llevar a cabo una conducta, se sitúan conceptualmente entre el sujeto y la acción y las expectativas de resultado, aluden a la convicción que una determinada acción producirá un determinado resultado. Intervienen como actividades mediadoras entre la acción y el resultado esperado, tal y como se representa en el siguiente esquema.

### Clasificación de expectativas



**Fuente:** Bandura (1977)

### **2.1.2 Teorías de activación de la motivación**

A diferencia de los planteamientos reactivos, la motivación en las teorías activadoras se caracteriza básicamente por las propiedades de espontaneidad y propositividad. La curiosidad, el afán exploratorio o el sentido de autodeterminación de la conducta son, en sí mismos, capaces de activación psicológica y el objetivo de tal actividad no consiste en restablecer la situación previa ni restaurar el equilibrio roto, sino guiar el comportamiento hacia caminos nuevos y desconocidos.

La motivación intrínseca está relacionada con la espontaneidad, rasgo motivacional característico que está presente en múltiples actividades humanas. Por su parte, el carácter propositivo se encuentra vinculado con las nociones de intencionalidad y voluntad.

Heckhausen (1987) y Kuhl (1986), puntualizan que la motivación intrínseca plantea que gran parte de la actividad humana se realiza por el placer que supone o por el interés que su ejecución conlleva. Hasta cierto punto, el esquema homeostático reactivo se mantiene en esta explicación, en la medida en que las propiedades colativas (novedad, complejidad, imprevisibilidad) de ciertos estímulos, provocan curiosidad y llevan a la exploración y manipulación de objetos para su mejor conocimiento.

Pero, también la investigación psicológica interesada por la motivación intrínseca, ha indagado sus orígenes dentro del sujeto, a través de la auto-percepción como persona competente, eficaz y con determinación para actuar. Estas nociones realzan el protagonismo motivacional de la subjetividad y el papel del individuo como agente causal de su propia actividad comportamental. Por lo que, estos conceptos, más que definir la naturaleza de la motivación intrínseca, proporcionan oportunidades para que las personas pongan a prueba sus competencias y determinaciones, de manera activa e intencional. Presentando así, a un individuo activo y espontáneamente motivado, buscando evaluarse, en tanto persona competente y con autodeterminación respecto del entorno.

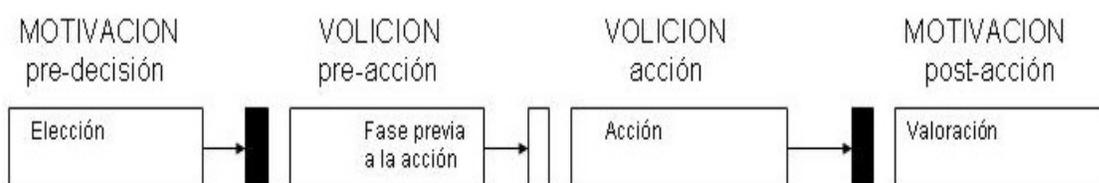
Existen otros modelos que incorporan la intencionalidad y la voluntad como aspectos relevantes del comportamiento propositivo humano, atribuyéndoles un papel específico en la explicación motivacional. Para lograr una meta voluntaria, es necesario tener el firme propósito de querer conseguirla, pero, la intención, en tanto concepto motivacional central que representa el nivel máximo de compromiso con la acción, no garantiza el éxito del resultado deseado.

Kuhl (ibid), indica que es insuficiente identificar las acciones del sujeto motivadas sólo por las metas, como es el caso de las teorías de expectativa /valencia, por el contrario, su modelo parte de la diferenciación entre intencionalidad y acción.

En su propuesta sostiene que los impulsos, deseos, expectativas, valoraciones y demás tendencias motivacionales, son determinantes por el grado de compromiso con la acción, cuyo nivel más elevado se sitúa en la intención o propósito firme de conseguir una meta, y entre intención y conducta median una serie de procesos volitivos (impulsos de la voluntad) que tendrían que imponerse frente a diversas tendencias dificultosas, tanto externas como internas, para conseguir el objetivo propuesto. Son estos últimos procesos y estrategias, más que los parámetros impulsivos, afectivos y cognitivos los determinantes del nivel de compromiso con la acción.

Por otra parte, El modelo del “Rubicón de Heckhausen” (op. cit.) representa, con más detalle, la misma idea de Kuhl (op. cit.) relativa a la diferenciación entre procesos motivacionales y volitivos, incluyendo en su representación cuatro fases y dos momentos clave en el proceso de toma de decisiones, tal y como aparece en el siguiente esquema.

### Esquema de la Teoría del Rubicón de las fases de la acción



**Fuente:** Heckhausen (1987)

Se incorpora un nuevo componente motivacional en la secuencia, que corresponde a la valoración que hace el sujeto de la acción conseguida. Esto permite establecer retroalimentación, ya que sólo la valoración positiva de los resultados obtenidos permite desactivar la intención de conseguir una meta, puesto que ésta ya se ha alcanzado. Por otro lado, la valoración de las acciones realizadas posibilitan la valoración de las consecuencias de dichas acciones, es decir, se generan ciertas expectativas relacionadas a las consecuencias derivadas de las acciones ejecutadas y de la valoración de las mismas (ibid).

La idea de que gran parte de la motivación humana acontece de modo espontáneo, obedeciendo al interés intrínseco por ejercitar las propias habilidades o por poner a prueba la capacidad de intervención sobre el entorno, constituye un avance considerable y ha enriquecido, de forma sustantiva, el papel que desempeña la “subjetividad” en el desarrollo de la actividad psicológica. También ha sido decisiva la incorporación de “la intencionalidad” y del “libre albedrío” para valorar la propia conducta y juzgar las acciones de los demás. La experiencia demuestra que ni la reacción comportamental ni tampoco la valoración de un acontecimiento suele ser la misma cuando se presupone buena o mala intención a los protagonistas. Conocimiento, motivación y valoración presentan, por tanto, estrechas interacciones entre sí.

El modelo de Kuhl (op. cit.) establece, además de una interacción continua entre estos tres procesos psicológicos, vínculos específicos de cada uno de ellos con el entorno social, de manera que la relación prioritaria de los procesos cognitivos es de representación, mientras que lo que caracteriza específicamente a las emociones es el tono valorativo que los humanos solemos atribuir, en mayor o menor grado, a cualquier acontecimiento. Finalmente, la característica específica de los procesos motivacionales es el grado de compromiso con la acción.

Sin embargo, la psicología cognitiva se ha dedicado a analizar preferentemente el papel crucial que el conocimiento (disonancia, expectativas, atribuciones causales) y la voluntad (mecanismos de regulación y modos de control de la acción) ejercen sobre la motivación y sobre la actividad humana; hasta el punto de sostener, no sólo con argumentos teóricos sino también con evidencia empírica, que un factor tan mental como “la anticipación de metas futuras” puede ser decisivo en la evaluación del nivel de esfuerzo y de las reacciones comportamentales.

Finalmente, el comportamiento de los seres humanos, se configura a través de la percepción que tenemos del mundo, de nuestras expectativas, pensamientos, de las interacciones con los otros y además actuamos movidos por emociones. La emocionalidad representa una parte sustancial del sujeto, tiene propiedades funcionales y hay que incorporarla en la explicación de la actividad humana, ya que está en estrecha interacción con la motivación y el conocimiento.

Hasta acá, se han expuesto los distintos componentes del concepto de satisfacción, que es en definitiva, el tema que nos convoca y nos introduce en la búsqueda de un marco que permita no sólo entender dicho concepto, si no que además, vincular las diversas perspectivas teóricas involucradas en aquellas dimensiones, que articuladas conforman el todo. En otras palabras, la satisfacción se construye a partir de ciertos ejes centrales, o bien, dimensiones, tales como, el modelo sociocultural que influye y, por tanto, estructura una forma específica de interacción y comportamiento de los sujetos, el cual, a su vez, esta influenciado por una diversidad de procesos fisiológicos, psicológicos y sociales que desagregados en una serie de conceptos, pertenecientes a cada una de estas esferas, permiten la comprensión del tema tratado.

Determinado lo anterior, continuaremos con los demás elementos que se han considerado como parte integral de la satisfacción. Para esto, se articularán los conceptos teóricos puntualizados, con las dimensiones más técnicas, que también, son parte esencial del tratamiento que en esta investigación se ha conferido a este concepto. Entenderemos como dimensiones técnicas, aquellas vinculadas a la valoración que los sujetos efectúan de los productos que la política nacional les entrega.

Se debe establecer que, si bien, en un primer momento aparecen estas llamadas dimensiones técnicas, como una materia poco relacionada con este marco teórico, cuando se retoma el concepto de satisfacción, enunciado en la primera parte de este capítulo, se encuentra una estrecha relación entre estas dimensiones y las temáticas abordadas. Por consiguiente, la tarea inicial será despejar esta primera aprensión que surge, a partir de lo enunciado como el próximo paso.

## **2.2 Calidad como factor de la satisfacción de los usuarios**

Se ha dicho que la satisfacción es un estado que alcanza un sujeto, como resultado de una serie de procesos interrelacionados y provenientes de diversas esferas, entre las que se encuentran, los referentes socioculturales, las necesidades, expectativas y el comportamiento o las acciones que los sujetos desarrollan para conseguir ese estado de bienestar, que es la satisfacción. Se ha enunciado también, que ésta se logra apreciar, a través del juicio emitido por los sujetos, en relación a una situación determinada.

En el caso de la investigación, esa asociación entre el sujeto y la situación que éste evaluará como satisfactoria o no, se ha establecido, en razón de los productos o servicios proporcionados por la política nacional.

Por consiguiente, la satisfacción que logra alcanzar un individuo a partir de su relación con una situación específica, se estableció, por las consideraciones explicitadas, en razón de los productos o servicios provenientes de la política nacional, es decir, esta conexión entre adultos mayores y dichos productos o servicios de la política nacional, es el que se configura, en definitiva, como el espacio donde convergen todos los componentes que interrelacionados, conforman el concepto de satisfacción.

Siendo así, la calidad de los productos o servicios entregados por la política es un factor más, que debe estar presente en el concepto de satisfacción, en tanto, es susceptible a una evaluación de los sujetos que reciben esos productos o servicios, y pueden así emitir un juicio acerca de éstos.

En otras palabras, la calidad de lo recibido genera una cierta expectativa, ya que las personas esperan que un determinado producto o servicio cuente con unas determinadas características, apropiadas a sus requerimientos, por lo que el cumplimiento de éstas se transforma en un factor que variará la evaluación y el juicio que los sujetos emitan referente a la satisfacción, que les produce dichos productos o servicios.

### **2.2.1 Definiendo la calidad**

La calidad es un concepto, que debido a los elementos que lo determinan, resulta difícil de definir y de medir. Generalmente, éste se asocia con condiciones objetivas de un producto o servicio, éstas son entre otras, las condiciones en que éstos son recepcionados, las condiciones de las relaciones sociales que se generan en los espacios en que son recibidos. Estas condiciones, antes de su ocurrencia, han generado expectativas en los sujetos, respecto de lo que esperan recibir por cada una de ellas.

Si se acepta que la calidad de un servicio, en este caso los entregados por la política nacional, que apunta a mejorar la calidad de vida de sus usuarios, puede proporcionar en los sujetos bienestar, felicidad o satisfacción, se debe reconocer que, necesariamente, la calidad también tiene un elemento subjetivo (Milbrath, 1978).

Lo anterior se explica, por la diversidad de factores que pueden afectar la percepción de la calidad, en ese sentido se dirá, que el contexto, el género, la edad, la cultura, las necesidades, la diversidad de los roles que socialmente desempeñan los sujetos, los estilos de vida, entre otros, conducen a percepciones e imágenes muy diferentes para las distintas personas. Estas relaciones hacen que los individuos perciban y se desempeñen de formas diversas, por lo que, la calidad de un mismo objeto físico; un producto o bien un servicio determinado, lógicamente, puede ser percibida de distinta forma por los diferentes usuarios, aún si éstos son agrupados, en este caso, como “adultos mayores” (Annas, 1996).

Se desagrega de lo anteriormente señalado, que entender el concepto de calidad implica dimensionarlo de manera objetiva y subjetiva, considerando en ello, los elementos que imprimen la explicación de cada una de estas esferas. A partir de esta comprensión base del concepto, se puede indicar, que calidad es aquella en que el producto o servicio adquirido o utilizado, satisface nuestras expectativas sobradamente, es decir, que aquel servicio o producto funcione tal y como nosotros queramos y para realizar aquella tarea o servicio que debe realizar.

El término calidad, siempre será entendido de diferente manera por cada persona, para algunos, la calidad residirá en un producto entregado y para otros en el servicio después de entregado el producto.

También se entiende como “hacer las cosas bien; ofrecer al cliente lo que se le ha prometido; identificar, aceptar, satisfacer y superar continuamente, las expectativas y necesidades de las personas relacionadas con la organización; la facultad de un conjunto de características inherentes a un producto, sistema o proceso, para cumplir los requisitos de los clientes y de otras partes interesadas; o como sinónimo de buena gestión de la organización” (ISO 9000).

Si bien, la calidad es un término difícil de definir, se debe considerar que las dimensiones que considera el usuario para definirla; se centran en la eficiencia, accesibilidad, relaciones interpersonales, continuidad, comodidad y oportunidad. Por lo que calidad, no sólo hace referencia al producto final, sino a la calidad de todas y cada una de las partes, elementos, actividades y procesos de la organización, lo cual implica menores costos y mayor satisfacción para el usuario.

Tenemos entonces, que calidad representa una forma de hacer las cosas, en las que, fundamentalmente, predominan la preocupación por satisfacer al cliente y por mejorar constantemente los procesos y resultados. Este concepto ha ido evolucionando hasta convertirse en una forma de gestión que tiene como objeto optimizar continuamente las organizaciones y todos los niveles de la misma, todas las personas y todos los procesos (Universidad Miguel Hernández, 1998).

En la actualidad los productos y servicios no sólo tienen que ser aptos para el uso que se les ha asignado, sino que además, tienen que igualar e incluso superar las expectativas que los clientes han depositado en ellos. El objetivo consiste en satisfacer a los clientes desde el principio hasta el fin, o sea, desde su concepción hasta su fabricación y posterior uso por parte de los sujetos. Esta nueva concepción de la calidad es la que se conoce como "Calidad del Servicio".

### **2.2.2 ¿Qué es calidad del Servicio?**

El servicio es un término capaz de acoger significados muy diversos. En el caso que nos ocupa, hay que entender el servicio como "el conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal, que estaría dada por el objetivo último de la política" (Lozano et al, op. cit.: 4)

Ahora bien, nos encontramos con la existencia de una calidad técnica y una calidad funcional. La primera de éstas, tiene relación con que, el cliente valora en la transacción el resultado técnico del proceso, es decir, qué es lo que recibe. Y la calidad funcional, es el juicio del consumidor sobre la superioridad o excelencia general del producto o servicio. En la calidad del servicio toma especial relevancia el cómo se desarrolla y cómo se recibe el proceso productivo y no tan sólo el qué se recibe. En otras palabras, convergen las esferas objetivas y subjetivas de la calidad.

Por la calidad técnica, se obtiene un producto o servicio final enriquecido cuantitativamente, con la calidad funcional se produce una superioridad en la forma de entregar la prestación principal, ya que el cliente o sujeto no quiere solamente una solución a la medida, desea además información, asesoramiento, apoyo e involucramiento por parte del proveedor (Ruiz-Olalla, 2001).

A las personas les resulta más difícil valorar la calidad relacionada con el servicio, debido a la intangibilidad del mismo. Por eso, la evaluación debe resultar de la comparación de las expectativas con el desempeño del servicio recibido, fijándose para ello, tanto en el resultado del proceso como en la forma en la que se desarrolla el mismo (ibid).

Hasta acá se ha definido el término de calidad. A continuación se presentará un modelo de calidad del servicio, por su condición de referente esquemático que permite clarificar, aún más, este término.

### **2.2.3 Modelo de calidad del servicio; de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985)**

Un modelo de calidad del servicio es una representación simplificada de la realidad, que toma en consideración aquellos elementos básicos capaces por sí solos de explicar el nivel de calidad, alcanzado por una organización desde el punto de vista de sus clientes.

Dentro de este modelo se distinguen dos partes claramente diferenciadas pero relacionadas entre sí, la primera hace referencia a la manera en que los clientes se forman una opinión sobre la calidad de los servicios recibidos y la segunda refleja las deficiencias que pueden producirse dentro de las organizaciones, lo que provoca una falta de calidad en el suministro a los clientes.

### **2.2.4 Factores que influyen en el servicio esperado**

- Comunicación boca a boca: la opinión que se forma el potencial cliente depende de lo que oye decir sobre él a otros consumidores.
- Necesidades personales: las características y circunstancias personales de cada cliente modifican las expectativas que se puede llegar a crear.
- Experiencias anteriores: las expectativas que tienen los clientes que no han utilizado nunca el servicio no suelen ser las mismas que las de aquellos que ya han experimentado con el uso de ese servicio o con otro de características similares.
- Comunicación externa: se refiere a los mensajes directos e indirectos que lanzan las empresas a sus clientes, de los cuales merece la pena destacar el precio.

## 2.2.5 La dimensionalidad de la calidad del servicio

Una organización que pretenda alcanzar altos niveles en la calidad del servicio que suministra, debe prestar una especial atención a los atributos en los que se fijan los clientes para juzgarla. La literatura se refiere a estos atributos con el término de dimensiones.

Con el estudio de la dimensionalidad, la organización dispondrá de información relevante que le indicará en qué aspectos debe centrar los esfuerzos para que sean realmente apreciados, consiguiendo altas tasas de retorno en sus inversiones.

Los investigadores que proponen este modelo, han encontrado que en la mayoría de los servicios los consumidores utilizan factores similares para evaluar la calidad de los mismos:

- La accesibilidad: el servicio es fácil de obtener, en lugares accesibles, sin retardo en colas y en horas convenientes.
- La comunicación: el servicio es descrito de manera precisa y en términos fáciles de comprender por el consumidor.
- La capacidad del personal: el personal posee las habilidades y conocimientos necesarios.
- La cortesía y la amabilidad: el personal es cortés, amable, respetuoso y atento.
- La capacidad de reacción: el personal reacciona rápidamente y con imaginación a los pedidos de los clientes.
- La comprensión del cliente: el personal se esfuerza en comprender a los clientes y los trata de manera muy personal.

- La credibilidad: la empresa y sus empleados son confiables y quieren realmente ayudar a los clientes.
- El respeto de normas y plazos: la prestación del servicio se hace de manera uniforme y precisa.
- La seguridad: el servicio es efectuado sin peligro, sin riesgo ni duda y respetando la confidencialidad.
- La tangibilidad: los aspectos materiales del servicio tienen un grado adecuado de calidad.

### **2.2.6 La medición de la calidad del servicio**

La medición de la calidad posibilita cuantificar sistemáticamente la calidad global de una empresa u organismo en un momento dado, su evolución en el tiempo y la contribución de cada una de las unidades que la componen. Por otra parte, esa medición debe estar incorporada dentro de la gestión de calidad, “que es una estrategia organizativa y un método de gestión que hace participar a todos los empleados y pretende mejorar continuamente la eficacia de una organización en satisfacer el cliente” (Vargas, 1998: 8)

Otro punto estratégico que debe estar presente en la medición de la calidad, es la contabilidad de gestión, que se define como un instrumento que entrega información, respecto de la coherencia entre los objetivos de la empresa u organismo y la ejecución de las tareas operativas realizadas por los miembros de éstas. Siendo así, es un instrumento que orienta la direccionalidad del comportamiento de los miembros de la organización (Amat y Rosanas, 2007).

El instrumento de contabilidad de gestión se constituye en informes de carácter, tanto interno, como externo, sobre los deseos, las necesidades y las expectativas de los clientes, para analizarlos posteriormente y tomar las medidas oportunas.

### **2.2.7 Clasificación de los Indicadores de Calidad**

Optimizar la calidad requiere, según lo planteado por Ruiz- Olalla (op. cit.), de una identificación e implementación de un sistema de indicadores eficientes y prioritarios, que proporcione una clasificación derivada de la comparación entre las expectativas relacionadas con lo que el sujeto quiere y la percepción relacionada con el objeto o servicio recibido. Esta clasificación es la siguiente:

- Que las expectativas sean mayores que las percepciones: entonces se alcanzan niveles bajos de calidad.
- Que las expectativas sean menores que las percepciones: los clientes alcanzan niveles de calidad altos.
- Que las expectativas igualen a las percepciones: entonces los niveles de calidad son modestos.

En síntesis, la calidad es parte de una política interna de una organización, que compromete a toda la institución gubernamental (en este caso) con el propósito de satisfacer los requerimientos y las expectativas de los usuarios y de mejorar continuamente el servicio y los productos que se entrega. Esto convierte la calidad en un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora y perdurable para el servicio proporcionado y paralelamente, para la institución.

### **2.3 Otorgando significado a partir de la percepción de los sujetos**

En más de alguna parte de este capítulo se ha mencionado el término percepción, y esto no ha ocurrido por una casualidad, por el contrario, ha sucedido porque las percepciones de los sujetos, inciden en su interpretación de la realidad, por tanto, influyen también, en los modelos de comportamiento bajo los cuales los individuos se desenvuelvan y tienen su accionar.

La percepción es un proceso mediante el cual los individuos otorgan significado al entorno, a través de una organización e interpretación de diversos estímulos dentro de una experiencia psicológica. Tenemos así, que la percepción es el primer proceso cognoscitivo, a través del cual los sujetos captan información, por medio de los sistemas sensoriales y permiten que éste forme una representación de la realidad.

Este proceso cognoscitivo permite a los individuos seleccionar, organizar, almacenar e interpretar los estímulos dentro de una interpretación coherente del mundo. Dado que cada persona da a los estímulos un significado propio, los diferentes individuos "ven" una misma cosa de distinta forma.

El mapa cognoscitivo de los individuos no es una representación del mundo físico, sino una construcción personal y parcial en la que determinados objetos, seleccionados por éste, de acuerdo con la importancia de su rol, se perciben de una manera individual.

Dado que la percepción supone la adquisición de conocimientos específicos sobre los objetos o los hechos de cada momento, ésta se da entonces, cuando los estímulos activan los sentidos. Por lo que, la percepción, además supone la cognición, incluye la interpretación de los objetos, de los símbolos y de los demás individuos.

Considerando todo lo anterior, es imprescindible abordar este concepto, por su importancia en la aprehensión, conocimiento y comprensión que los sujetos tienen del mundo exterior, y que conducirán, tanto, la manera en que éstos se relacionan entre sí, como también, en las distintas situaciones que se le presenten a lo largo de su vida (Pérez, 2001).

Se deduce así, que la forma en que comprendemos e interpretamos es un factor presente en todos los actos del ser humano y que posiblemente sea uno de los primeros elementos que debe ser analizado en relación a las acciones de los sujetos. En la lógica, en que son los estímulos externos los recibidos a través de los sentidos y que mediante los procesos necesarios para que se consideren como percibidos, tales como, la selección, la organización e interpretación, los sujetos nos interrelacionamos con todo aquello fuera del propio ser.

Rock (1985), plantea que una vez que llegan las sensaciones, la percepción se realiza en dos etapas, primero se efectúa una extracción de la forma que es analizada por el sujeto, en elementos globalmente e intenta clasificar esos elementos, así como el objeto en completo. Una vez clasificado, lo compara con patrones que hay en la memoria, cuando concuerda ese objeto con lo que hay en nuestra memoria acaba la percepción del objeto. Y una segunda etapa, es la interpretación o reconstrucción consciente del objeto, que se da cuando en la anterior etapa, no se ha podido clasificar el objeto, por su ambigüedad y entonces se utiliza la comparación con un contexto.

Por su parte Neisser (1999), señala que la percepción es un proceso activo-constructivo en el que el perceptor, antes de procesar la nueva información, construye un esquema informativo anticipatorio, con los datos archivados en su conciencia que le permite contrastar el estímulo y aceptarlo o rechazarlo según se adecue o no a lo propuesto por el esquema.

Para la psicología moderna, la interacción con el entorno no sería posible en ausencia del flujo informativo constante, que es en definitiva la percepción, que definida se indica que es “el conjunto de procesos y actividades relacionados con la estimulación que alcanza a los sentidos, mediante los cuales obtenemos información respecto de nuestro hábitat, las acciones que efectuamos en él y nuestros propios estados internos” (Universidad Carlos III, 2007: 55)

Esta definición presenta dos partes bien diferenciadas referidas respectivamente al tipo de información obtenida y la forma en que ésta se consigue. Por otra parte, se refiere a estados internos, que son las imágenes mentales que se forman con ayuda de la experiencia y necesidades que cada sujeto presenta.

Siguiendo con lo planteado en la definición, se incorpora que el proceso perceptual consta de las siguientes tres fases: selección, organización e interpretación. Las que serán explicadas a continuación.

### **2.3.1 Percepción y su proceso de selección**

El individuo percibe parte de los estímulos que recibe de acuerdo con sus características personales, es decir, que interviene, aunque sea de forma inconsciente seleccionando los mensajes que le llegan. Generalmente los individuos perciben de forma distorsionada los mensajes, captando sólo los aspectos agradables o los que responden a sus necesidades e intereses.

Por lo tanto, los individuos perciben sólo una pequeña porción de los estímulos a los cuales están expuestos. Cuando la percepción se recibe de acuerdo con nuestros intereses, se denomina percepción selectiva y ésta se refiere al hecho que el sujeto percibe aquellos mensajes a que está expuesto según sus actitudes, intereses, escala de valores y necesidades. Es decir, opera un procesamiento de la información por parte del sujeto, mediante el cual el mensaje despierta en el individuo toda una serie de juicios de valor que se traducen en reacciones de muy distinto signo (Jodelet, 1986).

Por esta razón, se puede decir que el individuo participa directamente en lo que experimenta. Esta intervención no se limita a una simple adaptación, sino que se acompaña de una selección efectuada entre los estímulos propuestos.

El proceso de selección de los estímulos puede estar influido por dos tipos de fenómenos, los cuales se presentan de acuerdo con:

1. La naturaleza del estímulo: Entre las influencias que recibe el individuo basadas en la naturaleza del estímulo, se incluyen aquellos aspectos sensoriales que hacen que un elemento se sienta de manera más intensa que otros.

2. Los aspectos internos del individuo: Existen aspectos internos del individuo que afectan la selección de los estímulos, éstos son: las expectativas y los motivos que éstos tienen en ese momento (necesidades, deseos, intereses, etc.) (ibid).

### **2.3.2 Percepción y su proceso de organización**

Una vez que las personas han seleccionado y recogido una cantidad de estímulos de forma conjunta que, en esencia, son sólo una colección de elementos sin sentido, prosigue la clasificación y organización de éstos, asignándoles un significado que varía según cómo éstos han sido clasificados, obteniéndose así, distintos resultados. En otras palabras, los estímulos seleccionados se organizan y clasifican en la mente del individuo configurando un mensaje.

Tajfel (1959), define la percepción como el conjunto de procesos psicológicos que tienden a ordenar el entorno en términos de categorías, es decir, de conjuntos de objetos, personas, acontecimientos o bien algunos de sus atributos, en tanto son semejantes o equivalentes entre sí, respecto a la actuación, las intenciones o las actitudes del individuo.

El proceso de categorización implica un doble aspecto inductivo y deductivo. Inductivo cuando a partir de ciertas características de un objeto se le asigna una determinada categoría de objetos. Deductivo cuando en base a esta asignación se atribuyen al objeto las características y propiedades de su clase de asignación. Dentro de este proceso la categorización puede tener efectos sociales, en la medida en que ocurran disfuncionamientos, en estas fases (ibid).

Puede ocurrir que en la fase inductiva, se atribuya erróneamente un objeto a una cierta categoría, esto producirá resistencia en la redefinición del objeto y a la reestructuración perceptiva del mismo. En cuanto a la fase deductiva, operan los estereotipos, que tienen como consecuencia la asignación de características a un objeto antes de un proceso de conocimiento del mismo (ibid).

### **2.3.3 Percepción y su proceso de interpretación**

La interpretación es la última fase del proceso perceptual, que trata de dar contenido a los estímulos previamente seleccionados y organizados. En esta fase se proporciona significación a los estímulos, lo cual dependerá de los factores internos de la persona, su motivación, su experiencia e interacción con el entorno. Por ello, la forma de interpretar los estímulos puede variar, a medida que se enriquece la experiencia del individuo o varían sus intereses.

Según lo anterior, se destaca que la percepción es subjetiva, ya que las reacciones a un mismo estímulo varían de un individuo a otro, dependiendo de sus necesidades en ese momento o de sus experiencias. Por otra parte, como ya se ha mencionado, la percepción tiene una condición selectiva que es consecuencia de la naturaleza subjetiva de la persona que no puede percibir todo al mismo tiempo y selecciona su campo perceptual en función de lo que desea percibir. Y además es temporal, ya que es un fenómeno a corto plazo (Jodelet, op. cit.).

### 2.3.4 Componentes de la percepción

Aunque los estímulos sensoriales pueden ser los mismos, para todas las personas, cada una de ellas percibirá cosas distintas. Este fenómeno lleva a concebir la percepción como resultado de dos tipos de inputs (entrada de información) (Universidad Carlos III, op. cit.):

Los inputs internos: no todos los factores de influencia en la percepción proceden del mundo exterior en el que se desenvuelve el individuo. Junto a éstos, existen otros de origen interno, que caracterizan a cada persona y otorgan distinto significado a los estímulos, algunos de ellos son:

- Necesidad. Es el reconocimiento de la carencia de algo.
- Motivación. Está muy vinculada a las necesidades, sin embargo, no actúan siempre conjuntamente, pues una misma motivación puede satisfacer a diversas necesidades. Es la búsqueda de la satisfacción de la necesidad.
- Experiencia. El individuo aprende de las experiencias, y esto afecta al comportamiento. El efecto acumulativo de las experiencias cambia las formas de percepción y respuesta (ibid).

Las sensaciones: o el estímulo físico que proviene del medio externo, en forma de imágenes, sonidos, aromas, etc. Éstas son la respuesta de los órganos sensoriales a los estímulos y la sensibilidad de cada individuo a los estímulos, depende de su capacidad receptiva y de la naturaleza del estímulo (ibid).

Conviene aclarar que la percepción y la sensación son conceptos distintos, cuyas principales diferencias se recogen a continuación:

- Una sensación no implica necesariamente que la persona se dé cuenta del origen de lo que lo estimula sensorialmente.
- Una sensación se transforma en percepción cuando tiene algún significado para el individuo. Por eso es importante analizar cual es la experiencia de las personas con esas sensaciones, ya que la percepción aumenta o se fortalece conforme se enriquece la experiencia y la cultura del sujeto (ibid).

#### **2.4 Una síntesis de la satisfacción de usuarios**

Se puede decir entonces, que la satisfacción surge a partir de un proceso subjetivo, en el que intervienen los marcos referenciales, donde, el conocimiento, la experiencia, la emocionalidad y los afectos, permiten visualizar la realidad y desde éstos, conforman las representaciones sociales, que son las que en definitiva permiten interpretar dicha realidad. Es decir, desde la conformación social y cultural de los marcos referenciales, que dotan de significado todas las experiencias vividas por el ser humano, se genera la base para que cada individuo interprete desde su particularidad, la realidad.

Dicho lo anterior, se logra visualizar que la satisfacción, se conforma socialmente e interpretada individualmente, o sea, hay una significación subjetiva de un modelo de satisfacción que ha sido construido socialmente.

Partiendo desde esta base, no aparece como extraño, que a este concepto se incorporaran dimensiones como las expectativas que se conforman a partir de algo que el sujeto visualiza y quiere y desea alcanzar o superar, razón por la que se relacionará con aquello que eventualmente puede apoyar esa superación, que en

este caso estaría dado por los productos o servicios emanados desde la política. En tanto, existe un sujeto con expectativas y dentro de sus estrategias y acciones que desarrolla para superarlas, visualiza que aquello otorgado desde el gobierno puede convertirse en un aporte considerable en su objetivo.

Siendo así, integrar calidad tampoco surge como una dimensión al margen de este concepto, por el contrario, está muy ligada a las expectativas de los sujetos y proporciona, además, una forma de evaluación, en tanto, hay un proceso de comparación entre aquello que reciben los individuos, es decir, productos y servicios emanados desde la política nacional, y aquello que quieren o esperan recibir, según sus propias particularidades. Por lo tanto, la calidad, también responde a un proceso subjetivo, pero que surge desde los hechos objetivos de la realidad, en tanto, cada sujeto valoriza un producto o servicio determinado, claro está, desde sus propias concepciones.

Por último mencionaremos que el proceso perceptual, que se incorpora por su relevancia al momento de conocer, experimentar, interpretar y dar significado desde la realidad, a las distintas situaciones que se vivencian, es lógicamente, un aporte a la evaluación que los sujetos realizan de los servicios y productos de la política nacional, a partir de la calidad de los mismos, en tanto, interpela a los sujetos para que éstos incorporen y ajusten, dentro de sus categorías mentales, aquello que reciben, pudiendo así emitir un juicio al respecto.

Por otra parte, en dichas categorías mentales, podría no encontrarse una adecuada para este nuevo estímulo, por lo que necesariamente se debe construir otra categoría desde la que se pueda dar un significado, y tomar así una posición y emitir un juicio o una opinión.

Ahora bien, la satisfacción también representa una categoría mental, que lógicamente se compone de una serie de elementos, que interrelacionados dan como resultante, más, o bien, menos satisfacción. Este nivel más alto o más bajo, que aquí comienza a aparecer, tiene relación con lo que cada sujeto percibe de cada uno de los elementos que se han mencionado, componen la satisfacción.

Por tanto, tenemos que las dimensiones que han sido incorporadas en este concepto de satisfacción, entregan los elementos necesarios para comprender su conformación, así como también, que su significado varía de un sujeto a otro. Por lo que, esta investigación, cuenta con una batería importante de conocimiento, para conseguir su objetivo, que es medir la satisfacción de los adultos mayores, en relación a la política nacional.

## CAPÍTULO III

### PERSPECTIVAS DE LA ADULTEZ MAYOR

Actualmente los adultos mayores, son un grupo objeto de innumerables discusiones en el plano económico y social de la mayor parte de los países occidentales. El proceso de envejecimiento acelerado de la población es una preocupación para los que toman decisiones de políticas que permitan enfrentar el problema que acarrea una población, que a medida que envejece, se transforma en una carga para el sector productivo.

“En primer lugar, la vejez se ha contenido en objeto de una política” (Beauvoir, 1983:269), ya que los adultos mayores son más numerosos que antes y que ya no se integran de forma espontánea en la sociedad, la acción gubernamental es una acción fundamental para la decisión de la condición de la vejez en nuestra sociedad.

La posibilidad de enfrentar los problemas del número creciente de la población adulta mayor, depende tanto de la capacidad del Estado para generar y ampliar las políticas públicas a este sector, como también las capacidades de la familia y de otras redes de apoyo para abordar esta problemática.

La política nacional para el adulto mayor, tiene como objetivo central “Lograr un cambio cultural de toda la población que signifique un mejor trato y valoración de los Adultos Mayores en nuestra sociedad, lo cual implica una percepción distinta sobre el envejecimiento y la vejez, y así alcanzar mejores niveles de calidad de vida para todos los Adultos Mayores” (SENAMA, op. cit. b). Este objetivo debe ser cumplido a través de la aplicación de sus valores y principios fundamentales, lo cuales serán explicitados y abordados desde una perspectiva teórica, enfocándose

principalmente en el grupo de interés de esta investigación, y así comprender la realidad latente de los adultos mayores en nuestro país.

### **3.1 La equidad en el adulto mayor**

Según lo explicitado por la política nacional, la sociedad chilena presenta a los Adultos Mayores desiguales posibilidades de desarrollo, en el sentido de que algunos poseen los recursos suficientes para acceder a los bienes y servicios que requieren, mientras un grupo importante de ellos, no dispone de los medios para satisfacer sus necesidades mínimas. En este contexto, la sociedad y el Estado deben preocuparse para que todos los Adultos Mayores disfruten de una mejor calidad de vida.

La práctica del valor de la equidad tiene que ver con el reconocimiento de igualdad de los sujetos ante la ley, en cuanto a las condiciones sociales y culturales. Esto implicaría otorgar mayores recursos a los individuos que pertenecen a grupos socioculturales desfavorecidos o marginados, tales como indígenas, niños y jóvenes con discapacidad, adultos mayores, entre otros.

La teoría de la equidad pretende explicar los efectos que presentan los sujetos, entre su situación personal, y la de otros individuos o grupos que se toman como referencia, en términos de los aportes que realizan dentro de la sociedad y beneficios que reciben.

El aspecto fundamental de este concepto según Adams (1965), es que los sujetos prefieren ser tratados en forma justa y entregarles el mismo trato a los demás. La teoría de la equidad, según este autor, se basa sobre las contribuciones y los resultados. Los resultados son cualquier cosa que recibimos, ya sea en términos materiales, sociales y de gratificación personal, y las contribuciones es lo que somos o hacemos a nivel físico o de esfuerzo en nuestro trabajo u accionar.

El estado de equidad existe cuando los sujetos se dan cuenta de que la razón entre los resultados que recibe y las contribuciones que realiza, es equivalente a la relación entre resultados y aportes del referente. Es decir, existe equidad cuando la persona al evaluar alguna situación, observa que sus resultados y contribuciones, son iguales a los obtenidos por otras personas. Por tanto para evaluar o valorar la equidad, los individuos tienden a comparar los resultados y aportes propios con los resultados y aportes de otras personas o grupos de referencia.

Históricamente, la teoría de la equidad, se enfoca en la justicia distributiva, definida como la equidad percibida del monto y la asignación de recompensas entre individuos. Sin embargo, dentro de esta teoría, se debe tener en cuenta a la justicia de los procedimientos, que es la igualdad percibida del proceso con que se determine la distribución de las asignaciones económicas (ibid). Esta última tiene que ver con el cómo distribuye los recursos económicos mandos mayores o Estado, en cuanto a sus prioridades y estratificación de estos mismos.

La justicia de los procedimientos influye en el comportamiento de los sujetos con el Estado y organizaciones, en cuanto a la confianza en las altas autoridades o mandos mayores. Como resultado, las altas autoridades, deben pensar en compartir abiertamente la información del cómo se toman las decisiones de distribución,

seguir procedimientos congruentes, desprejuiciados y otras actividades para mejorar la imagen de la justicia de los procedimientos. Con ello es probable que los sujetos visualicen al Estado y organizaciones bajo una luz positiva, a pesar de que se perciban en situación de inequidad (ibid).

Si comprendemos que las desigualdades son un conjunto de procesos sociales, de mecanismos y experiencias colectivas e individuales, esta definición nos convoca a reconocer, que es necesario considerar la experiencia de los actores sociales y conocer, desde sus marcos de referencias, qué consideran justo o injusto en relación a la cuestión de la desigualdad. Dubet (1994), afirma que las desigualdades en el mundo actual se han multiplicado y, por lo mismo, las claves para pensar este problema deberían centrarse en los espacios y los actores que las viven.

Dentro de este contexto, y según los resultados de la encuesta CASEN (2003), se visualiza que los adultos mayores se ubican, en relación a la desigual distribución de ingresos económicos, de la siguiente manera: el 15% del total de adultos mayores de nuestro país, pertenece al primer quintil de ingresos, es decir, está dentro del 20% más pobre del total de la población, con un ingreso per cápita de aproximadamente \$50.000 pesos. En contraposición a esto, otro 15% de estos sujetos se ubican en el quinto quintil de ingresos, es decir, al 20% más rico de la población, con un ingreso promedio de \$900.000 pesos per cápita. Se tiene entonces, que el ingreso del 20% más rico es seis veces el del 20% más pobre.

Los datos expuestos anteriormente, nos entregan resultados en cuanto a la justicia distributiva en nuestro país, la cual, como anteriormente se explicita, se percibe del monto y la asignación de recompensas entre individuos. Esta refleja la desigualdad de distribución del ingreso entre los adultos mayores, la que se asocia a la persistencia de la pobreza y se vincula específicamente al ajuste y las reformas económicas de los años ochenta y luego a la consolidación del patrón de desarrollo actualmente vigente (Pizarro, 1999).

Por tanto la calidad de vida y desarrollo de los adultos mayores está limitado a la capacidad económica que estos presenten, relacionado con el acceso a los recursos monetarios (ingresos, bienes y servicios), y no monetarios. La política nacional, confirma un desarrollo poco equitativo en este grupo etéreo, del cual debe ser sustentado por la sociedad en general. Sin embargo, la sociedad Chilena está habituada a percibir la adultez mayor como una carga social y de retiro, como sujetos que están fuera de la fuerza de trabajo, de los sistemas y de los procedimientos formales de la educación, del sistema formal financiero, de las decisiones del grupo familiar, etc. Además se visualiza una victimización de la vejez, en cuanto a que carecen de la capacidad de competir. La jubilación, en este marco, es un factor de empobrecimiento de la persona, de pérdida de roles y de status, en síntesis, de muerte social en un sentido no figurado (SENAMA, op. cit. c)

Al parecer la exclusión e inequidad social de los adultos mayores, en nuestra sociedad, se refiere a comportamientos culturales arraigados. Existe una sospecha fundada en el sentido de que, la velocidad de los cambios en Chile hará de esta ausencia de rol de los adultos mayores, uno de los problemas críticos para la integración social y equidad de la sociedad del siglo XXI (Gutiérrez, 1996).

Esta visualización negativa de la vejez contribuye a la inequidad en este sector, y por ende a un bajo desarrollo humano, el cual se entiende como el proceso mediante el cual es posible aumentar las opciones para todos los habitantes de un país o región en diversos ámbitos como lo son el educativo, laboral, material, recreativo y cultural. De esta manera, el concepto de desarrollo humano se concentra en incrementar el bienestar integral del individuo y no sólo en su mejoría material (CEIDIR, 2000).

Según Xercavins (2006), las capacidades básicas para el desarrollo humano se dirigen en obtener una vida mas larga y saludable, conseguir conocimientos y acceder a los recursos necesarios para un nivel de vida adecuado. Además aduce que las políticas sociales a nivel mundial debe tener como objetivo el generar estas capacidades básicas para el bienestar de su población, lo que también puede contribuir a la creación de naciones más equitativas en el mundo.

La dependencia es un concepto poderoso para analizar el bienestar social de los adultos mayores, que puede depender del Estado, si la disponibilidad económica de éstos está sujeta fundamentalmente a las prestaciones monetarias o de servicios.

También existe riesgo de dependencia si los recursos propios de los adultos mayores, generados por trabajo, jubilaciones, pensiones u otros, no cubren sus necesidades básicas. Tradicionalmente, este tipo de dependencia se relaciona con la dependencia de los adultos mayores con respecto a generaciones más jóvenes, generalmente hijos adultos. Sin embargo, este enfoque no considera que en muchas oportunidades, éstos sujetos, juegan un papel activo en la provisión de servicios y recursos financieros que favorecen a las generaciones más jóvenes. El desempleo juvenil, la tardía emancipación de los hijos, el allegamiento en la casa paterna o

materna, el apoyo a la formación de los nietos, pueden aminorar e incluso invertir la relación de dependencia en el ámbito familiar o privado.

Según la teoría de la dependencia estructurada de Bury (1996) los problemas de la dependencia y el envejecimiento se sitúan en relación directa con la estructura social. En su parte medular, postula que la dependencia de los adultos mayores es socialmente creada y examina la relación estructural entre los distintos grupos de edad y el impacto de la división del trabajo en las sociedades capitalistas modernas.

La estigmatización por edad genera que los adultos mayores no presenten un rol social que jugar pese a que de acuerdo a evaluaciones funcionales de los mayores en nuestro país señalan que cerca del 70 % de la población de 60 años y más es autovalente (Domínguez, 1987).

Ante esto, la política nacional para el adulto mayor debe generar diferentes acciones para mejorar la visualización de los adultos mayores en nuestra sociedad, y así, proporcionar equidad en este grupo etéreo la cual es un elemento esencial en la mejoría de su calidad de vida.

### **3.2 Solidaridad intergeneracional: Cohesión social y adulto mayor**

Para política nacional del adulto mayor, la solidaridad intergeneracional constituye un valor fundamental para alcanzar el desarrollo social, económico, cultural y político de los adultos mayores en nuestra sociedad. Esta indica que:

Las generaciones más jóvenes tienen una deuda con los Adultos Mayores, que no es otra que hacerles justicia, dándoles lo que ellos requieren y merecen, no sólo para una vida digna, sino para que tengan una vida de mejor calidad, de acuerdo a su propio protagonismo y posibilidades (...) la solidaridad se basa en el conocimiento y en el amor hacia el otro, por esto, el núcleo natural en que se vive esta solidaridad es la familia, donde se dan las relaciones a través de las cuales se materializa la solidaridad entre padres, hijos, abuelos y nietos (...) en la medida en que se fortalezca la solidaridad intergeneracional al interior de cada familia, será posible la proyección de un trato más digno a los Adultos Mayores en el resto de la sociedad (SENAMA, op. cit. b: 6).

Este concepto trata de la familia y la solidaridad entre generaciones, sin embargo, las familias no siempre cuentan con la capacidad suficiente para desarrollar sus funciones de protección de manera eficiente sin apoyo externo.

Los cambios de la estructura y la composición familiar debilitan las posibilidades del núcleo, para brindar apoyo parcial o permanente a los adultos mayores que lo necesitan. Ante esto se puede mencionar, que la solidaridad entre generaciones es un valor que ha ido perdiendo fuerza entre las familias, debido a la alta valía que se le otorga a los proyectos individuales (Oblitas y Rodríguez, 1999).

Por tanto la solidaridad intergeneracional, se refiere en primera instancia al concepto de relación intergeneracional, la cual alude, de modo genérico, a cualquier interacción que se produce entre personas o grupos pertenecientes a distintas generaciones, que implica una interacción y cooperación creciente para lograr metas comunes, influencia mutua y la posibilidad de cambio (Villar, 2007).

En segunda instancia, este concepto, se le atribuye un sentido de identidad y pertenencia. El término solidaridad se fundamenta en la idea de que el sentimiento de unión, apoyado en estrechos vínculos familiares, constituye una base para la identificación que, a su vez, conduce al deseo de proporcionarse asistencia mutua (Rein, 1994).

Las relaciones intergeneracionales, y lo que se denomina contrato intergeneracional, se rige por reglas, normas, convenciones y practicas. Se trata de un contrato implícito, en lugar de uno obtenido a través de la negociación individual.

Walker (2001), afirma que los legisladores “no han logrado comprender la importancia fundamental de la solidaridad intergeneracional; únicamente perciben una relación financiamiento gasto”(ibid: 20), Además, mantiene que la relación económica sólo es un aspecto de la cuestión; el contrato intergeneracional también incluye una dimensión ética que representa la cohesión social de las sociedades, que se alcanza garantizando la seguridad de todos los ciudadanos, y no solamente la de aquellos que pueden pagarla.

Otra dimensión de la solidaridad intergeneracional es la capacidad de los activos y las pensiones para permitir a las personas de más edad conservar su estatus mediante la continuación de su contribución a la familia. En Sudáfrica, la pensión social, una pensión básica no contributiva para los miembros más mayores de la sociedad, aumenta los ingresos de los mayores más desfavorecidos económicamente y ha demostrado ser una fuente de apoyo para los adultos

desempleados, los nietos pequeños y otros familiares; una parte importante de esta pensión se utiliza para cubrir los gastos escolares (Devereux, 2002). Se han notificado evidencias similares en Latinoamérica de que una parte importante de los recursos de las personas mayores se invierte en el sustento familiar y en la educación de los más pequeños (Help Age International, 2002).

Por consiguiente, la solidaridad intergeneracional debe caracterizarse en términos más generales desde el punto de vista de los sistemas formales e informales, las prácticas y el entendimiento que permiten a las generaciones participar y colaborar para alcanzar beneficio mutuo.

Por otra parte, es necesario mencionar que la solidaridad intergeneracional, incluye implícitamente la noción de cohesión social, donde se hace hincapié en dos elementos fundamentales para el alcance de cohesión, “la reducción de las disparidades, las desigualdades y la exclusión social” y “el fortalecimiento de las relaciones sociales, las interacciones y los vínculos” (Berger-Schmitt, 2000: 28). La idea de la cohesión social encaja bien con el concepto de capital social, el cual se asocia con “el sentimiento de comunidad de las personas, su sentimiento de pertenecer a un barrio, de preocuparse por la gente que reside en él y de creer que esta gente se preocupa a su vez por los demás” (Portney y Berry, 2001: 71).

La pobreza tiene un efecto negativo sobre la cohesión, por ello, al desarrollar las actividades intergeneracionales destinadas a promocionar la solidaridad y la cohesión, es importante tomar en consideración aquellas actividades que, además de crear relaciones positivas, busquen fomentar las aspiraciones y los logros y romper los ciclos intergeneracionales de la pobreza.

El concepto de cohesión social ha expuesto la necesidad de conservar y fortalecer la conexión y la solidaridad intergeneracionales si se quiere alcanzar la visión de una sociedad para todas las edades, en la que se valora a todos los ciudadanos en función de su contribución e independientemente de su edad, pero con la aceptación colectiva de que dicha contribución, se fundamenta en un contrato social implícito, que variará a lo largo de la vida.

### **3.3 Adulto mayor y respeto a la dignidad, al ejercicio de derechos como personas y ciudadanos.**

Este valor promulgado por la política nacional, pretende reconocer la dignidad de los adultos mayores y pleno ejercicio de sus derechos como persona y ciudadano, en cuanto al acceso a la educación, sistema laboral, salud, entre otros.

Una forma de aproximarse a la vejez, en general, lo constituyen las falsas creencias que se le asocian. Estas creencias o mitos son apreciaciones valóricas, casi siempre negativas, asociadas fundamentalmente a limitaciones, pérdidas y falta de poder en los distintos ámbitos de vida del adulto mayor. Lo anterior, ocasiona formas de actuar sociales o individuales que perjudican su adecuada inserción social.

Existen numerosos prejuicios negativos sobre las personas mayores que son compartidos por ellas mismas, por los profesionales que los atienden y por la sociedad en general. La prevalencia de una imagen social negativa de la vejez, lesiona su autoestima e integridad. Las carencias de la educación, los estereotipos, mitos y prejuicios hacia las personas adultas mayores difundidos socialmente, contribuyen a que las sociedades desvaloricen al adulto mayor, cerrando posibilidades de su desarrollo pleno y del ejercicio de la vejez con dignidad y derechos.

Las constituciones políticas de los países, reconocen a la persona como fin de toda sociedad y estado. La condición de edad no debería ser motivo de discriminación, marginación y exclusión para el ejercicio pleno de los derechos de las personas. (Convención Universal de los Derechos Humanos, Cumbre Mundial de Envejecimiento, 2002).

La dignidad de la persona, es la actitud de respeto a sí mismo y a los otros, por el reconocimiento que todo sujeto posee características propias. Es la estima del valor de la persona, que a su vez es reconocida en todas las personas sin discriminación alguna. El respeto a esa dignidad es la garantía suprema del orden social.

Estos elementos sustentan estrategias para promover la ciudadanía de los adultos mayores, y que dicha condición les confiere derecho a ser reconocidas y a participar en la sociedad y en los asuntos públicos que los afectan. Algunas de estas estrategias son la educación, promoción de participación organizada, incidencia en temas de interés para la población de adultos mayores, y fomento de relación entre grupos de adultos mayores y otros organismos, redes sociales.

Dentro de este contexto, nos enfocaremos principalmente dentro de la educación, trabajo y participación del adulto mayor.

### **3.4 Educación y adultez mayor**

Antes de hablar de la educación en el adulto mayor, es necesario definir actualmente a este sector desde la mirada de la exclusión y marginación como sujetos parte de la sociedad, lo cual no ha favorecido a su desarrollo integral. Por lo tanto se visualizan falencias integradoras desde el sistema social llegando a deshumanizarlos generando su exclusión.

Ante esto, la educación en los adultos mayores constituye uno de los medios y fuente de integración, concientización, liberación y de acción desde estos sujetos.

Freire (1967), sostiene que la educación es una fuente de ayuda al hombre para salir de su experiencia deshumanizadora, antidemocrática, que no le permite al sujeto descubrirse como formador de su mundo y como un individuo importante en el proceso de cambio. Además, esto constituye la lucha por la afirmación de los individuos como personas.

Por lo tanto, la educación en el adulto mayor debe estar orientada como un medio de cambio sociocultural, para comprender el propio envejecimiento y mantención de su actividad y por último, como un medio para combatir la obsolescencia tecnológica y sociocultural como una forma de integración social y creación de herramientas para ser sujetos de cambio (Braniella, 2005).

### **3.5 Beneficios de la educación en el adulto mayor**

La educación orientada al adulto mayor, favorece a la actitud positiva ante el envejecimiento ya que estos se insertan dentro de un proceso de desarrollo que potencia sus capacidades y mejora su autoestima, valorando su individualidad y particularidades como sujetos. Además a través de esto, crean ellos mismos nuevos sistemas que ayudan a potenciar y mejorar su salud física y mental (ibid).

Promueve estilos de vida saludables ya que adquieren un conocimiento mayor sobre su propio proceso de envejecimiento, adoptando conductas generadoras de bienestar, relacionadas con factores protectores tales como: ejercicio de memoria, análisis, socialización e integración con el medio. Por último y punto más importante aun, promueve la integración social y validación del sujeto como agente de cambio, respeto, cambio socio cultural positivo y solidaridad intergeneracional (ibid).

### **3.6 Adulto mayor y acceso laboral**

El proceso de envejecimiento demográfico es el resultado del descenso sostenido de la fecundidad, la emigración e inmigración en algunos países, y el aumento de las expectativas de vida. Estos fenómenos reflejan una mayor capacidad de las sociedades de evitar la muerte temprana y, por otra parte, permitir que las parejas puedan determinar libremente el número de hijos deseados. Desde esta perspectiva, el envejecimiento constituye un éxito de la salud pública y un mayor ejercicio de derechos de las personas (CEPAL, 2003 b).

En Chile los adultos mayores representan el 11,36% de la población. A su vez, de ese 11,36%, un 89% es población no pobre y un 11% es población pobre, desglosándose esta cifra en: un 2,5% de población pobre indigente y un 8,5% de población pobre no indigente (INE, op. cit. a).

Así mismo dentro de éste 11,36% de la población adulta mayor, el 56,5% está en calidad de jubilado o pensionado y la gran mayoría se encuentra en desventaja económica como producto de la desvinculación laboral (reciben sólo 1/3 de lo percibido en la vida activa).

Cabe mencionar que, muchos adultos mayores que aún se encuentran en condiciones de autovalencia física y mental, se ven enfrentados a situaciones de discriminación hacia la vejez, que los margina de la vida laboral activa en la sociedad, impidiéndoles, entre otras cosas, tener posibilidades de acceder a créditos o integrarse activamente al trabajo dependiente pasando a ser del grupo de personas denominadas, económicamente inactiva o no activas, que está compuesto por la población infantil y juvenil (estudiantes), la población senil y las mujeres que trabajan en las labores domésticas de su propia casa. Esto ha derivado en las siguientes dificultades para conseguir trabajo por parte de esta población:

- Discriminación por edad
- Menores ingresos
- Baja participación en programas de empleo y capacitación.
- Jubilación anticipada (recambio de personal) (Kornfeld, 2005)

Al quedar sin empleo, los adultos mayores dejan de percibir prácticamente la mitad de los ingresos con los que solían mantener su sistema de vida, pasan a depender de sus jubilaciones o pensiones asistenciales, lo que no basta en muchos casos para satisfacer sus necesidades básicas, acrecentando de ésta forma su nivel de pobreza.

Hay que constatar además que uno de los efectos que se ha producido en algunos países de la Unión Europea, es que el mercado de los consumidores llamados adultos mayores ha superado al de los jóvenes. Estos adultos mayores producen y consumen más que los jóvenes, en especial artículos de alto contenido en valor agregado.

Si tomamos en consideración que nuestros niveles de fecundidad han bajado y nuestra expectativa de vida ha aumentado en niveles similares a los de los países desarrollados, lo anteriormente expuesto es un factor negativo, al desarrollo de una adecuada calidad de vida aceptable, para las futuras generaciones.

Por otro lado, debemos destacar que éste aumento en la expectativa de vida, ha llegado a establecer que hoy existan tres grandes grupos de adultos mayores:

- El compuesto de los adultos mayores comprendido entre los 65 y 74 años, a los cuales se les puede considerar de forma similar al grupo de edad inmediatamente precedente, si consideramos que desde el punto de vista de las necesidades y capacidades se asemejan.
- El integrado por aquellos que tienen 75 y 84 años, que presentan un cuadro con mayores problemas de salud y requerimientos de asistencia.

- Los que han superado los 85 años que se asemejan a lo antes expuesto.  
(Aromando, 2003)

Desde esta perspectiva, el primer grupo mencionado (65 - 74 años), aún está en condiciones de seguir trabajando, y poder obtener una mayor cantidad de ingresos antes de pasar al segundo y tercer grupo de edad que comprende desde los 75 en adelante, donde presentarían una mayor cantidad de problemas físicos, y de salud. Estos ingresos beneficiarían en gran medida a los adultos mayores, para satisfacer sus necesidades básicas, y de compañía, además de poder llevar un nivel de vida similar al que poseían antes de jubilar, por un tiempo más prolongado.

En resumen, todos llegamos a ser adultos mayores, sin embargo, la manera como envejecemos y la calidad de nuestras vidas en la vejez se relaciona con los recursos intelectuales, sociales, biológicos y materiales acumulados durante el ciclo vital. Parte importante de las características asociadas a la vejez es responder en gran medida a un proceso de construcción social y por lo tanto los mitos creados en torno a ésta son los que han contribuido sustancialmente a separar a los adultos mayores del resto de la sociedad, responsabilidad especialmente del mito de la pasividad asociada a esta edad.

El viejismo es el modelo con el que se observa a las personas mayores en la sociedad capitalista especialmente en el modelo neoliberal, donde la condición social de improductividad laboral permite una alta discriminación social operando estereotipos impuestos culturalmente que los excluye socialmente (Barros, 1979).

Este modelo impera en la sociedad actual, considerando al adulto mayor como una carga social, por no ser individuos económicamente activos, en donde se produce la exclusión y discriminación de estos mismos, por no tener competencia de consumo en la economía del mercado.

### **3.7 Adulto Mayor y participación**

La participación es un elemento básico para el desarrollo social. Si reconocemos el valor productivo y los aportes constantes que realizan los adultos mayores, es necesario estimular la actividad de los mismos en su entorno y comunidades. Esto significa considerar a los adultos mayores no sólo como beneficiarias del desarrollo, sino como contribuyentes al mismo. Sus destrezas y conocimientos constituyen un capital social, que ninguna comunidad puede ignorar. Para ello es necesario construir o desarrollar sistemas y estructuras de apoyo que promuevan su participación.

Los adultos mayores integrados en la sociedad, podrán participar activamente en la formulación y la aplicación de las políticas que los afecten y compartir sus conocimientos y habilidades con las generaciones más jóvenes, podrán a su vez, prestar servicios a la comunidad y realizar acciones de voluntariado apropiadas a sus intereses y capacidades y participar en movimientos o asociaciones de personas mayores (SENAMA, op. cit. b).

Para que estos fines se logren, y los sujetos en ejercicio pleno de sus derechos, puedan alcanzar una real participación en todos los campos, se deben desarrollar acciones dirigidas a minimizar los obstáculos que impiden o dificultan una participación real. La idea es compensar desventajas para igualar derechos. Sólo con estos logros estaremos hablando de una verdadera participación. (Convención Universal de los Derechos Humanos et al, op. cit.).

Existen dos aspectos ligados a la participación de los adultos mayores, el primero referido a la percepción que se tiene de ellos mismos, sobre sus capacidades existentes, ligado fundamentalmente a los valores que le asigna la sociedad a este grupo etéreo. En segundo lugar, la información a la que tengan acceso para concretar esta participación (ibid).

Una sociedad para todas las edades debe facilitar estas condiciones, y por ende, las políticas sociales hacia este sector de la población, deben proporcionar los elementos necesarios para la concreción de participación con derechos de los adultos mayores.

Existen opiniones que coinciden en que la participación en organizaciones permite al adulto mayor canalizar adecuadamente su tiempo libre y al mismo tiempo contribuir a su calidad de vida. Es más, la actividad comunitaria es una opción válida para aportar soluciones en las necesidades y problemáticas de los adultos mayores. Esta forma de integración, permite al adulto mayor contactarse con su grupo de pares y compartir más allá de la carencia, desarrollando potencialidades a partir de este vínculo que favorecen su calidad de vida (Zapata, 2001).

El término “calidad de vida” aparece en la década del 70 y tuvo su máxima expansión hacia los años 80, ha sido analogado a conceptos como los de bienestar, salud y felicidad. Algunos plantean que su desarrollo inicial se generó en las ciencias médicas para extenderse rápidamente a la psicología y sociología.

La calidad de vida aparece como la resultante de la interacción de áreas objetivas y subjetivas y es incapaz de ser evaluada sólo desde uno de estos dos polos o focos. El papel de los factores psicológicos como condicionantes del grado de satisfacción o bienestar es determinante para este proceso. Desde la Psicología, la calidad de vida es un concepto básicamente referido al tipo de respuesta individual y social ante el conjunto de situaciones reales de la vida diaria, en este sentido más que una definición teórica existe acuerdo entre los investigadores en relación a las dimensiones componentes de este concepto, considerándolo como un constructor incluyente de todos los factores que impactan sobre la vida del individuo.

Es reconocido que uno de los factores que más influye sobre la calidad de vida de los adultos mayores es el tema del aislamiento y abandono o dicho de otra forma la desconexión con las redes de apoyo social, con lo que antes tal vez se contaba.

La red social de apoyo, está constituida por todas aquellas relaciones significativas que una persona establece cotidianamente a lo largo de su vida. “En ese sentido cada persona es el centro de su propia red, que está formada por sus familiares cercanos, amigos, compañeros de estudio y de trabajo, los miembros de las instituciones que visita constantemente y los conocidos que ve esporádicamente” (ibid: 192).

Las redes sociales pueden caracterizarse en relación a la función que cumplen, las más importantes se refieren a la compañía social, apoyo emocional, regulación social y apoyo instrumental, etc.

El apoyo social que otorgan las redes ha demostrado ser un factor muy importante al evaluar el impacto que han tenido ciertas crisis en las personas, es por ello que los sujetos que cuentan con redes sociales activas y participación en ellas, tienen menor probabilidad de deprimirse luego de pérdidas importantes. Esto es especialmente válido para los adultos mayores.

Gyarmati (1992), define la participación como "la capacidad real, efectiva del individuo o de un grupo de tomar decisiones sobre asuntos que directa o indirectamente afectan sus actividades en la sociedad" (ibid: 48). Por tanto, la participación social debe ser vista como un instrumento constructor y fortalecedor del aprendizaje y tejido social. Los esfuerzos de descentralización del Estado debe ver la participación social como el reconocimiento de la aspiración fundamental a crecer y a humanizarse ambas partes, así como ratificar el derecho de toda persona a participar como protagonista del desarrollo social y global de su comunidad y de su país.

En este sentido, un primer nivel de participación se da en el acceso a la red social, a través de las organizaciones comunitarias. Sin embargo, la población de adultos mayores se ha caracterizado históricamente por ser más bien pasiva, marcada por la recepción de acciones que por la gestión, lo que la sitúa cerca de la marginación social más que de la integración. La participación es un proceso capaz de satisfacer necesidades desde la identificación y definición de sus propios problemas y también como la capacidad de tomar decisiones para la solución de los mismos (SENAMA, op. cit. a).

La perspectiva de una vejez desvalida ha dado pie a la creación de instituciones orientadas a dar ayuda a los adultos mayores pero desde una perspectiva asistencial, por lo que se hacen cargo de solventar sus necesidades básicas, sin embargo, esperan muy poco de ellos. Este enfoque que podría denominarse el clásico, es el que se intenta superar desde el Estado. Para esto, el Estado Chileno, ha diseñado programas cuyos esfuerzos se orientan en áreas como salud, recreación, turismo y desarrollo social. Dichas políticas se implementan desde las municipalidades a través de las oficinas del Adulto Mayor. Desde estos espacios ha intentado generar agrupaciones autónomas, clubes de Adulto Mayor y Uniones Comunitarias del Adulto Mayor (U.C.A.M), entregándolas básicamente servicios culturales, recreacionales y asistenciales (Zapata, op. cit.).

Algunas de las expresiones de participación social de los adultos Mayores, es a través de agrupaciones que pueden clasificarse del siguiente modo:

- Hogares de ancianos, de diversos tipos, los cuales brindan alimentación, habitación y cuidado.
- Los clubes de adulto mayor, que buscan promover el intercambio de relaciones, estimular expresiones de apoyo y solidaridad.
- Las asociaciones de pensionados, que buscan defender los derechos y reivindicar su historia.

A nivel local, se aprecian altas prácticas participativas de las personas mayores, las que en el contexto actual de crisis participativa, sobrepasan las expectativas organizacionales, dando cabida a una interlocución válida en la sociedad local como actor social (Pérez, 1995).

En el Catastro de Clubes de Adultos Mayores (2001), elaborado por el Comité Nacional para el Adulto Mayor, se indica que la población que participa al año 2001, en este tipo de organizaciones constituía el 12,3% (195.094 personas) del total de personas mayores de 60 años; registrándose un incremento de un 77% tan sólo en el periodo 1998-2001.

Según este catastro, las organizaciones sociales de adulto mayor se incrementan en el transcurso de tres años 1998 a 2001, cuadruplicándose su número, de 30 a 144 Uniones Comunales, representando un aumento de 400% al año 2003. También la emergencia de las Uniones Comunales de adultos mayores y la velocidad de su composición respaldan esta apreciación.

### **3.8 Envejecimiento activo, productivo y saludable**

Un cambio fundamental en la conceptualización del envejecimiento tiene que ver con visualizar esta etapa como una más del ciclo de vida, en donde las personas pueden seguir contribuyendo, desarrollando su potencial y ejerciendo sus derechos.

Dependiendo de la concepción de envejecimiento y de salud que se dispongan, resultará el modo de percibir a los adultos mayores, las modalidades de atención, de organización de los servicios y la distribución de los recursos. Por ello resulta esencial la visión de envejecimiento activo, productivo y saludable.

El término envejecimiento activo fue presentado por la Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de la Salud (OMS - OPS, 2002), como un concepto que amplía el envejecimiento saludable, ya que el mismo no sólo valoriza los aspectos sanitarios sino que incluye factores sociales, educativos, laborales que afectan al envejecimiento de individuos y de poblaciones. Además conlleva en el imaginario social, actividades socialmente productivas y gratificantes. Y ha sido definido como un proceso de optimización de las oportunidades de salud, participación y seguridad con el fin de mejorar la calidad de vida a medida que las personas envejecen.

### **3.9 Envejecimiento activo**

El envejecimiento activo implica reconocer las capacidades de las personas, aún cuando vayan perdiendo algunas habilidades, de seguir “formando parte” de sus comunidades, “teniendo parte” de los beneficios que esto implica y “tomando parte”, diciendo su voz, influyendo y decidiendo. El envejecimiento *exitoso* supone vivir con “dignidad y autonomía, capacidad funcional y salud, participación social y económica, entre otras cosas” (Engler y Peláez, 2002: 88).

Los argumentos en pos de un envejecimiento activo guardan, además, razones económicas, ya que de lograr este objetivo disminuirá el porcentaje de discapacidades, enfermedades crónicas, costosos servicios sanitarios y tratamientos complejos. Por el contrario, reconocerán en los mayores un importante capital social que involucra: Inserción productiva en la economía, participación activa en ámbitos sociales, culturales y políticos, trabajos en la vida doméstica y desempeño de roles de cuidado en la vida familiar (ibid).

### **3.9.1 Envejecimiento con derechos**

El envejecimiento con derechos reconoce que los derechos humanos son universales y, por lo tanto, independientes de raza, religión, sexo o edad. Implica que las personas mayores deben tener la certeza de que los derechos no se pierden con los años, no se pierden con la pobreza, ni se pierden con la enfermedad. Esta concepción, que propone como estrategia el empoderamiento de los mayores, anima a construir actores sociales capaces de exigir más que pedir o solicitar.

En definitiva, lo que se persigue con el envejecimiento activo, es que los sujetos se identifiquen como ciudadanos activos con plenos derechos y que sean reconocidos por la sociedad en su conjunto. Desde esta valoración, el derecho a la salud adquiere un protagonismo especial

### **3.10 Prevención y adultez Mayor**

La prevención es otro de los elementos básicos para el desarrollo social. La oferta de servicios de salud que presenta en nuestro país, mantiene un matiz altamente asistencialista. Es decir, los esfuerzos están dirigidos a tratar la enfermedad más que a prevenirla y mucho menos a promover el autocuidado de salud en la población en general. Son escasos los programas desarrollados en el campo de la prevención en pos de un envejecimiento activo y saludable.

Las acciones de prevención que se desarrollen sobre las futuras generaciones y en la población de adulto mayor, deben ser consideradas como una inversión en salud, teniendo en cuenta que un gran porcentaje de población mayor carecerá de cobertura alguna y estará a cargo del estado su atención. En este sentido, si se trabaja para el mejoramiento de las condiciones de vida para evitar o demorar enfermedades y patologías específicas, especialmente en la población mayor de 80 años, se estaría pensando en asignar con mayor eficiencia los recursos económicos para este objetivo.

Teniendo en cuenta el porcentaje de adultos mayores sin cobertura que aumentará significativamente en los próximos años, todas las acciones de prevención que se inicien en el presente tendrán un impacto económico importante en el futuro (OMS et al, op. cit.).

En síntesis, las estrategias de prevención deben considerar el aumento progresivo de las personas mayores para evitar el quiebre de los sistemas de salud. Además según lo expuesto en la Política Nacional del Adulto Mayor, la prevención debe ser un enfoque prioritario en lo social, lo psicológico y en lo económico. En donde la educación cumple un rol fundamental, en transferir conocimiento del propio proceso de envejecimiento y en la forma de relacionarse con la población de adultos mayores.

En este aspecto, las redes sociales de apoyo hacia esta población, cumplen una función importante en la prevención, en donde su función es orientar, proteger y conectar a los adultos mayores, respecto a sus necesidades y problemáticas, tanto sociales, culturales y económicas, para así satisfacerlas de mejor forma.

### **3.11 Flexibilidad en la aplicación de la política**

La constatación de que la vejez y envejecimiento da cuenta de un proceso gradual en los individuos y en el universo demográfico respectivamente, es el detonante que posibilita la preocupación de autoridades y expertos. Este proceso está dado por el hecho que los individuos traspasan etapas del ciclo de vida alcanzando mas años y la pirámide poblacional se enancha en su cúspide.

Además del referente biológico, la vejez y el envejecimiento se asocian a otros múltiples consideraciones subjetivas, sociodemográficas, sociopolíticas, socioeconómicas, socioculturales, etc. Cada una de estas consideraciones complejizan la lectura del proceso y supone un impacto multifacético en el envejecimiento poblacional, que reclama desafíos de envergadura en nuestra sociedad.

Según CELADE (2000), Chile mantiene una topología de transición demográfica denominada transición avanzada, en donde presenta una natalidad baja con una mortalidad moderada. Además el crecimiento poblacional natural es bajo, del orden del 1%, característico del comportamiento demográfico de países desarrollados.

Este proceso de envejecimiento de la población, hace necesario promover y disponer de políticas y acciones apremiantes, que debe asumir la sociedad y Estado, tomando en consideración las particularidades y heterogeneidad de la población objetivo, es decir, contar con una caracterización de la oferta de programas e iniciativas orientadas a este sector. Esto último es considerado como la flexibilidad en la aplicación de la Política.

Esta flexibilidad de aplicación de la política, se sustenta, según SENAMA (op. cit. a), principalmente en cambiar el enfoque del adulto mayor como objeto pasivo hacia uno de sujeto activo y provisto de derechos a través de variadas iniciativas y programas destinados a satisfacer necesidades y demandas de este sector.

### **3.12 Investigación y manejo articulado de la información**

Como anteriormente se explicita, en la actualidad, el panorama demográfico a nivel mundial revela un progresivo envejecimiento poblacional, realidad de la cual Chile no está exento. Esta tendencia tiene implicancias directas en la política pública, ya que habrá nuevas demandas desde este segmento etéreo, tanto cuantitativas, mayor cantidad de personas mayores, como cualitativas, nuevo tipo de necesidades que no han sido abordadas por sistemas tradicionales de protección social.

A pesar de la tendencia clara que se observa hacia una presencia cada vez más significativa de personas mayores en la sociedad chilena, con todas las implicancias económicas, sociales, culturales y políticas que este hecho puede traer consigo, sin embargo, más allá de las estadísticas descriptivas de tipo sociodemográfico, hay una seria escasez de conocimiento actualizado y especializado en el tema, que recoja toda la heterogeneidad y las diversas realidades (Huenchuán, 1999).

Esta falta de estudios puede encontrar una de sus principales causas en la baja visibilidad propia del mundo adulto mayor en la agenda pública, debido a que no constituye en sí mismo un movimiento o actor social propiamente tal.

Las pocas investigaciones disponibles se centran de manera aislada en los diferentes factores asociados al bienestar y la calidad de vida de los adultos mayores: a) sistemas de apoyo social en salud, b) redes de apoyo interpersonales, c) entorno físico y urbano saludable, d) condición de salud física y mental, e) estrategias de adaptación frente a eventos que afectan la calidad de vida de los mayores. Sin embargo, aún es escasa la información empírica acumulada sobre cada uno de los temas es un desafío todavía pendiente la generación de enfoques integradores de las diferentes dimensiones que influyen en la calidad de vida de las personas mayores en Chile.

### **3.13 Tiempo libre y la recreación en la adultez mayor.**

La recreación y tiempo libre, en el adulto mayor, ha de verse más bien como una acción que proyectada desde lo social, puede crear las condiciones que faciliten la elevación de la calidad de vida de los sujetos, y como una contribución al desarrollo de estilos de vida más saludables y autónomos en esta etapa del ciclo vital.

La adultez mayor, no tiene que ser un periodo de la vida en el que predomine o se haga inevitable un deterioro de las capacidades físicas e intelectuales, ya que si los sujetos muestran la necesaria motivación y la intención de mantener un estilo de vida activo y productivo, y se les proporcionan las condiciones para desenvolverse en un entorno rico y estimulante, en el cual se favorezcan experiencias de aprendizajes, de reconocimiento y de estimulación en los esfuerzos por alcanzar determinados logros, en cuanto a participación en actividades de diversa índole, la senectud puede evitarse o demorarse (Zaldivar, 2003).

Un enfoque simplista del ocio y de la recreación en la adultez mayor, nos llevaría a considerarlas como una mera opción individual del tiempo libre, y dejaríamos de apreciar su carácter desarrollador, por los niveles de participación y de actualización que pueden generar; sobre todo si se les considera como recurso potenciador, herramientas de acción social que permiten elevar el bienestar y la calidad de vida de los sujetos.

“Recreación es aquel conjunto de prácticas de índole social, realizadas colectiva o individualmente en el tiempo libre de trabajo, enmarcadas en un tiempo y en un espacio determinados, que otorgan un disfrute transitorio sustentado en el valor social otorgado y reconocido a alguno de sus componentes (psicológico, simbólico, material) al que adhieren como satisfactor del placer buscado los miembros de una sociedad concreta” (Gerlero, 2005: 5).

El reconocimiento de la recreación como necesidad y como derecho, es incuestionable, y como tal se asume como un deber del Estado, de los organismos públicos y privados, facilitar las herramientas y el espacio para que sus programas y servicios sean de acceso equitativo a la población.

Por tanto, se debe asumir la recreación como un proceso mediador de desarrollo humano, lo cual significa comprenderla desde sus beneficios en cada una de las dimensiones de desarrollo de los seres humanos y tener claridad sobre las condiciones que hacen estos beneficios posibles.

Desde esta perspectiva y en especial desde la temática de la adultez mayor, las prácticas recreativas son entendidas como complementarias a los procesos de aprendizaje y desarrollo cultural y como una herramienta para romper con los círculos de pobreza, dependencia, inactividad, violencia y con los sentimientos de marginación y exclusión, los cuales a su vez se encuentran asociados a la pérdida de la autoestima.

El ocio y la recreación proporcionan un medio para estimular el crecimiento y la transformación personal positiva aunque se deba considerar que igual personas o grupos pueden asumir alternativas y prácticas que no necesariamente conducen a consecuencias negativas o que puede ser utilizado como instrumento para perpetuar valores inequitativos. Un ocio orientado al desarrollo humano, es un satisfactor de las necesidades humanas, de autonomía, competencia, de expresión personal e interacción social dentro del entorno del individuo (Rico, 1999).

Como anteriormente se explicita, el concepto moderno de la recreación la define con un sentido más social, en la medida que tiene impacto no únicamente sobre el desarrollo de la personalidad individual sino que busca que este desarrollo trascienda al ámbito local y propicie dinámicas de mejoramiento y autodependencia de las comunidades, a partir de unos indicadores y beneficios que deben ser garantizados en la calidad de la vivencia, la cual debe respetar su dimensión humana esencial: la lúdica, las actitudes y la libertad de elección por parte de quien se recrea (Osorio, 2005).

A nivel individual, los beneficios de la recreación, se refiere a las oportunidades para vivir, aprender y llevar una vida satisfactoria y productiva así como para encontrar caminos para experimentar sus propósitos, placer, salud y bienestar. Entre los más específicos se encuentran: Una vida plena y significativa, balance entre trabajo y juego, satisfacción con la vida, calidad de vida, desarrollo y

crecimiento personal, autoestima y autoresiliencia, sentido de acompañamiento, creatividad y adaptabilidad, solución de problemas y toma de decisiones, salud y mantenimiento físico, bienestar psicológico, apreciación y satisfacción personal, etcétera (ibid).

A nivel comunitario, se refiere a las oportunidades para vivir e interactuar con la familia, los grupos de trabajo, los vecindarios, las comunidades y el mundo. Al vivir interactuando y conectados con otros individuos, el ocio y la recreación, juegan un rol integral en la provisión de oportunidades para estos tipos de interacciones. Beneficios más específicos incluyen: Comunidades vitales, fuertes y cohesionadas, integración familiar, tolerancia y comprensión étnica y cultural, apoyo para los jóvenes, condiciones adecuadas para los adultos mayores, más autonomía y menos alienación, reducción de la delincuencia, comprensión y tolerancia entre otras (ibid).

En cuanto al desarrollo económico, la recreación puede ser utilizada para mejorar la infraestructura de la comunidad a partir de la construcción de instalaciones, servicios y programas, fuentes de trabajo y en general resultados que mejoran la calidad de vida. Aquí se considera de mucha importancia el hecho que en los procesos de planeación urbana y desarrollo de las ciudades y municipios, sea considerada la recreación como un elemento, que contribuye a la sostenibilidad y en general, a mejorar los entornos de las personas. Las personas de la tercera edad, retiradas del trabajo, pueden encontrar más adecuado y estimulante vivir en comunidades donde se les ofrecen programas y servicios pertinentes y de calidad y donde encuentren entornos más seguros y saludables, aspecto importante en la medida que las tendencias poblacionales muestran que las personas adultos mayores se están constituyendo en el segmento poblacional prevalente (ibid).

Por último, en cuanto a estilos de vida saludables, cada vez ha cobrado mayor reconocimiento, que los programas y servicios de recreación pueden contribuir a la reducción de costos de la salud pública y abrir alternativas para que las personas tengan una salud mejor a través del ejercicio, mejoramiento y mantenimiento de estados emocionales positivos, experiencias sociales e intelectuales. Las personas con altos niveles de bienestar tienden a hacer un mejor uso de su tiempo libre que aquellas que lo hacen esporádicamente.

## **II PARTE**

### **MARCO REFERENCIAL**

## CAPITULO IV

### PROPUESTA PÚBLICA CENTRAL

Dentro de este capítulo se encuentra contenida la actualización de la Política Nacional para el Adulto Mayor, realizada por el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA, 2004). Esta información cobra especial relevancia en el análisis de los datos recogidos empíricamente, dado que se extrae desde esta política, aquella información necesaria para realizar el contraste, entre dichos datos empíricos, recogidos en los espacios locales y los planteamientos establecidos a nivel de gobierno central, consiguiendo así, visualizar cómo se aplica la Política Nacional en cada comuna.

#### **4.1 Política Nacional para el adulto mayor**

Una Política Nacional debe establecer un marco de referencia y una gran finalidad de carácter permanente que le de sustento a las distintas acciones que se programen y realicen en favor de este sector. La Política Nacional definida debe, por lo tanto, constituirse en el factor dinamizador de programas de acción. En esta perspectiva, cabe hacer notar que al hablar de Política Nacional se está señalando la necesidad de asumir la vejez y el envejecimiento de la población como una preocupación no sólo de Gobierno, sino también, de toda la sociedad. Es necesario destacar, que los problemas y situaciones que viven los Adultos Mayores no se solucionan o superan sólo con la acción del Estado. Por el contrario, parte importante de la problemática del Adulto Mayor debe ser resuelta por la propia comunidad y, muy especialmente, al interior de la familia, la cual debe ser ayudada en esta tarea por toda la sociedad.

### **4.1.1 Valores**

Los valores inspiradores son opciones fundamentales y, por tanto, dan fundamento y significado trascendente a las acciones específicas que se pueden elaborar en favor de los Adultos Mayores.

#### **a) Equidad**

La sociedad chilena presenta a los Adultos Mayores desiguales posibilidades de desarrollo, en el sentido de que algunos poseen los recursos suficientes para acceder a los bienes y servicios que requieren, mientras un grupo importante de ellos no dispone de los medios para satisfacer sus necesidades mínimas. En este sentido, los Adultos Mayores de los estratos socioeconómicos más altos tienen menos problemas que aquellos que enfrentan situaciones de pobreza y miseria. En este contexto, la sociedad y el Estado deben preocuparse para que todos los Adultos Mayores disfruten de una mejor calidad de vida (ibid).

#### **b) Solidaridad intergeneracional**

Otro valor fundamental en el cual se deben sustentar las acciones en favor del Adulto Mayor es la solidaridad. Lo que hoy es la sociedad en cuanto a desarrollo social, económico, cultural y político, con virtudes y defectos, con luces y sombras, es, en definitiva, la herencia, fruto del trabajo que dejan los Adultos Mayores a las generaciones que les siguen. En este sentido, las generaciones más jóvenes tienen una deuda con los Adultos Mayores, que no es otra que hacerles justicia, dándoles lo que ellos requieren y merecen, no sólo para una vida digna, sino para que tengan una vida de mejor calidad, de acuerdo a su propio protagonismo y posibilidades.

Al señalar una solidaridad intergeneracional se está enfatizando una actitud permanente de respeto, de apoyar, de estimular, de comprender, pero en un intercambio de solidaridad, es decir, donde los Adultos Mayores también son solidarios con las generaciones más jóvenes y éstas con los Adultos Mayores. Se trata de una solidaridad de "ida y vuelta" entre las generaciones.

Por otra parte es conveniente recordar que la solidaridad se basa en el conocimiento y en el amor hacia el otro, por esto, el núcleo natural en que se vive esta solidaridad es la familia, donde se dan las relaciones a través de las cuales se materializa la solidaridad entre padres, hijos, abuelos y nietos.

En la medida en que se fortalezca la solidaridad intergeneracional al interior de cada familia, será posible la proyección de un trato más digno a los Adultos Mayores en el resto de la sociedad (ibid).

### **c) Pleno respeto a la dignidad de los Adultos Mayores y al ejercicio de sus derechos como personas y ciudadanos**

Reconocer la dignidad de los Adultos Mayores es principalmente una actitud social que implica valorarlos como seres humanos que han tenido su propio desarrollo, a través del cual, han dado a la familia y comunidad un aporte significativo y normalmente fundamental para el desarrollo de los demás.

A su vez, reconocer el pleno ejercicio de los derechos como persona, señala que los Adultos Mayores tienen los mismos derechos que los demás, lo cual es obvio, no obstante en la cultura vigente no siempre se reconoce que los Adultos Mayores tienen derecho a seguir educándose, es decir, derecho y acceso a las diferentes

modalidades de educación que la sociedad brinda, igualmente tienen derecho al trabajo –aún cuando estén jubilados- si así lo desean y tienen salud compatible; a su vez tienen derecho y acceso en forma equitativa a los sistemas de salud, etc.

En definitiva, es importante y conveniente relevar el pleno ejercicio de los derechos de la persona, mientras culturalmente exista discriminación y marginación por edad, ya sea en el trabajo, en lo cultural o en lo social (ibid).

#### **4.1.2 Principios**

##### **a) Autovalencia, Envejecimiento activo y ciudadanía plena**

Un punto central sobre el cual se sustentan las acciones en favor del Adulto Mayor es reconocer la autovalencia, es decir, la capacidad que tiene la mayor parte de los Adultos Mayores de valerse por sí mismos, lo cual les permite ser autónomos y, por ende, tener un envejecimiento activo. Esto implica necesariamente planificar con los Adultos Mayores todas aquellas acciones que irán en su propio beneficio.

A su vez, reconocer esta autonomía del Adulto Mayor es también reconocer su capacidad para organizarse y crear instancias que los representen en su diversidad de inquietudes e intereses.

El envejecimiento activo está muy relacionado con la idea de ejercer una ciudadanía plena y colaboradora, esto es, intervención y participación social de los Adultos Mayores en todos los ámbitos de la vida en sociedad: en lo económico, en lo cultural, en lo artístico, en la vida cívica, etc. La sociedad debe dar los espacios para que los Adultos Mayores puedan ejercer su ciudadanía plena y activa, porque de esta forma también gana la sociedad en la participación de sus Adultos Mayores y

esto es posible en la medida que la sociedad comprenda que sus Adultos Mayores constituyen un potencial o capital social disponible para seguir aportando en los diversos niveles de participación (ibid).

## **b) Prevención**

La prevención debe ser un enfoque prioritario en lo social, lo psicológico, lo económico y, por supuesto, en materia de salud. En lo social y lo psicológico, la prevención tiene un énfasis educativo. Toda la población, a través de la familia, el sistema escolar y los medios de comunicación social, deben recibir educación sobre su propio proceso de envejecimiento y, además, conocimientos sobre la forma de relacionarse con los Adultos Mayores. A su vez, los actuales Adultos Mayores deben recibir información y asistencia para su autocuidado.

Es importante asumir que lo preventivo, como enfoque prioritario, considere al Adulto Mayor en su contexto sociocultural y económico. Esto implica valorar de un modo sustantivo las redes de apoyo que deben estar al servicio del Adulto Mayor. En materia económica, el principio de prevención tiene especial importancia cuando se hace referencia a la Previsión Social, ya que una parte importante de la población económicamente activa, no realiza cotizaciones previsionales.

La mantención de las condiciones legales en esta materia y la permanencia de las personas en esta situación por períodos prolongados, provocará perjuicio notable a sus posibilidades de acceso a una jubilación o pensión adecuada a sus necesidades en sus años de vejez (ibid).

### **c) Flexibilidad en la aplicación de la Política, considerando la diversidad de las situaciones de los Adultos Mayores**

Otro principio que, necesariamente, deben considerar las políticas, es la flexibilidad frente a las diversas situaciones que se presentan en la adultez mayor. La situación del Adulto Mayor que vive solo, o con su pareja, no es la misma del que vive junto a otros familiares; la variable urbana-rural también influye de un modo particular en el Adulto Mayor; igualmente la situación de vulnerabilidad y de mayores necesidades de cuidados aumenta con la edad. No es lo mismo un Adulto Mayor entre los 60 y 80 años, que otro entre 80 y 90, y por sobre los 90.

Esta diversidad de situaciones que puede vivir y afectar al Adulto Mayor obliga a que las políticas tengan un alto grado de flexibilidad, especialmente en su concreción u operación (ibid).

### **d) Descentralización**

La descentralización que debe inspirar las políticas sociales, es un factor a considerar en forma permanente para hacer efectivas las acciones. Se trata de comprender que la concreción de las políticas se hace, normalmente, en el Gobierno local y que éste es el que deberá implementar, con flexibilidad y adecuada coordinación, las políticas generales adoptadas por el Gobierno central.

Por otra parte, el criterio de descentralización obliga a atender al Adulto Mayor en sus situaciones concretas y específicas. La descentralización también plantea la necesidad de coordinación entre los distintos sectores que de una u otra forma trabajan con el Adulto Mayor a nivel comunal. En síntesis, la descentralización y la flexibilización son la respuesta adecuada a la diversidad de situaciones que afectan a los Adultos Mayores (ibid).

### **e) Subsidiariedad del Estado y su rol regulador**

Los Adultos Mayores requieren disponer de un conjunto de bienes y servicios para satisfacer sus necesidades, la subsidiariedad y el rol regulador por parte del Estado en la materia, deben ser entendidos en tres ámbitos: Primero, el desarrollo de una política de fomento a la producción de bienes y servicios destinados a los Adultos Mayores.

La subsidiariedad no sólo debe entenderse en ayudas económicas directas, sino también como apoyo a la asociatividad de los Adultos Mayores, fomento de la creación de espacios sociales y culturales que permitan desplegar las iniciativas de los propios Adultos Mayores para mejorar su calidad de vida.

Segundo, regular el funcionamiento de los sistemas de provisión de servicios ofrecidos o prestados a este sector, a través de un Plan Nacional de Acción Conjunta, articulado y coordinado.

Tercero, fomentar la responsabilidad de la familia, la comunidad y los propios Adultos Mayores para la mantención de un buen nivel de vida, evitando la creación de una dependencia de las acciones del Estado para satisfacer sus requerimientos. En este sentido, el Estado debe promover acciones que puedan ser desarrolladas por otras instancias de la sociedad (ibid).

#### **f) Equilibrio entre Autonomía y Coordinación**

A partir de las competencias propias de cada Organismo de Gobierno, se deben procurar prestaciones integradas interinstitucionales con las que se logre una mayor cobertura de los requerimientos y se eviten duplicidades de esfuerzos, posibilitando alianzas que se expresan en un Plan de Acción Conjunto. Esta complementariedad en cuanto a generar prestaciones interinstitucionales favorece la sinergia al integrar especializaciones que finalmente mejoran el resultado. A su vez, los organismos que autorizan proyectos y acciones o asignan recursos deben considerar la necesaria coordinación entre los diferentes organismos y el respectivo Servicio encargado de implementar la Política Nacional para el Adulto Mayor.

Sin afectar la flexibilidad de la gestión de los organismos públicos, la instancia coordinadora de Gobierno procurará una orientación permanente en todas aquellas materias, en las cuales el grupo Adulto Mayor se vea incluido, entregando lineamientos para una mayor y mejor acción general. Por otra parte, la elaboración de un Plan de Acción requiere que el Servicio especializado entregue las orientaciones y haga el monitoreo del Plan (ibid).

#### **g) Investigación e innovación integrada y constante**

Motivar investigaciones públicas y privadas, de las unidades de Planificación de los propios Servicios a través de convenios con Universidades y Consultorías, en procura de encontrar nuevas o mejores medidas para atender los requerimientos propios de los Adultos Mayores.

La investigación debe ser un esfuerzo de todos los organismos públicos que se relacionan de una u otra manera con Adultos Mayores y asumido como una responsabilidad social.

Esto sin perjuicio de organismos especializados en el tema y de la posibilidad de establecer formulas ya utilizadas o actualmente en ejecución, por parte de sociedades más desarrolladas que poseen una gran experiencia en materia de políticas públicas para atender a sus adultos mayores, debiendo ser estudiadas para su correcta implementación de acuerdo a nuestra realidad (ibid).

#### **h) Manejo articulado e integral de la información**

Impulsar la generación y difusión de información y estadísticas demográficas, unidas a los requerimientos más relevantes de esa población, a nivel nacional y regional, a manera de orientar las prestaciones que al respecto, realizan organismos del Estado y privados. Considerar, además, los medios que ofrece el Sistema Gobierno Electrónico (ibid).

### **4.1.3 Objetivos de la Política Nacional**

#### **4.1.3.1 Objetivo General**

“Lograr un cambio cultural de toda la población que signifique un mejor trato y valoración de los Adultos Mayores en nuestra sociedad, lo cual implica una percepción distinta sobre el envejecimiento y la vejez, y así alcanzar mejores niveles de calidad de vida para todos los Adultos Mayores” (ibid:14)

Para lograr este objetivo se requiere que:

a) La sociedad chilena debe aprender a percibir y valorar el patrimonio moral y la experiencia, como también la riqueza espiritual y cultural de los Adultos Mayores. Se trata de lograr que la sociedad chilena cambie su percepción y valorización del envejecimiento visto muchas veces como una etapa de inactividad, enfermedades, decrepitud y, en general, de pasividad. Esta visión debe ser sustituida por una más real, pero que implica un desafío social, un cambio cultural.

Se trata de asumir que la gran mayoría de Adultos Mayores son sanos, que pueden aportar mucho a la sociedad, que pueden y necesitan estar activos, y que son capaces de mantenerse integrados en todos los ámbitos de la sociedad, incluso en el sector laboral.

b) En forma paralela, surge como una política complementaria del cambio cultural, la necesidad - por razones de justicia y solidaridad- de mejorar la calidad de vida del Adulto Mayor.

El país entero debe hacer un esfuerzo por mejorar las condiciones de vida de sus actuales Adultos Mayores y debe prepararse, a su vez, para asumir las proyecciones del impacto demográfico que implicará la duplicación de la cantidad de personas mayores, en pocos años más (ibid).

#### **4.1.3.2 Objetivos específicos**

Del gran Objetivo General surgen objetivos con un mayor nivel de especificidad, son objetivos sustantivos, a través de los cuales se operacionaliza el objetivo general.

##### **a) Fomentar la participación e integración social del Adulto Mayor**

Fomentar la participación e integración social de los Adultos Mayores en todos los ámbitos o sectores de la sociedad: en la vida cultural, política, económica y espiritual de la comunidad.

##### **b) Incentivar la formación de recursos humanos en el área**

Existe un claro déficit de profesionales y técnicos especializados en la temática del Adulto Mayor. La carencia de este recurso humano calificado impide, a su vez, avanzar en investigaciones y estudios que posibiliten un mayor conocimiento de la problemática del Adulto Mayor y de su proceso de envejecimiento, conocimientos indispensables para avanzar hacia un mejor desarrollo e implementación de las decisiones en favor de esta población.

##### **c) Mejorar el potencial de salud de los Adultos Mayores.**

La condición de salud en la vejez es el resultado de un proceso que dura toda la vida, por tanto un objetivo central en esta materia deberá estar centrado en mejorar y mantener las condiciones de autovalencia en los Adultos Mayores. Se propone incentivar acciones en las áreas de promoción, prevención y atención curativa específica en la perspectiva de un envejecimiento activo.

**d) Crear acciones y programas de prevención.**

La prevención debe ser un enfoque prioritario tanto en la salud física, psíquica y social del Adulto Mayor. Este enfoque preventivo tiene un marcado énfasis educativo para que toda la población reciba información sobre el proceso de envejecimiento, que afecta, en algún momento a todas las personas. En este contexto, se debe reiterar que la forma de vida en la adultez mayor depende de cómo se vivan las etapas anteriores (ibid).

**e) Focalizar los subsidios estatales en los sectores más carenciados de adultos mayores**

Esta orientación surge como un imperativo de justicia y solidaridad y, no es más que una especificación de la máxima prioridad que ha fijado el gobierno a la lucha por superar la pobreza en el país. Los Adultos Mayores constituyen uno de los cuatro segmentos de la población definidos como prioritarios en los planes de superación de la pobreza. En esta perspectiva las acciones de los servicios públicos deben superar el simple asistencialismo y procurar acciones más integradas en que el objetivo de mejorar la calidad de vida signifique lograr más desarrollo personal e integración social del Adulto Mayor. Asumida la legitimidad de esta focalización, en materia previsional, el mejoramiento de las pensiones debe priorizar el aumento de las pensiones mínimas y ampliar la cobertura de las pensiones de asistenciales por vejez.

#### **f) Fortalecer la responsabilidad intergeneracional en la familia y comunidad**

La familia es la institución social, por excelencia, encargada de velar y proteger el desarrollo de sus miembros.

En esta perspectiva, las familias deben recibir un apoyo por parte de los servicios públicos que posibiliten una mejor atención y desarrollo de los Adultos Mayores.

#### **g) Fomentar el uso adecuado y creativo del tiempo libre y la recreación**

Incentivar el uso del tiempo libre del Adulto Mayor en actividades que signifiquen ganar el desarrollo personal y en salud mental y física, constituye una orientación central para las acciones que deben planificarse e implementarse en favor del Adulto Mayor. Cobran especial importancia, en esta perspectiva, las actividades de recreación tales como el turismo, expresión artística y cuidado físico como la gimnasia y el deporte. Es importante socializar la idea de que la recreación y cuidado físico son acciones altamente contribuyentes a la mantención de la salud, tanto física como mental, además de ser un derecho de todo ser humano (ibid).

#### **h) Perfeccionar las normativas y programas referidos a la Seguridad Social**

Mejorar la calidad de vida de los Adulto Mayores pasa necesariamente por mejorar o actualizar las normativas y programas destinados a ellos, en un trabajo coordinado con los servicios respectivos. Asimismo, deben crearse nuevas prestaciones especialmente en el ámbito de lo social y la salud.

#### **4.1.3.3 Objetivos instrumentales**

Materializar los objetivos antes señalados y lograr el gran objetivo de cambiar la visión del Adulto Mayor en la sociedad chilena, y brindarle así una mejor calidad de vida, requiere de condiciones generales que constituyan los objetivos instrumentales de la Política Nacional.

##### **a) Fomentar la asociatividad entre los Adultos Mayores y su participación activa**

Un primer objetivo instrumental es el fomentar la asociatividad de los Adultos Mayores a todo nivel: comunal, regional y nacional, o bien, a través de organizaciones funcionales no territoriales.

En las organizaciones de Adultos Mayores, éstos podrán encontrar espacios para su desarrollo personal y satisfacción de muchas necesidades psicosociales. Por otra parte, a través de esas mismas organizaciones podrán ser interlocutores válidos ante las autoridades locales, regionales y nacionales para tratar los problemas que los afectan y para ofrecer a la comunidad los aportes que ellos puedan brindar, logrando una participación efectiva y autónoma en organizaciones sociales, como también en unidades económicas tales como las pequeñas y medianas empresas.

La asociatividad encauza el protagonismo que los Adultos Mayores puedan tener en la sociedad y les permite ejercer roles reconocidos por la comunidad y, por tanto, mantenerse integrados socialmente.

Se debe intensificar la capacitación de los líderes sociales de los Adultos Mayores, considerar además, las medidas que cautelen la estabilidad y autonomía de este tipo de organizaciones (ibid).

**b) Privilegiar el ámbito regional y local en la ejecución de políticas para el Adulto Mayor**

En las políticas sociales y, en particular, en las referidas al Adulto Mayor, para lograr eficiencia y resultados positivos, es una condición necesaria reconocer que la comuna, la provincia y la región son concreciones territoriales en que se debe materializar la ejecución de las acciones y políticas a favor de los Adultos Mayores.

Esto implica una especial atención a la capacitación de los técnicos y profesionales que trabajan en estas instancias y una estrategia adecuada para estimular el compromiso de las personas que trabajan en estas áreas (ibid).

## CAPITULO V

### CARACTERIZACIÓN TERRITORIAL Y PROPUESTA LOCAL

En este capítulo se presentan las características de los territorios estudiados, así como también, la propuesta de trabajo diseñada en cada comuna para la intervención con los adultos mayores. Desde esta información, se conforma el marco en el cual se desenvuelven los adultos mayores en cada sector, y a su vez también, donde los lineamientos centrales son desarrollados a nivel local. Por lo que son datos, que más adelante permitirán dar cuenta, qué elementos de la Política Nacional que son los considerados por los municipios.

#### **5.1 Características Comuna de Ñuñoa**

##### **5.1.1 Antecedentes Históricos**

Antes de la llegada de los españoles siglo XV, la comarca de ÑUÑO HUE correspondía al sector oriente de la actual Región Metropolitana, desde el Valle de Conchalí hasta La Dehesa por el norte; por el sur hasta los Llanos del Maipo y por el oriente hasta la Cordillera de los Andes.

Los Mitimaes, colonos peruanos del Imperio Incásico, dominaban los cinco pueblos indígenas que conformaban la comarca de ÑUÑO HUE, pudiendo distinguirse cinco asentamientos indígenas: Butacura (Vitacura), Apokintu (Apoquindo), Tobalahue (Tobalaba), y Macul, todos sometidos a la voluntad imperial.

A fines del siglo XIX, por Decreto Presidencial, se da vida a la emergente comuna de Ñuñoa, la que con hermosos parajes y en un territorio rico en actividad agrícola, comienza a cautivar a los santiaguinos de la época. Su territorio era casi tan vasto como lo es actualmente la jurisdicción del gran Santiago.

Cuando se acercaba el cambio de siglo, en 1890, Ñuñoa tenía 1.197 habitantes, contaba con cuatro escuelas públicas, una oficina de Correos y otra del Registro Civil. La movilización colectiva era servida por una línea de tranvías de tracción animal

El enorme crecimiento demográfico y la fervorosa actividad social, cultural, comercial e industrial a lo largo de su centenaria vida como comuna, indujo a diversas autoridades a reducir paulatinamente su territorio y, por ende, su población, la que alcanzaba a las puertas del año 1980 a más de 600 mil habitantes. En la actualidad, Ñuñoa, cuenta con más de 160.000 habitantes.

Ubicada en el sector oriente de la capital, de vocación eminentemente residencial, Ñuñoa presenta actualmente una importante franja comercial de seis kilómetros de longitud, que abarca prácticamente toda la extensión de Avenida Irarrázaval.

### **5.1.2 Caracterización físico territorial**

#### **a) Ubicación, límites y superficie**

La comuna de Ñuñoa se ubica, al oriente de la ciudad de Santiago, formando parte del área urbana de la ciudad, con una extensión aproximada de 1.630 habitantes, en 16,3 km<sup>2</sup>.

Limita al norte con la comuna de Providencia por las calles Eliecer Parada, Jaime Guzmán Errázuriz, Dr. Pedro Lautaro Ferrer, Manuel Montt, Rengo, J.M. Infante, Caupolicán y Malaquías Concha, al sur con la comuna de Macul por el eje de la calle Rodrigo de Araya, al este con las comunas de La Reina y Peñalolén por el eje de la Av. Américo Vespucio y las Aguas del Canal San Carlos y al oeste con la comuna de Santiago y San Joaquín siguiendo el eje de la Av. Vicuña Mackenna.

## **b) Gobierno Local**

Las elecciones municipales realizadas en octubre de 2008, los habitantes de la comuna reeligen como alcalde a don Pedro Sabat Pietracaprina.

Los Concejales elegidos en la oportunidad fueron:

- Andrés Zarhi Troy RN
- Claudia Vera Barría RN
- Pablo Vergara Loyola PPD
- Jaime Castillo Soto DC
- José Labbe Martínez UDI
- Maya Fernández Allende PS
- José Luis Rosasco Zagal RN
- Manuel Guerrero Antequera JPM

### 5.1.3 Caracterización de la población

#### a) Caracterización socio-demográfica de la población

Ñuñoa ha tenido una disminución de sólo un 5,3% de su población en el último período intercensal (1992-2002), de 172.575 a 163.511 habitantes (Censo, 2002). La pérdida de población se manifiesta con mayor fuerza en el tramo de niños y pre-adolescentes de 0 - 14 años con un 23,7% en contraste con el incremento de la población de los adultos y adultos mayores, con un 4,8% y un 3,3% respectivamente; lo que marca un claro envejecimiento de la población (ibid).

En la comuna de Ñuñoa no se prevé una variación importante en el ritmo de crecimiento de la población tanto por las características geográficas y su ubicación en la ciudad de Santiago, Ñuñoa es un área ya consolidada (comuna mediterránea), donde la ocupación de nuevos suelos por expansión urbana es un recurso agotado y porque la tasa de natalidad comunal muestra una sostenida tendencia decreciente, de 16,3 (2003) nacidos vivos por cada mil habitantes.

**Cuadro N° 1**  
**Población por Área Geográfica**

<b>Año</b>	<b>Región</b>	<b>Provincia</b>	<b>Comuna</b>
1982	4.318.097	3.694.939	168.919
1992	5.257.937	4.311.133	172.575
2002	6.061.185	4.668.473	163.511

**Fuente:** Secretaría Municipal de Ñuñoa, 2006

Este bajo crecimiento se debe en parte a la características de los indicadores biodemográficos obtenidos en la comuna; principalmente en lo referente a la tasa de natalidad, que muestra una sostenida tendencia a disminuir, registrándose, como ya se mencionó, una tasa de 16,3 por mil habitantes en la actualidad, cifra inferior a la registrada en el Servicio de Salud Metropolitano Oriente (SSMO) y en el país; a su vez la Tasa de Mortalidad General es de 7,7 por mil Hbts, cifra superior a la registrada en el SSMO y en el país. Es decir, ambos fenómenos contribuyen a que el crecimiento poblacional siga manteniéndose bajo (Secretaría Municipal de Ñuñoa, 2006).

#### **b) Distribución por Edad**

Ñuñoa se caracteriza por disponer de una estructura por edades en vías de envejecimiento, consolidándose como un espacio territorial con predominio de la población adulta (30-59 años) 65.240 personas y tercera edad (mayores de 60 años) 31.509 personas, que en conjunto constituyen alrededor del 55% de la población total, cabe destacar que el grupo de la tercera edad (mayores de 60 años) representa el 19% de la población ñuñoína, porcentaje alto comparado con lo registrado a nivel nacional que es de 6,6%, en tanto que la población infantil (0-14 años) es de 37.588 niños y la población joven (15-29 años) es de 38.223 jóvenes representando cada una de ellas un 22% de la población total (Censo, op. cit.).

## Cuadro N° 2

### Distribución poblacional por grupo etáreo

Año	Infantil (0- 14 años)	Joven (15- 29 años)	Adulta (30-59años)	Adulto Mayor (60 años y más)	Total
1992	38.094	41.912	62.094	30.475	172.575
2002	29.059	37.701	65.242	31.509	163.511

Fuente: Censo 1992, 2002

#### c) División administrativa

Ñuñoa está dividida administrativamente en 37 Unidades Vecinales, 11 distritos censales y cuenta con tres circunscripciones electorales. (Secretaría Municipal de Ñuñoa, 2006)

#### d) La población económicamente activa

En el año 2002, la población en edad de trabajar correspondía a 134.452 personas, la población económicamente activa (PEA) correspondía a 69.517 personas, que representan el 51,7% de la población y el 42,5% del total de la población de la comuna (Censo, op. cit.).

La población económicamente activa se divide en ocupados y desocupados. En el año 2002, la cantidad de personas ocupadas, correspondía a 66.712 personas aproximadamente, que representan un 95,9% de la población económicamente activa, de ese año (ibid).

En cuanto a los desocupados, Ñuñoa se caracteriza por tener una tasa de desempleo baja, en el año 2002 esta era del 4,1% de la PEA (2.805 personas). La población no económicamente activa (PNEA), en el año 2002, esta constituida por 64.935 personas que representaban el 48,3% del total de la población en edad de trabajar y un 39,7% de la población total de Ñuñoa (ibid).

#### **5.1.4 Perfil Socioeconómico**

La población de Ñuñoa puede clasificarse como de estrato medio, predominando los estratos C3 y C2 que concentran más del 60% de la población, pero con importante incidencia del grupo medio alto ABC1. No obstante existen áreas muy deprimidas dentro de la comuna ubicadas principalmente al sur de Avda. Grecia, coincidiendo con los sectores de mayor densidad representando ésta un poco más del 5% de la población total (Estratos D y E) (Secretaría Municipal de Ñuñoa, op. cit.)

La pobreza en la comuna se concentra en el grupo de adulto joven, concluyéndose que la pobreza en esta comuna, mantiene características de carencias económicas y no de vulnerabilidad social. Lo anterior se vincula problemas de empleo, que no conlleva un mayor riesgo social, debido a los satisfactorios niveles en los indicadores sociales tales como: escolaridad, alfabetismo, medio ambiente, etc. (Casen, 2003 a).

De acuerdo a las cifras entregadas por MIDEPLAN, la cantidad de población considerada pobre, la cual no satisface sus necesidades básicas alimentarias y no alimentarias, es de un 4,3%, cifra inferior a la de la Región, de un 10,6%, y muy por debajo de la cifra del país, con un 13,7%, por lo que la comuna de Ñuñoa no es

considerada a nivel ministerial y gubernamental, como una comuna prioritaria en cuanto a inversión social (CASEN, 2006 b).

### **5.1.5 Organizaciones Sociales**

La Municipalidad de Ñuñoa tiene registrada y que están en funcionamiento 10 centros de madre y cinco Centros de Acción de la Mujer, 31 clubes de Adulto Mayor, 24 Clubes Deportivos, dispersos a través de la comuna generalmente asociados a organizaciones mayores como son las juntas de vecinos; en estos centros, la principal forma de participación es a través de reuniones periódicas que realizan, como también de las diversas actividades que desarrollan.

Finalmente la comunidad participa insertándose en actividades programadas por la municipalidad, en las áreas culturales, sociales, deportivas, de capacitación y otras actividades que se realizan periódicamente (Secretaría Municipal de Ñuñoa, op. cit.).

### **5.1.6 Programa Adulto Mayor**

Un 21% de los habitantes de la comuna de Ñuñoa son adultos mayores, lo que en la práctica refleja un acentuado proceso de envejecimiento; el Programa del Adulto Mayor, depende de la Dirección de Desarrollo Comunitario, y éste dividido en dos secciones: Ñuñoa Oriente y Ñuñoa Poniente. En esta comuna existen cerca de 40 clubes de adultos mayores.

El Programa del Adulto Mayor de la Municipalidad de Ñuñoa enfoca su quehacer en cinco áreas de trabajo:

- **Salud:** en los dos Consultorios de Atención primaria de la comuna se da una atención especializada a los adultos mayores. Se ofrecen Talleres Psicosociales en los que se abordan temas de interés como Taller de Duelo, Sexualidad y otros, todos impartidos por psicólogos.
- **Prótesis dentales:** para los adultos mayores de escasos recursos, se entregan prótesis dentales a través de los consultorios de atención primaria.
- **Asistencia Social:** la Municipalidad financia por tres meses un Programa Asistencial de Alimentación; Medicamentos y otros, dirigido a adultos mayores en extrema pobreza.
- **Talleres:** motivada por una gran preocupación por el uso del tiempo libre y como una forma de romper el aislamiento del adulto mayor, la municipalidad, imparte talleres relacionados con el autocuidado, cultura y recreación, gimnasia, Tai Chi y reactivación de la memoria.
- **Vacaciones de Verano:** beneficia a alrededor de 2.500 adultos mayores de la comuna.

## **5.2 Características Comuna de San Joaquín**

### **5.2.1 Antecedentes**

La comuna nace de la partición territorial de la comuna de San Miguel, mediante decreto con Fuerza de Ley N° 13.260 de 1981, inicia su actividad como corporación edilicia en julio de 1987, empezando su funcionamiento administrativo el día 15 de julio de 1987, a través del decreto N° 905 del Ministerio del Interior, quien designará, con fecha 27 de julio de 1987, a su primer Alcalde (Secretaría Municipal de San Joaquín, 2006).

El aniversario de San Joaquín se celebra el 9 de octubre, día en que en el año 1987, se dio comienzo a la atención de los usuarios.

Su territorio es 100% urbano con sus suelos consolidados, no existiendo áreas disponibles para expansión urbana, por lo cual el crecimiento futuro, debe estar orientado a través de la renovación urbana, dentro del contexto actual de densificación urbana, política definida por el ministerio de vivienda y urbanismo y las normativas del nuevo plan regulador metropolitano de Santiago.

## 5.2.2 Localización

La comuna de San Joaquín, se emplaza en el sector sur de la Región Metropolitana con una superficie aproximada de 10 km<sup>2</sup> (100.000 metros cuadrados) (ibid).

## 5.2.3 Límites Jurisdiccionales

Norte: Línea de FF.CC Circunvalación desde Av. Santa Rosa hasta Av. V. Mackenna comuna de Santiago.

Sur: Av. Lo Ovalle. Comuna de La Granja.

Este: Av. V. Mackenna. Comunas de Ñuñoa, Macul y La Florida.

Oeste: Av. Santa Rosa. Comuna de San Miguel.

**Cuadro N° 3**  
**Población Comunal por sexo (1982 - 2002)**

<b>Censo</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
1982	59.364	64.540	123.904
1992	53.668	60.349	114.017
2002	46.708	50.917	97.625

**Fuente:** Secretaría Municipal de San Joaquín, 2006

#### 5.2.4 Gobierno Local

En las últimas elecciones de alcalde y concejales que se realizaron en octubre de 2008, Sergio Echeverría García (PPD), es electo alcalde de la Ilustre Municipalidad de San Joaquín y el Concejo Municipal queda constituido por los siguientes concejales:

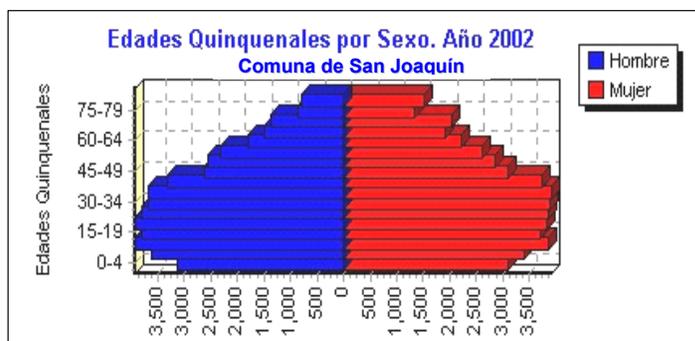
- Nelly Santander Marín PPD
- Patricio Lazcano Silva RN
- Manuel León Huerta DC
- Víctor Contreras Vicencio PH
- Mario Contreras Silva UDI
- Ramón Ortiz Seguel PPD

#### 5.2.5 Caracterización socio-demográfica de la población

San Joaquín ha tenido una disminución de un 14,4% de su población en el último período intercensal (1992-2002), de 114.017 a 97.625 habitantes. La pérdida de población se manifiesta con mayor fuerza en el tramo de adolescentes y jóvenes entre 5-29 años en contraste con el incremento de la población de adultos mayores, lo que marca un franco envejecimiento de la población. El índice de vejez (mayores de 65 años por cada 100 menores de 15 años), se incrementó de un 29,57% en 1992 a un 53,69% en el año 2002. Estos valores son superiores a los de la Región Metropolitana de Santiago, en donde el índice en el año 1992, es de un 22,64% y en el año 2002, con un 31,39%.

### Gráfico N° 1

#### Edades quinquenales por sexo, año 2002, San Joaquín



Fuente: Censo 2002

De no presentarse cambios respecto de la situación actual, se estima para los próximos años, que la población comunal seguirá disminuyendo y envejeciendo. Sin embargo, el inicio de la construcción de nuevas viviendas, hace pensar que esta tendencia se puede revertir y que se tendrán nuevamente más de 100.000 habitantes en la comuna.

### Cuadro N° 4

#### Población por Área Geográfica

Año	Región	Provincia	Comuna
1992	5.257.937	4.311.133	114.017
2002	6.061.185	4.668.473	97.625

Fuente: Censo 2002

Este cuadro representa el crecimiento de la población, tanto en la región como en la provincia en los periodos intercensales del año 1992 al año 2002, sin embargo, se visualiza un claro descenso de la población de la comuna.

## 5.2.6 Población de Adultos mayores

La población mayor de 65 años creció en la comuna en 2.200 personas entre el año 1992 y 2002 y su proporción respecto al total de la población comunal aumentó de 7,95% a 11,57%. Es un grupo con ingresos económicos disminuidos y problemas de salud, que necesita apoyo económico y social para evitar su exclusión y empobrecimiento (Censo, op. cit.).

## 5.2.7 Grado de asociatividad

Existe en la comuna un número importantes de organizaciones territoriales y funcionales, de las cuales sólo una parte se encuentra inscrita en el municipio, contando con el siguiente registro de organizaciones vigentes a octubre del año 2005.

**Cuadro N° 5**  
**Organizaciones Territoriales comuna de San Joaquín**

<b>Tipo Organización</b>	<b>Número</b>
Juntas de vecinos	61
Clubes deportivos	29
Organizaciones de mujeres	88
Organizaciones de adulto mayor	81
Comités de seguridad ciudadana	8
Organizaciones de jóvenes	32
Organizaciones culturales	17
Juntas de vecinos infantiles	5
<b>Total</b>	<b>321</b>

**Fuente:** Secretaría Municipal de San Joaquín, 2006

Las organizaciones más importantes en número y cantidad de actividades realizadas corresponden a las organizaciones de mujeres, adultos mayores y juntas de vecinos. El municipio fomenta la participación en estas organizaciones y mantiene actividades con la gran mayoría, con el fin de mantener su cercanía con la comunidad y acoger la opinión e iniciativas de los vecinos.

Dentro de las demandas de la comunidad, resaltan los temas de salud y educación, necesidades básicas de la población San Joaquín, que se enfrentan a problemas de recursos para satisfacer una atención de mejor calidad (Secretaría Municipal de San Joaquín, op. cit.).

#### **5.2.8 Desarrollo económico de la comuna**

En términos generales el carácter netamente industrial de la comuna está dejando paso a actividades de servicio y un importante número de micro y pequeñas empresas. Esto se constató en las cifras de empleo y población económicamente activa y se confirma con la información de patentes comerciales (ibid).

Aunque la cantidad de empleos del sector industrial presenta una cifra muy importante (19,1%), en el 2002, la actividad principal se registra en el comercio al por mayor y al por menor, reparación de vehículos automotores, motocicletas, efectos personales y enseres domésticos, con un 23,6%. (Censo, op. cit.).

### **5.2.9 Segregación socio-económica y pobreza**

De acuerdo a las cifras entregadas por MIDEPLAN (CASEN b, op. cit.) la cantidad de población considerada pobre, la cual no satisface sus necesidades básicas alimentarias y no alimentarias, ha disminuido en esta comuna, al igual que en todo el país, entre los años 2000 y 2006 de un 20,2% a un 13,7%. En la comuna de San Joaquín, la población pobre corresponde al 7,4%, cifra inferior a la de la Región, de un 10,6%, y muy por debajo de la cifra del país, con un 13,7%, por lo que la esta comuna, no es considerada a nivel ministerial y gubernamental, como una comuna prioritaria en cuanto a inversión social (ibid).

Existen sectores de la comuna donde se concentra una mayor cantidad de población en situación de pobreza, donde la ayuda social y la intervención, a través de programas focalizados, es indispensable. Sobre todo, porque la pobreza de la población comunal se combina con otros factores de vulnerabilidad social, como el alto porcentaje de población mayor y hogares con mujeres jefas de hogar.

### **5.2.10 Programa Adulto Mayor**

Como ya se ha tratado en párrafos anteriores, San Joaquín ha tenido una disminución de un 14,4% su población en el último período intercensal (1992-2002), de 114.017 a 97.625 habitantes. La pérdida de población se manifiesta con mayor fuerza en el tramo de adolescentes y jóvenes entre 5 y 29 años, en contraste con el incremento de la población de los adultos mayores; lo que marca un franco envejecimiento de la población (Censo, op. cit.).

Esta razón, ha motivado que el gobierno local desarrolle líneas de acción destinadas a este grupo etéreo, y para ello ha aumentado la inversión al Programa Social de Adulto Mayor de la comuna. La misión de este Programa es: "Mejorar la calidad de vida de los adultos mayores de la comuna, por medio de la generación de espacios de organización, capacitación, participación, recreación y atención médica, que contribuyan a mantener en forma física, anímica y cognitivamente a este grupo etéreo" (Secretaría Municipal de San Joaquín, op. cit.: 10).

### **Talleres para Adultos Mayores.**

El objetivo de los talleres para Adultos Mayores, es brindar espacios de actividad física, cultural y capacitación para este segmento etéreo; y a partir de ello, entregarles herramientas que los ayuden a mantener una vida activa y saludable. Los talleres impartidos durante el año 2006, fueron los siguientes:

- **Talleres de actividad física y cultural.**

Taller de Pilates	Taller de Canto
Taller de Tai Chi	Taller de Guitarra
Taller de Teatro	
Taller de Folclore	

- **Talleres de capacitación y actividades manuales.**

Taller de Manualidades	Taller de Amasandería
Taller de Tejido a Palillos	Taller de Pastelería
Taller de Crochet	

- **Talleres de Reforzamiento Cognitivo.**

Taller de Memoria Activa I.	Taller de Memoria Activa II.
-----------------------------	------------------------------

- **Turismo para el Adulto Mayor.**

El objetivo de esta línea, es acercar el turismo a los Adultos Mayores, entendiendo esta actividad como una forma de recreación y descanso, que aporta importantes beneficios físicos y psíquicos a los sujetos de este grupo etéreo. El turismo para el Adulto Mayor en la comuna de San Joaquín, se desarrolla a través de viajes vacacionales, en convenio con SERNATUR (ibid).

- **Servicios Médicos**

El objetivo es entregar atención médica e integral a los adultos mayores de la comuna, con el fin de contribuir en la prevención, control y cuidado de las enfermedades propias de la edad, a través de:

- **Servicio de Paramédico**

Por medio de este servicio, se asiste a todos los adultos mayores de la comuna que necesiten de atención médica de emergencia. Además, se realiza atención de control a todos los participantes de los talleres de actividad física y cultural. Este servicio funciona permanentemente en la Casa del Adulto Mayor (ibid).

- **Servicio de Prótesis Dentales**

- **Servicio de Podología**

- **Participación**

El objetivo de esta línea, es fomentar la asociatividad y participación de los adultos mayores, como una forma de enfrentar el mejoramiento de su calidad de vida. Las actividades en esta línea son:

- a) Coordinación y Asesoría a Organizaciones de Adulto Mayor
- b) Fondos Concursables Municipalidad de San Joaquín para el Adulto Mayor.
- c) Fondos Concursables SENAMA.

## CAPÍTULO VI

### MODELO PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA POLÍTICA NACIONAL DEL ADULTO MAYOR

Considerando lo explicado en el capítulo II del marco teórico, referido a la satisfacción de usuarios como valoración de un servicio, se ha determinado que la inclusión de un modelo que establezca niveles de satisfacción, no puede estar ausente dentro de este estudio, dado que es necesario tener un parámetro que permita establecer distintos niveles, en los cuales se sitúa la satisfacción que presentan los adultos mayores de la Política Nacional.

Dicho modelo se construyó a partir de la teoría y modelos planteados, en el capítulo antes mencionado, adecuándolos a las características propias de esta investigación.

Este modelo está directamente relacionado con las dimensiones del concepto de satisfacción, que a su vez son los objetivos específicos que guiaron la investigación. La intencionalidad de su elaboración, está dada por la necesidad de contar con un modelo, que establezca niveles de satisfacción con sus respectivos indicadores, que den cuenta de dicho nivel y que permita finalmente, medir la satisfacción que tienen los adultos mayores de las comunas de Ñuñoa y San Joaquín, respecto de la Política Nacional del adulto mayor, mediante la confrontación de este modelo con los datos recogidos durante el proceso investigativo.

La lógica del modelo responde a una sumatoria e integración de cada una de las dimensiones, que se han explicado en el desarrollo del marco teórico, cómo y por qué forman parte del concepto de satisfacción. Para cada una de éstas, se establecieron sus respectivos indicadores, que permiten observarlas y medirlas en la realidad.

Se debe tener en consideración, que las dimensiones e indicadores se han adecuado a las características de la propia investigación, por lo que los niveles establecidos para la satisfacción, también están en directa vinculación con dichas características.

Especificado todo lo anterior, se presentará a continuación el modelo.

## **6.1 Conocimiento**

El conocimiento de los adultos mayores, está constituido por el conjunto del saberes que estos presentan en cuanto a la política nacional, los cuales se determinan a través de la experiencia vinculante de éstos, con los distintos programas, acciones, actividades emanadas desde la política y que han sido desarrollados tanto a nivel nacional y local.

Para medir esta dimensión, se establecen los siguientes elementos, los cuales determinarán el nivel de conocimiento de los sujetos respecto de la política.

#### **a) Conocen la Política Nacional del adulto mayor**

- Saben de la existencia de una política emanada desde el Gobierno central.
- Saben que Institución se encarga de la ejecución de ésta.
- Identifican la finalidad de la política (el gran objetivo de ésta).
- Identifican los bienes y servicios que proporciona.

#### **b) Vinculación entre la Política Nacional y el Programa de trabajo Comunal**

- Vinculan el programa comunal de adulto mayor con la Política Nacional
- Vinculan la elaboración del programa comunal de adulto mayor sólo con propia municipalidad
- Identifican los productos y servicios a los que acceden, como proporcionados por su municipalidad

#### **6.1.1 Niveles de conocimiento**

- Nivel alto de conocimiento: los sujetos saben que existe una política nacional, identifican la institución encargada de su ejecución, conocen la finalidad de la política, identifican los bienes y servicios que proporciona y vinculan esta política con el programa de trabajo comunal de adulto mayor.
- Nivel medio de conocimiento: los sujetos están al tanto sólo de algunos de los indicadores señalados, en el anterior nivel.

- Nivel bajo de conocimiento: los sujetos no saben que existe una política nacional, no identifican la institución encargada de su ejecución, no conocen la finalidad de la política, no identifican que los bienes y servicios sean proporcionados desde la política y no vinculan esta política con el programa de trabajo comunal de adulto mayor

## **6.2 Expectativas**

Tenemos que las expectativas, son anticipatorias a la acción y demuestran el nivel de deseo de una persona por alcanzar una determinada meta u objetivo. Que este nivel de deseo varía de persona a persona y en cada una de ellas puede variar a lo largo del tiempo, estando condicionada por la experiencia de cada individuo. Por tanto se puede decir, que la expectativa es el deseo de conseguir algo, es la posibilidad razonable de que algo suceda, según lo previsto por el mismo sujeto (Bandura, op. cit.).

Siendo así, las expectativas son representaciones mentales de sucesos o estados de cosas esperados, se forman mediante procesos de asociación e inferencia y surgen del acervo cognitivo y el sistema de relevancias del sujeto y de su experiencia (Giner, op cit.).

### **a) Expectativas económicas**

- Acceso laboral
- Generación de recursos
- Aumento de pensiones

## **b) Expectativas sociales**

- Participación política
- Participación económica
- Participación cultural
- Integración con grupos de adultos mayores u otros grupos etáreos
- Integración con instituciones u organismos
- Capacitación y actividades dirigidas hacia los adultos mayores, en áreas tales como: desarrollo de salud mental, mejoramiento físico, Desarrollo personal, recreación y turismo, desarrollo artístico y manual, información respecto de la etapa de envejecimiento.
- Capacitación en la temática, trato y valoración del adulto mayor, dirigida hacia las familias y la comunidad.
- Capacitación en el desarrollo de habilidades y destrezas para la atención del adulto mayor, dirigida hacia los funcionarios municipales que trabajan directamente con este sector de la población.

### **6.2.1 Niveles de expectativas**

- Nivel alto de expectativas: las expectativas sociales y económicas de los sujetos son menores que los productos o servicios proporcionados por la política.
- Nivel medio de expectativas: las expectativas sociales y económicas de los sujetos son iguales a los productos o servicios proporcionados por la política.

- Nivel bajo de expectativas: las expectativas sociales y económicas de los sujetos son mayores que los productos o servicios proporcionados por la política.

### **6.3 Calidad de los servicios**

Por calidad se entiende aquella, en que el producto o servicio adquirido o utilizado, satisface nuestras expectativas sobradamente, es decir, que aquel servicio o producto funcione tal y como nosotros queramos y para realizar aquella tarea o servicio que debe realizar (Universidad Miguel Hernández, op. cit.).

La calidad es parte de una política interna de una organización, que compromete a toda la institución gubernamental (en este caso) con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios y de mejorar continuamente el servicio y los productos que se entrega. Esto convierte la calidad en un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora y perdurable para el servicio proporcionado y paralelamente, para la institución (ISO 9000, op. cit.).

#### **a) Adecuados**

- Los productos y servicios se desarrollan considerando las características propias de los usuarios (Parasuraman et al, op. cit).

**b) Accesibilidad**

- El servicio es fácil de obtener
- En lugares accesibles
- Entregados sin retardo
- En horas convenientes

**c) La comunicación**

- El servicio es descrito de manera precisa y en términos fáciles de comprender por el usuario (ibid).

**d) La capacidad del personal**

- El personal posee las habilidades y conocimientos necesarios para atender

**e) La prestación del servicio se hace de manera uniforme y precisa**

- Se respetan normas y acuerdos (ibid).

**6.3.1 Niveles de calidad**

- Nivel alto de calidad: los productos o servicios proporcionados por la política, son superan las expectativas de los usuarios y además desarrollan todo el sistema de indicadores de calidad.
- Nivel medio de calidad: los productos o servicios proporcionados por la política, son iguales a las expectativas de los usuarios y desarrollan sólo parte del sistema de indicadores de calidad.

- Nivel bajo de calidad: los productos o servicios recibidos por la política, son inferiores a las expectativas de los usuarios y no desarrolla el sistema de indicadores de calidad, o bien, este desarrollo es deficiente.

#### **6.4 Percepción que tienen los adultos mayores de la Política Nacional**

La percepción es un proceso mediante el cual los individuos otorgan significado al entorno, a través de una organización e interpretación de diversos estímulos, información o situaciones, dentro de una experiencia psicológica. Tenemos así, que la percepción es el primer proceso cognoscitivo, a través del cual los sujetos captan la información, por medio de los sistemas sensoriales y permiten que éste forme una representación de la realidad (Jodelet, op. cit.).

##### **a) Percepción referente a la existencia de una Política Nacional**

- Los usuarios perciben de manera positiva la existencia de esta política.
- Los usuarios perciben que no es positivo que exista esta política, porque no reporta beneficios.
- Los usuarios perciben que su situación no variará con la existencia de esta política, por lo que es irrelevante su existencia.

## **b) Percepción de los productos y servicios**

- Los usuarios perciben los productos como adecuados y de buena calidad y que cumplen con todas sus expectativas económicas y sociales.
- Los usuarios perciben los productos como adecuados y de buena calidad, pero cumplen sólo algunas de sus expectativas.
- Los usuarios perciben que los productos son inadecuados, escasos, y de calidad modesta.
- Los usuarios perciben los productos como inadecuados, de mala calidad y no cumplen con sus expectativas económicas y sociales.

### **6.4.1 Niveles de percepción**

- Nivel alto de percepción: los usuarios perciben que en los productos o servicios recibidos desde la política, se encuentran contenidas sus expectativas y que éstos son de buena calidad, por lo que su situación puede variar positivamente.
- Nivel medio de percepción: los usuarios perciben que en los productos o servicios recibidos desde la política, se encuentran contenidas parte de sus expectativas y que éstos son de buena calidad, por lo que su situación eventualmente podría cambiar.
- Nivel bajo de percepción: los usuarios perciben que los productos o servicios recibidos desde la política, no contienen sus expectativas, o bien, contienen sólo parte de éstas, y la calidad es moderada.

## **6.5 Niveles de satisfacción de los usuarios de la Política Nacional del adulto mayor**

### **6.5.1 Nivel alto de satisfacción**

El nivel alto de satisfacción, implica que la Política Nacional del Adulto Mayor, proporciona productos y servicios, en los que incorpora las expectativas de sus usuarios; desarrolla un sistema de calidad con indicadores eficientes y prioritarios. Y además, los usuarios de la política perciben que efectivamente los productos y servicios que ésta proporciona, se condicen con sus expectativas de satisfacer sus necesidades de índole económica y social. En consecuencia, la calidad de éstos es percibida de manera positiva.

### **6.5.2 Nivel medio de satisfacción**

El nivel medio de satisfacción, implica que la Política Nacional del Adulto Mayor, proporciona productos y servicios, en los que incorpora sólo algunas de las expectativas de sus usuarios; desarrolla parte de un sistema de calidad con indicadores eficientes y prioritarios. Y además, los usuarios de la política perciben que los productos y servicios que ésta proporciona, se condicen con algunas de sus expectativas de satisfacer sus necesidades de índole económica y social. En consecuencia, la calidad de éstos es percibida de manera positiva, pero incompleta.

### **6.5.3 Nivel bajo de satisfacción**

El nivel bajo de satisfacción, implica que la Política Nacional del Adulto Mayor, proporciona productos y servicios, que no alcanzan a superar, ni medianamente, las expectativas de sus usuarios; no desarrolla un sistema de calidad con indicadores eficientes y prioritarios, o bien, lo desarrolla de manera deficiente. Y además, los usuarios de la política perciben que los productos y servicios que ésta proporciona, no se condicen con sus expectativas de satisfacer sus necesidades de índole económica y social. En consecuencia, la calidad de éstos es percibida de cómo ineficiente.

**III PARTE**  
**ANÁLISIS DE LOS DATOS**

## CAPÍTULO VII

### GOBIERNO CENTRAL Y MUNICIPIO: UNA MIRADA A LA APLICACIÓN DE LA POLÍTICA PARA EL ADULTO MAYOR AL INTERIOR DE LAS COMUNAS

Las distintas acciones que realiza un Estado se encuentran en directa relación con los objetivos que pretende alcanzar, y esos objetivos, se relacionan a su vez con su forma ideológica y modo de funcionamiento. Para lo cual definirá una serie de planes y programas destinados a conseguir dichos objetivos, siendo así, las políticas que formule son las que se constituyen como las acciones destinadas a atenuar los efectos negativos de los problemas sociales generados por la desigualdad económica, y además aumentar el bienestar de la población y eliminar las trabas sociales que impidan alcanzar este objetivo (Rubilar, op. cit.).

En el caso de la política nacional del adulto mayor, se plantea que ésta, “debe establecer un marco de referencia y una gran finalidad de carácter permanente que le dé sustento a las distintas acciones que se programen y realicen en favor de este sector. La Política Nacional definida debe, por lo tanto, constituirse en el factor dinamizador de programas de acción” (SENAMA b, op. cit.:4).

La función antes explicitada, que debe cumplir esta política, se desarrolla mediante la división o traspaso de tareas y acciones, conocida como descentralización, que implica la transferencia de funciones y atribuciones desde el gobierno central al gobierno local, el cual se configura como un organismo autónomo, territorialmente descentralizado, que se justifica por la focalización y proximidad con los ciudadanos, por lo que resuelve sus problemas, dado que está en conocimiento de éstos.

Por lo tanto, el municipio como entidad pública y de desarrollo social, tiene la finalidad de satisfacer las necesidades de los integrantes de la comunidad local y asegurar la participación de la población, tanto en lo económico y social, como en lo cultural.

Por otro lado, el gobierno central, también aplica la desconcentración, que constituye el traspaso de funciones y atribuciones desde el gobierno central hacia agencias territoriales o departamentos municipales. A través de la descentralización y desconcentración, se busca acercar las decisiones tomadas por los distintos niveles de gobierno a las necesidades y demandas de las personas, es decir, que las decisiones se tomen lo más cerca posible del lugar donde existe el problema.

Cada acción o tarea que ejecuta el gobierno local, implica un análisis exhaustivo de las características de la población que habita en el territorio, además de un conocimiento de las necesidades, temáticas y problemáticas prioritarias, las cuales deben ser enfrentadas mediante la creación de departamentos específicos que trabajen en cada una de las áreas que compone una comuna. Dentro de ellas, se encuentra el departamento destinado a trabajar con los adultos mayores, que es el tema que nos convoca.

Ya conocida la función que cumple esta política nacional, y la manera en que se traspasan las acciones planteadas en la misma, nos referiremos y analizaremos en este apartado, a la forma en que se aplica en estas comunas, Ñuñoa y San Joaquín, la política nacional para el adulto mayor. Para esto, primeramente, se consignaron los objetivos que guían el programa comunal dirigido hacia el adulto mayor y los servicios y productos que este programa ofrece a los sujetos. Posteriormente se

recogieron los objetivos propuestos por la política, ya que estos darían cuenta de la finalidad de la misma, y se contrastó con el programa comunal con el objeto de observar si existe un traspaso coherente de la política hacia los municipios.

### **7.1 Trabajando con la tercera edad en cada territorio**

Se debe señalar, que el objetivo que se presenta para la comuna de Ñuñoa no se ha extraído desde un documento oficial del departamento municipal del adulto mayor, sino que responde a ciertos lineamientos planteados desde el propio encargado municipal, ya que en dicho documento oficial sólo están delineadas las acciones que se ejecutan en esta comuna. No obstante aquello, el trabajo que se realiza sigue el planteamiento que se detalla a continuación.

**“Hacer que los adultos mayores tengan una vida más agradable, que participen en actividades, que tengan una vida distinta, entregar todo lo que ellos nos han entregado. Darles mayor calidad de vida”.** (Cesar Hernández, Funcionario del Departamento del Adulto Mayor, comuna de Ñuñoa)

En este planteamiento se visualiza que aquello que se consigna como objetivo de trabajo, es el mejoramiento de la calidad de vida de los adultos mayores, a través de la participación en las distintas actividades que han establecido para conseguir ese objetivo.

Por su parte, la comuna de San Joaquín establece como objetivo que guía su quehacer, "Mejorar la calidad de vida de los adultos mayores de la comuna, por medio de la generación de espacios de organización, capacitación, participación, recreación y atención médica, que contribuyan a mantener en forma física, anímica y cognitivamente a este grupo etéreo" (Secretaría Municipal de San Joaquín, op. cit.: 10). Esta misión es planteada también, por la encargada municipal, señalando lo siguiente:

**“Se desarrollan a través de tres líneas de acción, una se trabaja en la casa del adulto mayor, a través de la entrega de formación y educación a las organizaciones de adulto mayor para que se beneficien, mediante monitores y personal capacitado. Otra trabaja con los dirigentes y organizaciones de adultos mayores de la comuna, en cuanto a la capacitación en formulación, ejecución y rendición de proyectos, lo cual apunta a que las organizaciones puedan llevar hacia la comunidad el mejoramiento de la calidad de vida de los adultos mayores, y por último turismo. Estas tres líneas o áreas de acción son los pilares más grandes del programa”.** (Clara Durán, Directora del Departamento del Adulto Mayor, comuna de San Joaquín)

En este planteamiento también se visualiza que aquello que se consigna como objetivo de trabajo, es el mejoramiento de la calidad de vida de los adultos mayores, a través de capacitación en distintas temáticas y participación en actividades. La capacitación y participación son las estrategias que se utilizan en esta comuna para conseguir su objetivo.

Se distingue, que el objetivo bajo el cual trabajan ambos departamentos municipales, es el mismo, teniendo relación con el mejoramiento de la calidad de vida de los adultos mayores, sin embargo, la diferencia se produce en el cómo pretenden conseguir dicho propósito, observándose aquí, que en la comuna de Ñuñoa, es a través de la participación de estos sujetos en diversas actividades. Según lo manifestado por el encargado municipal. Así mismo la comuna de San Joaquín, si bien enfatiza en la participación, incorpora como elemento central la educación hacia esta población. Sin embargo, se observa en el programa de trabajo de la comuna de Ñuñoa, (mostrado en el capítulo V), que la educación también está presente, aunque no haya, sido expresado por el encargado. Por lo tanto, se puede decir que los programas de trabajo comunal son similares, en su propósito y estrategias.

## **7.2 Articulando la política nacional con la práctica local**

### **7.2.1 Participación e integración de los sujetos**

La participación es un elemento básico para el desarrollo social. Si reconocemos el valor productivo y los aportes constantes que realizan los adultos mayores, es necesario estimular la actividad de los mismos en su entorno y comunidades. Esto significa considerar a los adultos mayores no sólo como beneficiarios del desarrollo, sino como contribuyentes al mismo. Sus destrezas y conocimientos constituyen un capital social, que ninguna comunidad puede ignorar. Para ello es necesario construir o desarrollar sistemas y estructuras de apoyo que promuevan su participación.

Para que estos fines se logren, y los sujetos en ejercicio pleno de sus derechos, puedan alcanzar una real participación en todos los campos, se deben desarrollar acciones dirigidas a minimizar los obstáculos que impiden o dificultan una participación real. La idea es compensar desventajas para igualar derechos. Sólo con estos logros estaremos hablando de una verdadera participación (Convención Universal de los Derechos Humanos et al, op. cit.).

Existen opiniones que coinciden en que la participación en organizaciones permite al adulto mayor canalizar adecuadamente su tiempo libre y al mismo tiempo contribuir a su calidad de vida. Es más, la actividad comunitaria es una opción válida para aportar soluciones en las necesidades y problemáticas de los adultos mayores. Esta forma de integración, permite al adulto mayor contactarse con su grupo de pares y compartir más allá de la carencia, desarrollando potencialidades a partir de este vínculo (Zapata, op. cit.).

Gyarmati (op. cit.), define la participación como "la capacidad real, efectiva del individuo o de un grupo de tomar decisiones sobre asuntos que directa o indirectamente afectan sus actividades en la sociedad" (ibid: 77). Por tanto, compartiendo lo planteado por el autor, la participación social debe ser vista como un instrumento constructor y fortalecedor del aprendizaje y tejido social. Los esfuerzos de descentralización del Estado deben concebir la participación social como el reconocimiento de la aspiración fundamental a crecer y a humanizar ambas partes, así como ratificar el derecho de toda persona a participar como protagonista del desarrollo social y global de su comunidad y de su país.

La perspectiva de una vejez desvalida ha dado pie a la creación de instituciones orientadas a dar ayuda a los adultos mayores pero desde una perspectiva asistencial, por lo que se hacen cargo de solventar sus necesidades básicas. Este enfoque que podría denominarse el clásico, es el que se intenta superar desde el Estado. Para esto, el Estado chileno, ha diseñado programas cuyos esfuerzos se orientan en áreas como salud, recreación, turismo y desarrollo social. Dichas políticas, que se implementan desde las municipalidades a través de las oficinas del Adulto Mayor, intentan generar agrupaciones autónomas, clubes de Adulto Mayor y Uniones Comunitarias del Adulto Mayor (U.C.A.M), entregándolas básicamente servicios culturales, recreacionales y asistenciales (Zapata, op. cit.).

Ahora bien, la Política Nacional incorpora esta temática, dentro de sus planteamientos, de la siguiente forma:

*Fomentar la participación e integración social de los Adultos Mayores en todos los ámbitos o sectores de la sociedad: en la vida cultural, política, económica y espiritual de la comunidad. La comunidad toda, desde párvulos a adultos medios, debe procurar conocer e interactuar con los Adultos Mayores. Sólo interactuando con ellos se llegará a valorar sus aportes, sus percepciones, muchas veces llenas de sabiduría, sus actitudes y visión de la vida que puede resultar muy orientadoras para las generaciones posteriores (SENAMA b, op. cit.: 15).*

De lo anterior, se infiere que la política pretende integrar y asociar a los adultos mayores no sólo con su mismo grupo etáreo, sino con todos los segmentos de la sociedad, y para esto, se requiere de su participación en distintos ámbitos, cultural, político y económico, puesto que su intervención en estas áreas permitiría vincularse como contribuyentes al desarrollo y no sólo como beneficiarios del mismo.

Ante esto, se puede corroborar en la cita posterior, que la participación para la integración y asociatividad de los adultos mayores en la comuna de Ñuñoa, actualmente sólo se desarrolla desde la vinculación de los sujetos con su mismo grupo etéreo. Debido a que las iniciativas de integrar a los adultos mayores con otras organizaciones, no han tenido un resultado positivo, según lo expresado por el encargado municipal.

**“Se ha trabajado con organizaciones de adultos mayores de otras comunas ya sea Valparaíso, San Sebastián y Coquimbo. (...) La vinculación con otros grupos etéreos se ha intentado hacer, pero estos grupos no están interesados en el trabajo con el adulto mayor, entonces estas actividades no se hacen frecuentemente” (...)**“Puedo comentarles, que las instituciones al igual que los otros grupos no tienen interés en el trabajo con el adulto mayor, por tanto el departamento no ejecuta estas actividades ya que es meramente una pérdida de tiempo” (Cesar Hernández, Funcionario del Departamento del Adulto Mayor, comuna de Ñuñoa)

En el caso de la comuna de San Joaquín, las iniciativas para fomentar la participación, integración y asociatividad, reviste características similares a las de la comuna de Ñuñoa. No obstante aquello, se visualiza que están desarrollando un primer acercamiento en cuanto a vincular a los adultos mayores con otros segmentos de la población.

**“No tenemos un programa en donde se involucre a las otras organizaciones y a los otros grupos etéreos para el trabajo con los adultos mayores, ya que estamos recién probando el trabajo en esta área. Pero todas las acciones que se realizan para vincular al adulto mayor con otros grupos es un trabajo nuevo, como por ejemplo: exposición de sus trabajos en los**

**colegios, folklore etc. Aún no se prueban los resultados, es un trabajo que se puede definir hasta este momento como un estudio. (...) Hasta ahora la asociatividad y participación se realiza totalmente a través de los encuentros de los grupos de adultos mayores de la comuna”.**

(Clara Durán, Directora del Departamento del Adulto Mayor, comuna de San Joaquín)

Lo anteriormente señalado por los encargados municipales, se corrobora con los datos estadísticos recabados y analizados en el capítulo posterior, dentro de los indicadores referidos a las expectativas sociales, específicamente en los relacionados con la integración y asociatividad. En ellos se observó, que existe una disposición a vincular a este grupo etéreo entre sí, por lo que los servicios y productos estarían más dirigidos a esa finalidad. Los datos indican que más de la mitad de los adultos mayores de ambas comunas, consideraron que dichos servicios y productos resuelven sus expectativas en el sentido de vincularlos con otros grupos de adulto mayor.

En la comuna de Ñuñoa, se observa que entre un 67% y 82% de los encuestados, están de acuerdo con lo anteriormente señalado y la comuna de San Joaquín entre un 54,8% y un 55,5%, opina de igual forma. Por lo tanto, la información dada por los encargados municipales coincide con lo expresado por los adultos mayores.

Analizando el discurso de los funcionarios de los municipios estudiados, se demuestra que las acciones realizadas respecto al fomento de la participación e integración de los adultos mayores con otros grupos etéreos, es una temática que en la comuna de Ñuñoa ya no es desarrollada, y en la comuna de san Joaquín se está recién incorporando al programa de trabajo.

Se visualiza que las directrices planteadas por la política para el fortalecimiento de la participación de los adultos mayores, se relaciona; primero con la vinculación entre organizaciones de adultos mayores, y de éstas, con otras organizaciones; y por otra parte, con la integración de los adultos mayores en distintas esferas, política, social y económica. Ante esto se puede decir que estos planteamientos se encuentran incorporados sólo en parte en los municipios estudiados, ya que el trabajo se dirige a prioritariamente a vincular a los adultos mayores entre sí, y mayoritariamente en el ámbito cultural, por lo que la participación tal como esta planteada en la política Nacional no se desarrolla totalmente en ninguno de los dos municipios.

### **7.2.2 Trabajar con los adultos mayores requiere especialización**

La formación de recursos humanos constituye una de las responsabilidades de la entidades del gobierno central y local, no sólo con la comunidad en que se focaliza, sino que una responsabilidad asumida con la sociedad en donde el criterio y ética en el desarrollo de las acciones, debe ser el punto clave en el trabajo, no sólo con adultos mayores sino que también con otros grupos sociales.

En la política nacional para adulto mayor dentro de sus postulados, reconoce el déficit de profesionales y técnicos especializados en la temática, ya sea en los niveles de entrega de información a profesionales, en las áreas de geriatría y gerontología, y en especial en las capacitaciones del personal que trabaja con los adultos mayores. Se señala que éstos desarrollan su acción sin suficiente idoneidad, lo que pudiere repercutir en la calidad del servicio otorgado:

*Existe un claro déficit de profesionales y técnicos especializados en la temática del Adulto Mayor. La carencia de este recurso humano calificado impide, a su vez, avanzar en investigaciones y estudios que posibiliten un mayor conocimiento de la problemática del Adulto Mayor y de su proceso de envejecimiento, conocimientos indispensables para avanzar hacia un mejor desarrollo e implementación de las decisiones en favor de esta población. (...) se necesita capacitación de personas que trabajan con adultos mayores, que hoy lo hacen sin tener preparación especial (SENAMA b, op. cit.: 15).*

La política es ambigua respecto a este punto, ya que señala el déficit existente, pero no explicita las estrategias que deberán implementarse para incentivar la formación de recursos humanos en el área, y tampoco explicita quienes son los responsables de capacitar al personal que trabajará con el adulto mayor.

El déficit de recursos humanos en el área del adulto mayor se comprueba en ambas comunas, los discursos no difieren de lo expuesto en la política, más bien se reafirma que los encargados del trabajo con los sujetos, desarrollan su acción sin la preparación necesaria y que éste se capacita a través de un medio informal, a lo largo del contacto con el adulto mayor.

**“No hay espacios de capacitación, a menos que las personas interesadas busquen algún curso en el mercado educacional. (...) esta situación hace difícil encontrar personas adecuadas para el trabajo, es por eso que el trabajo con el adulto mayor es complicado. ” (...) “El trabajo con el adulto mayor, se aprende durante el trabajo. (...) el personal que trabaje con el adulto mayor tiene que tener la capacidad mental para trabajar con ellos, adaptarse a todos los medios y a todos los genios. (...) La capacitación que uno va haciendo es a través de los mismos adultos**

**mayores, ellos son nuestra escuela.”** (Cesar Hernández, Funcionario del Departamento del Adulto Mayor, comuna de Ñuñoa).

**“Falta gente adecuada para el trabajo con el adulto mayor, la gente que trabaja en esto se hace a pulso.”** (...) **“No, acá en San Joaquín no capacitamos, las personas que llegan a trabajar con nosotros, como dije antes, se hacen a pulso, lo que a veces impide hacer cosas mayores con los adultos. En cierto modo, la falta de personas capacitadas en esta temática impide que nuestro trabajo se desarrolle de forma adecuada”.** (Clara Durán, Directora del Departamento del Adulto Mayor, comuna de San Joaquín).

Si bien la capacitación en la temática de adulto mayor, dentro de los departamentos comunales estudiados, no es un área desarrollada, tal como se plantea en la política, si se observa, que estos funcionarios consideran que su experticia está dada por el trabajo sostenido que han desarrollado durante todos los años de acercamiento a estos sujetos.

**“Obviamente se aprende durante el trabajo, pero el personal que trabaja con los adultos mayores acá en la comuna, están capacitados para hacerlo, tienen las habilidades necesarias. Pero como te decía antes, no han tenido una capacitación formal, la experiencia de tantos años trabajando en esto, hace que los monitores sean muy buenos”.** (Cesar Hernández, Funcionario del Departamento del Adulto Mayor, comuna de Ñuñoa).

**“Todas las personas que trabajan con el adulto mayor en la comuna, se han capacitado a lo largo del trabajo y contacto con los adultos mayores, todos han desarrollado ciertas habilidades para trabajar con ellos, tienen grandes capacidades, por lo que consideramos que el personal que tenemos es bueno en lo que hace”.** (Clara Durán, Directora del Departamento del Adulto Mayor, comuna de San Joaquín).

Las citas anteriores, se ven corroboradas con los datos estadísticos de los indicadores de calidad, en los que se observa que un porcentaje significativo de adultos mayores, 46,5% de la comuna de Ñuñoa y un 53,2% en la comuna de San Joaquín, señalan que los funcionarios que les entregan los servicios y productos, poseen habilidades y conocimientos. Por lo tanto, aunque los funcionarios municipales no cuentan con una capacitación formal, éstos sí han desarrollado destrezas y habilidades que les permite entregar un servicio con una calidad tal, que es valorada por los adultos mayores. Al menos por casi la mitad de la totalidad de la muestra.

En la actualidad, el panorama demográfico a nivel mundial revela un progresivo envejecimiento poblacional, realidad de la cual Chile no está exento. Esta tendencia tiene implicancias directas en la política pública, ya que habrá nuevas demandas desde este segmento etéreo, tanto cuantitativas, más cantidad de personas mayores, como cualitativas, nuevo tipo de necesidades que no han sido abordadas por sistemas tradicionales de protección social.

A pesar de la tendencia clara que se observa hacia una presencia cada vez más significativa de personas mayores en la sociedad chilena, con todas las implicancias económicas, sociales, culturales y políticas que este hecho puede traer consigo, el conocimiento de esta temática es escaso y poco especializado, dado que no recoge toda la heterogeneidad y diversidad de realidad de este grupo etéreo, más bien es un conocimiento referido a estadísticas descriptivas de tipo sociodemográfico (Huenchuán, op. cit.).

Por lo tanto los adultos mayores están considerados en la agenda pública a partir de un enfoque cuantitativo en el que se visualizan como grupo vulnerable y en progresivo crecimiento. Sin embargo, aún es escasa la información empírica acumulada sobre cada una de sus particularidades, necesidades y situación social actual, es decir, desde el ámbito cualitativo, que influye en la calidad de vida de las personas mayores en Chile.

Siendo así, esta falta de estudios, incide en la baja visibilidad de la realidad del adulto mayor, dado que las pocas investigaciones disponibles se centran de manera aislada en los diferentes factores asociados al bienestar y la calidad de vida de los adultos mayores, los cuales se relacionan con : sistemas de apoyo social en salud, redes de apoyo interpersonales, entorno físico y urbano saludable, condición de salud física y mental, estrategias de adaptación frente a eventos que afectan la calidad de vida de los mayores. Impidiendo con esto, la generación de enfoques integradores de las dimensiones mencionadas, lo cual se trasposa al trabajo que se realiza actualmente con los adultos mayores en nuestro país.

### **7.2.3 Envejecimiento activo como estrategia de prevención**

Un cambio fundamental en la conceptualización del envejecimiento tiene que ver con visualizar esta etapa como una más del ciclo de vida, en donde las personas pueden seguir contribuyendo, desarrollando su potencial y ejerciendo sus derechos.

Esta mirada implica abandonar la visión hacia los mayores como frágiles, vulnerables y beneficiarios, para reconocerlos como ciudadanos activos, que siguen contribuyendo al crecimiento económico, que producen y consumen bienes y servicios, que realizan tangibles aportes a la familia y a la sociedad, que tienen derechos y responsabilidades.

Dependiendo de la concepción de envejecimiento y de salud, que se disponga, resultará el modo de percibir a los adultos mayores, las modalidades de atención, de organización de los servicios y la distribución de los recursos. Por ello resulta esencial la visión de envejecimiento activo, productivo y saludable.

El término envejecimiento activo fue presentado por la Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de la Salud (OMS - OPS, 2002), como un concepto que amplía el envejecimiento saludable, ya que el mismo no sólo valoriza los aspectos sanitarios sino que incluye factores sociales, educativos y laborales que afectan al envejecimiento de individuos y de poblaciones.

El concepto de activo, conlleva en el imaginario social actividades socialmente productivas y gratificantes. El envejecimiento activo es “el proceso de optimización de las oportunidades de salud, participación y seguridad con el fin de mejorar la calidad de vida a medida que las personas envejecen” (OMS et al, op. cit.: 23).

En Chile, como en muchos otros países del mundo, los adultos mayores se ven enfrentados a una atención de salud fragmentada y de difícil acceso. Por su condición de salud, ellos requieren de atención integral, es decir, de modelos de atención en salud más centrados en el “cuidar” que en el “curar”, que respondan a sus necesidades biosicosociales, y que consideren el entorno físico y social del adulto mayor con el cual éste interactúa en forma constante. Los modelos deben estar orientados a mantener la salud, controlar factores de riesgo, promover la autonomía del adulto mayor, su independencia funcional y su inserción en la familia y sociedad (Engler et al, op. cit.).

La Política Nacional para el adulto mayor, plantea que:

*La condición de salud en la vejez es el resultado de un proceso que dura toda la vida, por tanto un objetivo central en esta materia deberá estar centrado en mejorar y mantener las condiciones de autovalencia en los Adultos Mayores. Se propone incentivar acciones en las áreas de promoción, prevención y atención curativa específica en la perspectiva de un envejecimiento activo (SENAMA b, op. cit.:6).*

Dentro de los programas de trabajo comunal, el planteamiento de la política, se contempla y ejecuta en ambas comunas, desde la perspectiva de prevención, a través de charlas informativas y talleres prácticos, y en coordinación con los centros de atención primaria.

**“Nosotros hacemos charlas con respecto al autocuidado y envejecimiento activo. (...) la coordinación con la atención primaria y su programa de salud familiar, el que da prioridad al adulto mayor, es el que ayuda a cumplir por completo lo necesario para el adulto mayor en esta temática, con talleres de auto cuidado y nutrición del adulto mayor que los hace autovalentes”.** (Cesar Hernández, Funcionario del Departamento del Adulto Mayor, comuna de Ñuñoa).

**“Todo esta enfocado a esto, todas las áreas de trabajo que desarrollamos tienen el objetivo de apuntar hacia la autovalencia y envejecimiento activo, en auto cuidado, mejoramiento físico y mantención de habilidades motoras activas, educación en alimentación saludable. Pero la atención especializada, es el consultorio quien se encarga de esto, con ellos nos coordinamos para ejecutar los programas que estos tienen”.** (Clara Durán, Directora del Departamento del Adulto Mayor, comuna de San Joaquín).

Se observa, que existe similitud en el trabajo realizado en ambas comunas, el aspecto que se reitera en estos discursos, y en lo observado en el programa comunal, está relacionado con las actividades de autocuidado para los adultos mayores, como una forma de prevención en salud. Los encargados municipales, manifiesta también, que es el sistema de salud quien aporta con la especialización en el tratamiento de este grupo etáreo y no directamente desde los departamentos de adultos mayores de ambas comunas. Se puede decir entonces, que lo planteado por la política nacional en esta área, se incorpora en el programa comunal para el adulto mayor en los municipios estudiados, sin embargo, no en su totalidad, lo cual se detallará más acabadamente en los párrafos posteriores.

Según los datos recabados estadísticamente, se puede establecer, desde los adultos mayores, que la perspectiva de prevención, o sea, envejecimiento activo y autovalencia, está incorporada en el trabajo comunal, lo que se visualiza en las actividades desarrolladas en cuanto a: salud mental, mejoramiento físico, desarrollo

personal, uso adecuado del tiempo libre y recreación, desarrollo artístico y manual y la entrega de información acerca de la etapa de envejecimiento.

Todas las actividades mencionadas cuentan con una alta aprobación, observándose, en el caso de las expectativas de los servicios y productos que se dirigen al desarrollo de la temática de salud mental, en la comuna de San Joaquín, el 77,8% de los sujetos manifiestan estar bastante o totalmente de acuerdo con éstos. En comparación con la comuna de Ñuñoa, el porcentaje obtenido por los adultos mayores, en esta misma opción de respuesta es de 41,7%, reflejándose así una diferencia significativa de 36,1% en este indicador. Por lo tanto, para la mayoría de los sujetos de San Joaquín, este tipo de expectativas están satisfechas.

En el caso de las actividades de mejoramientos físico, desarrollo personal y recreación y turismo, y desarrollo artístico manual, los porcentaje más altos se encuentran en la opción totalmente o bastante de acuerdo, que sumados, están entre 79,5% y 97,6%, por lo que las expectativas que tienen los sujetos encuestados en relación a los indicadores señalados, es decir, obtener con los servicios y productos recibidos una capacitación que permita un desarrollo físico, personal, de buen uso del tiempo libre y desarrollo artístico manual, están altamente cubiertas.

Los resultados del indicador etapa de envejecimiento difieren de los antes señalados, encontramos aquí que el 66,7% de la muestra manifiesta estar en desacuerdo con la capacitación en esta área y quienes si están de acuerdo representan el 18,3%. Se podría decir, que las expectativas relacionadas con obtener información, respecto a la etapa del ciclo vital por el que están atravesando, no son resueltas por estos servicios y productos, en prácticamente dos tercios del total de los encuestados.

En síntesis, se puede establecer que lo propuesto por la política, en cuanto a mejorar y mantener las condiciones de autovalencia de los adultos mayores, mediante la promoción, prevención y atención curativa, a través de una perspectiva de envejecimiento activo, se incorpora en el trabajo comunal, según lo planteado por los encargados municipales y lo observado en el programa comunal, es decir las actividades que se desarrollan, y en lo manifestado por los adultos mayores. Todo lo anterior, específicamente en el ámbito de prevención y mantención de las capacidades físicas y mentales de los sujetos.

Sin embargo, se visualiza una contraposición entre el paradigma desde el cual comprenden las particularidades del proceso de envejecimiento, quienes están trabajando con los adultos mayores, y el supuesto paradigma que debiera existir para comprender dicho proceso, ya que según lo planteado por diversos autores, en nuestro país no existen investigaciones que den cuenta de las especificidades subjetivas de la adultez mayor en Chile, por lo que difícilmente se puede traspasar al resto de los grupos etáreos el conocimiento de ese proceso, si el sustento teórico no está presente.

Se desprende de lo anterior, que los recursos humanos estarían poco capacitados según planteamientos de la propia política nacional, por las razones antes señaladas, por lo que la prevención y mantención de las capacidades de los adultos mayores, no contarían con el enfoque integral requerido para entregar información significativa para los propios sujetos de atención, acerca de la etapa de envejecimiento. Lo que es manifestado por los adultos mayores, quienes opinan que no reciben dicha información.

Con todo lo anterior, y retomando lo planteado por la política referente al mejoramiento del potencial de salud, autovalencia y envejecimiento activo de los adultos mayores, debemos decir que la prevención y la promoción de la misma es

esencial para alcanzar dicho propósito, en donde la educación cumple un rol fundamental, en transferir conocimiento del propio proceso de envejecimiento y en la forma de relacionarse con la población de adultos mayores.

Por tanto, los esfuerzos y recursos que actualmente están dirigidos a tratar la enfermedad más que a prevenirla, podrían optimizarse, si se trabaja para el mejoramiento de las condiciones de vida para evitar o demorar enfermedades y patologías específicas. Consiguiendo a futuro, que la población creciente de adultos mayores, que eventualmente carecerá de cobertura en salud, no colapse el sistema de salud público, y que los próximos adultos mayores lleguen a esta etapa del ciclo vital, con una mejor calidad de vida (OMS et al, op. cit.).

#### **7.2.4 Lazos solidarios y de cooperación entre las distintas generaciones**

Estos conceptos que se encuentran presentes dentro de la política, están abordados desde una perspectiva donde es la familia el espacio en el que los sujetos se desarrollan y satisfacen sus necesidades, entre otras, de afecto, seguridad y reconocimiento. Y por otra parte, se aborda esta temática desde un concepto de solidaridad intergeneracional, el cual también debe estar presente dentro del espacio familiar.

Ahora bien, las familias no siempre cuentan con la capacidad suficiente para desarrollar sus funciones de protección de manera eficiente sin apoyo externo. Esto debido a que los cambios en la estructura y composición familiar debilitan las posibilidades del núcleo, para brindar apoyo parcial o permanente a los adultos mayores que lo necesitan. Ante esto se puede mencionar, que la solidaridad entre

generaciones es un valor que ha ido perdiendo fuerza entre las familias, dada la alta valía que se le otorga a los proyectos individuales (Oblitas et al, op. cit.).

Se debe mencionar que la solidaridad intergeneracional, se refiere en primera instancia, a cualquier interacción que se produce entre personas o grupos pertenecientes a distintas generaciones, que implica una interacción y cooperación creciente para lograr metas comunes, influencia mutua y la posibilidad de cambio (Villar, op. cit.).

En segunda instancia, a este concepto, se le atribuye un sentido de identidad y pertenencia. El término solidaridad se fundamenta en la idea de que el sentimiento de unión, apoyado en estrechos vínculos familiares, constituye una base para la identificación que, a su vez, conduce al deseo de proporcionarse asistencia mutua (Rein, op. cit.).

Las relaciones intergeneracionales, y lo que se denomina contrato intergeneracional, se rige por reglas, normas, convenciones y prácticas. Se trata de un contrato implícito, en lugar de uno obtenido a través de la negociación individual.

Walker (op. cit.: 114), afirma que los legisladores “no han logrado comprender la importancia fundamental de la solidaridad intergeneracional; únicamente perciben una relación “financiamiento gasto”. Además, mantiene que la relación económica sólo es un aspecto de la cuestión; el contrato intergeneracional también incluye una dimensión ética que representa la cohesión social de las sociedades, que se alcanza garantizando la seguridad de todos los ciudadanos, y no solamente la de aquellos que pueden pagarla”.

Otra dimensión de la solidaridad intergeneracional es la capacidad de los activos y las pensiones para permitir a las personas de más edad conservar su estatus mediante la continuación de su contribución a la familia. Por consiguiente, la solidaridad intergeneracional debe caracterizarse en términos más generales desde el punto de vista de los sistemas formales e informales, las prácticas y el entendimiento que permiten a las generaciones participar y colaborar para alcanzar beneficio mutuo.

Como se ha dicho, la solidaridad intergeneracional, incluye implícitamente la noción de cohesión social, donde se hace hincapié en dos elementos fundamentales, para el alcance de cohesión, “la reducción de las disparidades, las desigualdades y la exclusión social” y “el fortalecimiento de las relaciones sociales, las interacciones y los vínculos” (Berger-Schmitt, op. cit.: 28). La idea de la cohesión social encaja bien con el concepto de capital social, el cuál se asocia con «el sentimiento de comunidad de las personas, su sentimiento de pertenecer a un barrio, de preocuparse por la gente que reside en él y de creer que esta gente se preocupa a su vez por los demás” (Portney et al, op. cit.: 71).

El concepto de cohesión social ha expuesto la necesidad de conservar y fortalecer la conexión y la solidaridad intergeneracional, si se quiere alcanzar la visión de una sociedad para todas las edades, en la que se valora a todos los ciudadanos por su contribución a la comunidad, independientemente de su edad.

Uno de los valores presentes en la política nacional, y en el cual se deben sustentar las acciones en favor del Adulto Mayor, es justamente, la solidaridad:

*“Lo que hoy es la sociedad en cuanto a desarrollo social, económico, cultural y político, con virtudes y defectos, con luces y sombras, es, en definitiva, la herencia, fruto de su trabajo, que dejan los Adultos Mayores a las generaciones que les siguen. En este sentido las generaciones más jóvenes tienen una deuda con los Adultos Mayores, que no es otra que hacerles justicia, dándoles lo que ellos requieren y merecen, no sólo para una vida digna, sino para que tengan una vida de mejor calidad, de acuerdo a su propio protagonismo y posibilidades. No se trata de una mera actitud de compasión o de limosna hacia los viejos. Se trata más bien de una actitud de respeto, de apoyar, de estimular, de comprender, pero en un intercambio de solidaridad, es decir, donde el Adulto Mayor también es solidario con las generaciones más jóvenes y éstas con los Adultos Mayores. Se trata de una solidaridad de "ida y vuelta", intergeneraciones. Por otra parte es conveniente recordar que la solidaridad se basa en el conocimiento y en el amor hacia el otro, por esto, el núcleo natural en que se vive, esta solidaridad y es en la familia donde se dan las relaciones a través de las cuales se materializa la solidaridad entre padres, hijos, abuelos y nietos. En la medida en que se fortalezca la solidaridad intergeneracional al interior de cada familia, será posible la proyección de un trato más digno al Adulto Mayor en el resto de la sociedad”.*  
(SENAMA b, op. cit.: 2)

Tenemos así que, la solidaridad intergeneracional, se entiende desde el reconocimiento del aporte del adulto mayor en cuanto a la herencia y frutos de trabajo hacia las generaciones jóvenes, por tanto, la vinculación más próxima y de materialización de este concepto es al interior del núcleo familiar.

A su vez, esta política, plantea en su objetivo, fortalecer la responsabilidad intergeneracional en la familia y comunidad, lo siguiente:

*“La familia es la institución social, por excelencia, encargada de velar y proteger el desarrollo de sus miembros. La familia es la instancia social en que el ser humano encuentra afecto, seguridad, reconocimiento y amor. En ella, la persona satisface necesidades básicas esenciales para su adecuado desarrollo, lo cual cobra especial significación para el Adulto Mayor. Lo normal es que las personas de edad encuentren en sus hijos, hermanos y nietos, un sólido apoyo en lo material, en lo afectivo y en lo espiritual. En esta perspectiva, las familias deben recibir un apoyo por parte de los servicios públicos que posibiliten una mejor atención y desarrollo de los Adultos Mayores” (ibid: 7).*

Se desprende de lo planteado por la política, que los servicios públicos debieran apoyar a las familias, para que éstas entreguen una mejor atención a los adultos mayores. Refiriéndose, a un apoyo sólido en el ámbito material y afectivo.

Se observa, que la política no establece claramente el tipo de apoyo que deben brindar los servicios públicos a las familias, para que estas contengan las necesidades materiales y afectivas de los adultos mayores, por lo que las familias actúan según su criterio para enfrentar el envejecimiento de sus miembros.

A su vez, se consigna que el trabajo que se ejecuta en estos municipios, también presenta una ambigüedad en el establecimiento de lineamientos concretos para fortalecer la responsabilidad y solidaridad intergeneracional en la familia y comunidad. Esto se denota en que en el programa de trabajo comunal, no se explicita ninguna actividad que involucre a las familias de los adultos mayores que participan en las actividades proporcionadas por cada municipio, así como

tampoco se observan actividades que vinculen a estos sujetos y a distintos actores sociales en estas comunas. Sin embargo, según el discurso de los encargados municipales de ambas comunas, se han desarrollado algunas acciones de acercamiento de las familias de los adultos mayores, las cuales se han centrado en participar a las exhibiciones de finalización de los talleres a los que asisten estos sujetos.

**“Acá se han hecho actividades que fomenten esto, sobre todo en los grupos folclóricos y talleres, en las actividades finales de exposición del trabajo anual”.** (Cesar Hernández, Funcionario del Departamento del Adulto Mayor, comuna de Ñuñoa).

**“Mira no hemos hecho muchas cosas en ese sentido, más que nada hemos participado a las familias de los adultos mayores que vienen para acá a los talleres, a las actividades de cierre de los talleres, por ejemplo, las obras de teatro que han presentado, cuando exponen los trabajos manuales, cosas así, pero realmente, no potenciamos una participación sistemática de las familias.”** (Clara Durán, Directora del Departamento del Adulto Mayor, comuna de San Joaquín).

Se observa que en estas comunas, no existen lineamientos tendientes a fortalecer la responsabilidad intergeneracional en las familias y la comunidad, éste no es considerado como un ámbito de intervención, por el contrario, las acciones desarrolladas contemplan solamente el trabajo directo con los adultos mayores, con lo cual la familia y comunidad no es aprovechada como un espacio estratégico para proyectar la intervención que si se realiza con los adultos mayores.

Esta misma situación, según lo planteado por los encargados municipales, se explica debido al poco interés de las familias por participar de un proceso en el que se integre al núcleo familiar de los adultos mayores, en las actividades que en cada comuna se realizan, dado que cada integrante mantiene un proyecto personal que no contempla ser partícipe del trabajo con el adulto mayor.

**“Los hijos estudian, son profesionales, y su mamá o papá que son adultos mayores, se conforman con que le den plata, pero no los visitan, nosotros somos la familia, ya que a través de todas las actividades se comparte más con ellos”.** (Cesar Hernández, Funcionario del Departamento del Adulto Mayor, comuna de Ñuñoa).

**“La familia no se vincula con el adulto mayor, se está en una comuna pobre donde los hijos no son profesionales, son de bajos recursos. La preocupación está centrada en mantener a sus propias familias”.** (Clara Durán, Directora del Departamento del Adulto Mayor, comuna de San Joaquín).

Se observa de las anteriores citas, que efectivamente las familias de los adultos mayores están centradas en sus propios proyectos de vida, lo cual es coherente con el ciclo vital por el que atraviesan todas las familias. Estos procesos, producen que en muchas ocasiones se deja de lado a los integrantes de la “familia de origen”, que en este caso vienen a ser los adultos mayores, por tanto se confirma lo planteado por Oblitas et al (op. cit.), en donde los sujetos le otorgan una alta valía a los proyectos individuales, perdiendo así, la cooperación y solidaridad entre generaciones.

Se confirma entonces, la importancia que adquieren los servicios públicos en el acompañamiento y apoyo a las familias y la comunidad, mediante procesos educativos, concernientes al envejecimiento de las personas, incorporando en éstos los conceptos de solidaridad entre generaciones, mejoramiento del trato y valoración de los adultos mayores entre otros. De tal modo, que el proceso habitual por el que pasan las familias contenga además del nuevo núcleo familiar, el de origen, disminuyendo con esto el aislamiento en que se encuentran muchos de los adultos mayores.

No obstante lo anterior, existe ausencia de apoyo desde este sistema público hacia las familias de los sujetos en cuestión, lo cual acrecienta la situación antes explicitada, razón por la cual, es más necesario aún contemplar desde los lineamientos de los programas comunales acciones que involucren a la familia en su conjunto.

En síntesis, y según lo estipulado en la política, la familia es el espacio donde debe comenzar a fomentarse la solidaridad, cooperación y apoyo, entre las distintas generaciones, y desde éstas traspasar a la comunidad esta nueva forma de interacción entre los sujetos. Ante esto, debemos reiterar que aquello no se realiza en estas comunas, por tanto, este es un objetivo, así como el valor en el que está inspirado, que no logra ser traspasado desde la política hacia las instancias más próximas del sujeto de atención. Consecuentemente a esto, encontramos en los datos estadísticos, que serán presentados en el próximo capítulo, que el 44,1% de los sujetos encuestados en la comuna de Ñuñoa, manifiesta una coherencia con lo señalado, y en la comuna de San Joaquín, es el 51,6% que se sitúa en esta misma perspectiva. Es así que cerca de la mitad del total de la muestra, opina que dentro de los servicios ofrecidos por su municipio, no se encuentran aquellas acciones que

apoyen a las familias y a la comunidad, para que éstos brinden a los adultos mayores un trato y valoración acorde a sus particularidades.

### **7.2.5 Recreación como una contribución al desarrollo humano: Fomento del tiempo libre y recreación**

La recreación y tiempo libre, en el adulto mayor, ha de verse más bien como una acción que proyectada desde lo social, puede crear las condiciones que faciliten la elevación de la calidad de vida de los sujetos, y como una contribución al desarrollo de estilos de vida más saludables y autónomos en esta etapa del ciclo vital.

La adultez mayor, no tiene que ser un período de la vida en el que predomine o se haga inevitable un deterioro de las capacidades físicas e intelectuales, ya que si los sujetos muestran la necesaria motivación y la intención de mantener un estilo de vida activo y productivo, y se les proporcionan las condiciones para desenvolverse en un entorno rico y estimulante, en el cual se favorezcan experiencias de aprendizajes, de reconocimiento y de estimulación en los esfuerzos por alcanzar determinados logros, en cuanto a participación en actividades de diversa índole, la senectud puede evitarse o demorarse (Zaldivar, op. cit.).

Un enfoque simplista del ocio y de la recreación en la adultez mayor, nos llevaría a considerarlas como una mera opción individual del tiempo libre, y dejaríamos de apreciar su carácter desarrollador, por los niveles de participación y de actualización que pueden generar; sobre todo si se les considera como recurso potenciador, herramientas de acción social que permiten elevar el bienestar y la calidad de vida de los sujetos.

“Recreación es aquel conjunto de prácticas de índole social, realizadas colectiva o individualmente en el tiempo libre, enmarcadas en un tiempo y en un espacio determinados, que otorgan un disfrute transitorio sustentado en el valor social otorgado y reconocido a alguno de sus componentes (psicológico, simbólico, material) al que adhieren como satisfactor del placer buscado por los miembros de una sociedad concreta” (Gerlero, op. cit.:5).

El reconocimiento de la recreación como necesidad y como derecho, es incuestionable, y como tal se asume como un deber del Estado, de los organismos públicos y privados, facilitar las herramientas y el espacio para que sus programas y servicios sean de acceso equitativo a la población.

Por tanto, se debe asumir la recreación como un proceso mediador de desarrollo humano, lo cual significa comprenderla desde sus beneficios en cada una de las dimensiones de desarrollo de los seres humanos y tener claridad sobre las condiciones que hacen estos beneficios posibles.

Desde esta perspectiva y en especial desde la temática de la adultez mayor, las prácticas recreativas son entendidas como complementarias a los procesos de aprendizaje y desarrollo cultural y como una herramienta para romper con los círculos de pobreza, dependencia, inactividad, violencia y con los sentimientos de marginación y exclusión, los cuales a su vez se encuentran asociados a la pérdida de la autoestima.

En esta perspectiva, la política nacional, incluye en sus objetivos el fomentar el uso adecuado y creativo del tiempo libre y la recreación, mediante:

*“El Incentivo del uso del tiempo libre del Adulto Mayor en actividades que signifiquen ganar el desarrollo personal y en salud mental y física, constituye una orientación central para las acciones que deben planificarse e implementarse en favor del Adulto Mayor. Cobran especial importancia, en esta perspectiva, las actividades de recreación tales como el turismo, expresión artística y cuidado físico como la gimnasia y el deporte. Es importante socializar la idea de que la recreación y cuidado físico son acciones altamente contribuyentes a la mantención de la salud, tanto física como mental, además de ser un derecho de todo ser humano” (SENAMA b, op. cit.: 7).*

Se desagrega del planteamiento de la política que el buen uso del tiempo libre es un derecho de los adultos mayores, el cual generaría un desarrollo personal y un mejoramiento de la salud mental y física, que debe realizarse a través de actividades de recreación, turismo y cuidado físico.

Se observa que en el programa de trabajo comunal, el objetivo antes señalado, se traspasa a las acciones que en estas comunas se ejecutan, en las actividades que a continuación se indican: en la comuna de Ñuñoa, talleres de autocuidado y reactivación de la memoria, cultura, recreación, desarrollo personal, acondicionamiento físico y recreación y turismo. En la comuna de San Joaquín, en talleres de actividad física y cultural, de capacitación y actividades manuales, de reforzamiento cognitivo y turismo.

Por tanto se puede decir, que el eje central del accionar que se realiza con los adultos mayores en ambas comunas, está mayoritariamente centrado en ejecutar acciones en el área de recreación y turismo. Lo cual se establece a partir de los lineamientos presentes en el programa comunal y por lo manifestado por los encargados municipales, de ambas comunas.

**“En nuestra comuna se realizan hartas actividades recreativas para los adultos mayores, y en ese sentido, les entregamos los recursos a los clubes que piden subvenciones por ejemplo, para los traslados cuando van de paseo. (...) en realidad los abuelos están aislados, y lo que ellos necesitan, son actividades para juntarse con más personas de su edad, y aquí tenemos varios talleres para que ellos participen, éstos se enfocan en el mejoramiento físico, mental, de expresión artística y turismo. El abuelo tiene que darse cuenta que entre más activo está, más vivo”. (Cesar Hernández, Funcionario del Departamento del Adulto Mayor, comuna de Ñuñoa).**

**“Tenemos un plan de actividades recreativas, programas de turismos de la comuna, paseos vacacionales durante la temporada de verano y durante todo el año, se realizan salidas por el día. A demás se trabaja con el Sernatur con las vacaciones para la tercera edad, en donde cada adulto mayor paga un poco de dinero, pero la municipalidad le subsidia parte del costo. (...) Se tiene taller de folclor, teatro, olimpiadas, fiestas y celebraciones. Lo cual cada sector hace una fiesta. (...) De acuerdo al diagnóstico que tenemos, nuestro plan de acción se enfoca a cubrir las necesidades especialmente las de participación y recreación, formación de líderes, lo cual se enfoca a las necesidades que se tienen y que la evaluación indicó”. (Clara Durán, Directora del Departamento del Adulto Mayor, comuna de San Joaquín).**

Este ámbito también fue consultado a los adultos mayores, cuyas respuestas se presentan en el próximo capítulo, concerniente a los datos estadísticos, en donde el resultado mostró que los sujetos de la comuna de San Joaquín, están en un 77,8%, bastante o totalmente de acuerdo con las actividades que se realizan en el área de salud mental. Se presenta aquí una diferencia con la comuna de Ñuñoa, donde el porcentaje obtenido por los adultos mayores, en esta misma temática es de 41,7%, reflejándose así una diferencia significativa de 36,1% en este indicador.

En el caso de las actividades de mejoramientos físico, desarrollo personal y recreación y turismo, y desarrollo artístico manual, los porcentaje más altos se encuentran en la opción totalmente o bastante de acuerdo, que sumados, están entre 79,5% y 97,6%, por lo que las expectativas que tienen los adultos mayores encuestados de ambas comunas en relación a las actividades que permiten un desarrollo físico, personal, de buen uso del tiempo libre y desarrollo artístico manual, están altamente satisfechas.

Tenemos entonces, que la recreación es una preocupación constante y primordial en el trabajo que se realiza con los adultos mayores en estas comunas, dado que gran parte del programa comunal dirigido a este sector, está centrado en generar acciones en este ámbito, lo cual se refleja, en la gran cantidad de actividades de esta índole, en comparación con las actividades realizadas en otras áreas. Lo anterior también se extrae desde lo expresado por los encargados municipales, y además por lo señalado por los propios sujetos de atención.

#### **7.2.6 Gobierno Central y Gobierno Local: Traspaso coordinado y coherente de la Política Nacional y cumplimiento de sus objetivos en el gobierno local.**

Como se expuso en el inicio de este capítulo, el objeto de este análisis es el describir cómo se aplica la política nacional en el ámbito local, para lo cual se recogió los lineamientos con los que se trabaja en cada comuna con el adulto mayor, para contrastarlos con los objetivos plateados por la política nacional. De esta manera, lograríamos dar cuenta del traspaso que se hace de la política, desde el gobierno central al gobierno local, entendiendo que esta política, según lo planteado por la misma; “debe establecer un marco de referencia y una gran finalidad de carácter permanente que le dé sustento a las distintas acciones que se programen y realicen

en favor de este sector. La Política Nacional definida debe, por lo tanto, constituirse en el factor dinamizador de programas de acción” (SENAMA b, op. cit.:4).

Este factor dinamizador de programas de acción, se alcanzaría mediante la descentralización y la autonomía entre equilibrio y coordinación. Frente a esto, la política señala que:

*“La descentralización que debe inspirar las políticas sociales, es un factor a considerar en forma permanente para hacer efectivas las acciones. Se trata de comprender que la concreción de las políticas se hace, normalmente, en el Gobierno local y que éste es el que deberá implementar, con adecuada coordinación, las políticas generales adoptadas por el Gobierno central (...).” y en cuanto a autonomía entre equilibrio y coordinación, indica que: “A partir de las competencias propias de cada organismo de Gobierno, se deben procurar prestaciones integradas interinstitucionales con las que se logre una mayor cobertura de los requerimientos y se eviten duplicidades de esfuerzos, posibilitando alianzas que se expresan en un Plan de Acción Conjunto. Esta complementariedad en cuanto a generar prestaciones interinstitucionales favorece la sinergia al integrar especializaciones que finalmente mejoran el resultado. A su vez, los organismos que autorizan proyectos y acciones o asignan recursos deben considerar la necesaria coordinación entre los diferentes organismos y el respectivo Servicio encargado de implementar la Política Nacional para el Adulto Mayor” (SENAMA b, op. cit.: 11).*

Se desagrega de lo señalado anteriormente, que es la descentralización, la estrategia utilizada por el gobierno central para impulsar las políticas sociales que se diseñan en ese nivel, y que deberán ser ejecutadas por los gobiernos locales mediante una coordinación constante, en la que se integre a todas las instituciones y organismos que trabajen con el adulto mayor. Todo esto con el propósito de lograr una mayor cobertura de los requerimientos de estos sujetos, y evitar duplicidad de esfuerzos.

Contrastando los lineamientos de la política con lo que actualmente se realiza en los gobiernos locales estudiados, encontramos que existen divergencias, según lo planteado por los encargados municipales, en cuanto al tipo de coordinación que se mantiene con el gobierno central, es decir, SENAMA.

**“No existe una coordinación directa con SENAMA, yo creo que es por un tema político con ésta, ya que aquí hay un alcalde de oposición al gobierno, sólo nos relacionamos con ésta en temas de información que el SENAMA envía para los adultos mayores a nivel nacional y cuando nosotros respondemos con la participación de nuestros adultos mayores, no somos considerados. Así que en realidad hay poca coordinación, trabajamos independientemente”.** (Cesar Hernández, Funcionario del Departamento del Adulto Mayor, comuna de Ñuñoa).

**“Se realiza un trabajo coordinado con SENAMA, a través de proyectos que hoy se están ejecutando, los que se bajan a la comunidad desde éste, a través de reuniones, por lo tanto el trabajo es altamente ligado y coordinado con el SENAMA. Se trabaja con un coordinador territorial designado por esa institución que trae las inquietudes desde SENAMA y lleva las nuestras de vuelta. Según lo planteado se elabora un plan de trabajo, el cual puede ser aprobado o no por el SENAMA, bajo las coordinadas que ellos nos indican y de ahí se van llegando a acuerdos, y vamos haciendo un trabajo que se adecúa a la comuna”. (Clara Durán, Directora del Departamento del Adulto Mayor, comuna de San Joaquín).**

Se visualiza entonces, que la coordinación del gobierno central con el local, es diferente en estas comunas. En el caso de Ñuñoa, el trabajo que se realiza con los adultos mayores se efectúa en forma independiente, aplicando criterios que responden al conocimiento que la práctica les ha entregado a los sujetos que trabajan directamente con el adulto mayor. Aun así, se observa que existen acciones de este programa comunal, que son similares a algunos objetivos planteados en la política Nacional.

Por otro lado, en la comuna de San Joaquín el programa comunal, mantiene una coordinación con el gobierno central, por lo tanto, las acciones que en esta comuna se ejecutan, estarían en directa relación con los planteamientos de la política. No obstante aquello, en este programa comunal, se observa que no están contenidos todos los objetivos que impulsa dicha política.

A partir de lo señalado por los entrevistados, podemos inferir, que el gobierno central no baja de igual forma la política nacional, hacia los gobiernos locales. El trabajo coordinado, sistemático y permanente, entre un encargado territorial, proveniente desde el gobierno central, y el encargado del programa comunal, sólo se da en la comuna de San Joaquín y no así en la comuna de Ñuñoa. Siendo así, la descentralización, tal como se plantea en la política no se da de igual forma en estas comunas.

## CAPÍTULO VIII

### BIENESTAR DEL ADULTO MAYOR EN EL MARCO DE LA POLÍTICA NACIONAL

Este capítulo contiene la información requerida para establecer cuantitativamente el nivel de satisfacción que presentan los adultos mayores de las comunas estudiadas, respecto de la política nacional. Dicha información está referida a la interpretación y análisis de los resultados obtenidos en cada una de las dimensiones que componen esta variable, las cuales fueron desagregadas en sub-dimensiones, con el objeto de dar cuenta de manera más detallada del objetivo de esta investigación.

Para efectuar este análisis se utilizó el modelo de nivel de satisfacción de usuarios detallado en el capítulo VI, en el cual se indican las dimensiones requeridas para obtener el nivel de satisfacción, entre las que se encuentran, nivel de conocimiento, nivel de expectativas, nivel de calidad y nivel de percepción.

La interpretación se realizó bajo la siguiente estructura de ordenamiento de la información: tabla de puntajes, gráficos, tablas de frecuencias, en la que se muestran las puntuaciones de la totalidad de indicadores por dimensión y cuadros con las puntuaciones obtenidas para cada nivel de la dimensión, es decir, alto medio y bajo.

A continuación se detallará de qué manera se obtuvo el nivel de satisfacción que presentan los adultos mayores de las comunas estudiadas. Primeramente, es necesario recordar que los datos se recogieron a través de una encuesta que contempló treinta y ocho indicadores, que dan cuenta de las cuatro dimensiones que constituyen el nivel de Satisfacción de los adultos mayores, respecto de la política nacional dirigida a este sector de la población.

De los treinta y ocho indicadores señalados, siete corresponden al nivel de conocimiento, dieciséis al nivel de expectativas, ocho al nivel de calidad y siete al nivel de percepción. También se especificará que cada indicador contó con cinco opciones de respuestas; nada de acuerdo, poco de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, bastante de acuerdo y totalmente de acuerdo, cada una de éstas con puntajes desde 1 hasta 5, respectivamente. La puntuación indicada corresponde a la utilizada en la escala Likert, con la cual fueron tratados los datos recogidos.

Con respecto a los puntajes obtenidos, se señala que el total de los indicadores en su puntuación máxima, obtenía 178 puntos por encuesta, que para el total de la muestra de la comuna de Ñuñoa (127 adultos mayores), suman 22.606 puntos, y para la comuna de San Joaquín (126 adultos mayores), suman 22.428 puntos. Ambos puntajes dan como resultado 45.034 puntos. Los que se detallarán a continuación.

## Cuadro N° 6

### Puntajes para la obtención del nivel de satisfacción

Dimensiones	Puntaje Propuesto Ñuñoa	Total obtenido Ñuñoa	Puntaje Propuesto San Joaquín	Total obtenido San Joaquín	Puntaje Propuesto Ambas Comunas	Total Ambas comunas
Nivel de Conocimiento	4.445	1.897	4.410	1.902	8.855	3.799
Nivel de Expectativas	10.160	6.476	10.080	6.385	20.240	12.861
Nivel de Calidad	5.080	3.008	5.040	3.064	10.120	6.072
Nivel de Percepción	2.921	2.054	2.898	2.181	5.819	4.235
<b>Total</b>	<b>22.606</b>	<b>13.435</b>	<b>22.428</b>	<b>13.532</b>	<b>45.034</b>	<b>26.967</b>

**Fuente:** Investigación directa

Con la información que muestra esta tabla, se calcularon los rangos para los niveles alto, medio y bajo de cada dimensión, así como también para establecer los niveles de satisfacción. Es decir, se establecieron los rangos de puntajes entre los cuales los sujetos se situarían en uno u otro nivel. El cálculo se obtuvo mediante la siguiente fórmula:

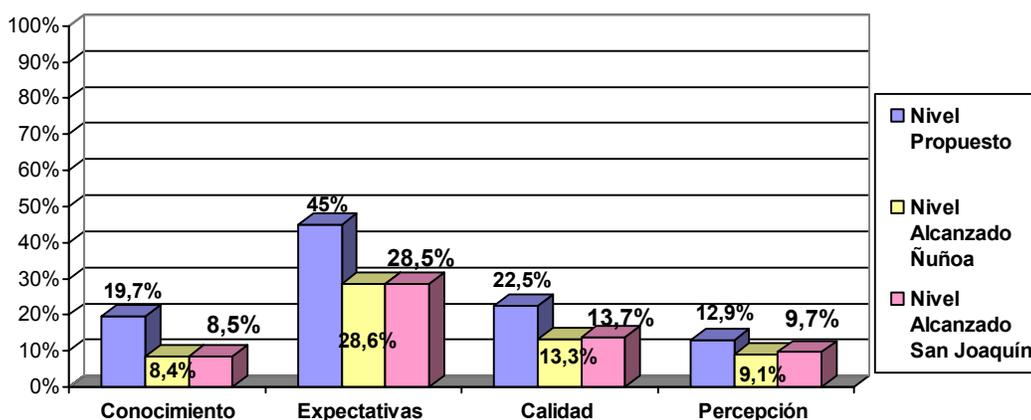
$$\frac{\text{Máxima puntuación} - \text{mínima puntuación}}{\text{Cantidad de intervalos}}$$

Puntualizamos que para mayor claridad en la lectura de este apartado, se decidió presentar la interpretación de los datos por comuna y en una próxima etapa, presentar los cuadros con los niveles obtenidos en cada dimensión en forma comparativa, con el objeto de encontrar las posibles diferencias y similitudes entre estas comunas. Bajo ese mismo propósito se construyeron gráficos comparativos que a modo de síntesis muestran toda la información.

A continuación se exponen gráficos que muestran los porcentajes que cada dimensión tiene en condiciones de máxima puntuación y los porcentajes obtenidos en cada una de estas dimensiones por comuna.

**Gráfico N° 2**

**Nivel propuesto para cada dimensión y Nivel alcanzado en cada dimensión por comuna**



**Fuente:** Investigación directa

En este gráfico se observan los porcentajes que presenta cada dimensión en condiciones de máxima puntuación en el total de la muestra (253 adultos mayores). Es así que para conocimiento, el porcentaje de dicha puntuación, que es 8.855 puntos, se traduce en un 19,7% del total del puntaje de la encuesta para la totalidad de la muestra. La comuna de Ñuñoa obtuvo un 8,4% del porcentaje establecido para conocimiento y la comuna de de San Joaquín un 8,5% de este porcentaje. Ambas comunas presentan un porcentaje similar de conocimiento de la política nacional para el adulto mayor.

Para expectativas, el puntaje establecido en condiciones de máxima puntuación es de 20.240, lo que se traduce en 45% del total del puntaje de la encuesta para la totalidad de la muestra. Para la comuna de Ñuñoa, el porcentaje alcanzado es de 28,6% del porcentaje establecido para expectativas, y la comuna de San Joaquín, alcanzó un 28,5%. Nuevamente, ambas comunas presentan un porcentaje similar de expectativas.

En el caso de la calidad, el puntaje establecido en condiciones de máxima puntuación es de 10.120, lo que se traduce en un 22,5% del total del puntaje de la encuesta para la totalidad de la muestra. Para la comuna de Ñuñoa, el porcentaje alcanzado es de 13,3% del porcentaje establecido para expectativas, y la comuna de San Joaquín, alcanzó un 13,7%. Aquí tampoco se observa una diferencia significativa de los porcentajes alcanzados por ambas comunas.

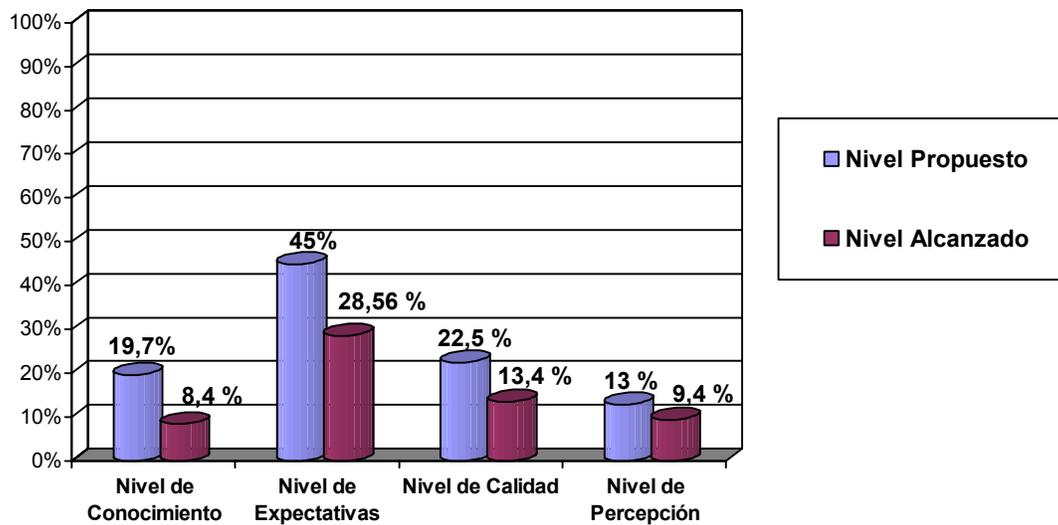
Para percepción, el puntaje establecido en condiciones de máxima puntuación es de 5.819, lo que se traduce en 12,9% del total del puntaje de la encuesta para la totalidad de la muestra. Para la comuna de Ñuñoa, el porcentaje alcanzado es de 9,1% del porcentaje establecido para expectativas, y la comuna de San Joaquín, alcanzó un 9,7%. Los porcentajes de estas comunas no presentan mayores diferencias.

Se debe aclarar que la diferencia en los porcentajes que representa a cada dimensión, en el instrumento de medición, está dada por la cantidad de indicadores que requirió cada una de dichas dimensiones para recoger la información necesaria para medirlas.

El próximo gráfico sintetiza la información expuesta anteriormente, pero esta vez, compara el porcentaje alcanzado por la totalidad de la muestra (253 sujetos) en cada dimensión, con el porcentaje propuesto para cada una de estas, en condiciones de máxima puntuación.

Gráfico N° 3

Máximos porcentajes y porcentajes alcanzado, para cada dimensión, ambas comunas



Fuente: Investigación directa

Este gráfico muestra que el nivel de conocimiento alcanzado en la totalidad de la muestra (253 sujetos), no supera la mitad del nivel de conocimiento establecido que se ha planteado como el óptimo para indicar que los adultos mayores de estas comunas, están en conocimiento de la política nacional del adulto mayor y de los servicios y productos que ésta proporciona.

En el caso del nivel de expectativas, el porcentaje alcanzado por la muestra (253 sujetos), no supera los dos tercios del porcentaje establecido, como el óptimo para señalar que los adultos mayores de estas comunas, ven sus expectativas superadas por los servicios y productos que la política nacional proporciona.

En la dimensión nivel de calidad, el porcentaje alcanzado por la muestra (253 sujetos), tampoco logra el porcentaje que se establece como el óptimo, para puntualizar que los servicios y productos que en su totalidad, sean pertinentes, accesibles, entregados puntualmente, fáciles de comprender, entregados por personal capacitado y respetando plazos, normas y acuerdos. Lo anterior detallado en el modelo de satisfacción de usuarios para efectos de este estudio.

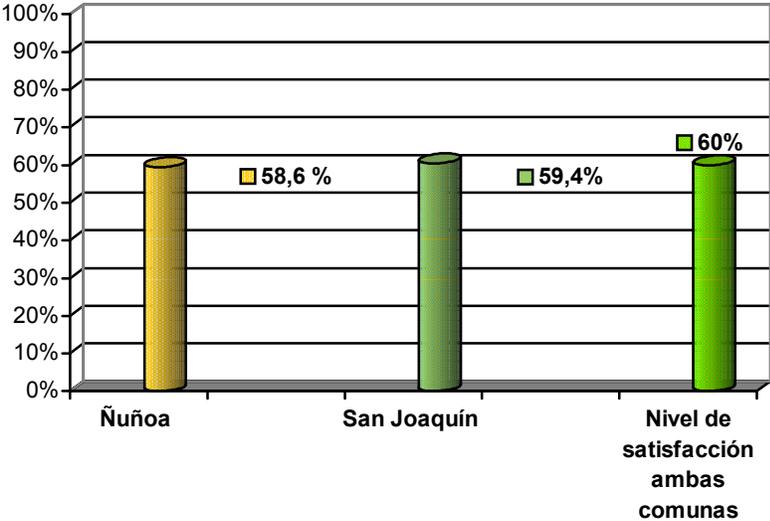
Por último, en el nivel de percepción, el porcentaje alcanzado por la muestra (253 sujetos), es el que menor diferencia tiene entre el porcentaje establecido y el porcentaje alcanzado, en relación a la totalidad de las dimensiones.

Por tanto, se observa que los adultos mayores si bien no alcanzan el porcentaje establecido como el óptimo para indicar que éstos perciben que en los productos o servicios recibidos desde la política, se encuentran contenidas sus expectativas y que éstos son de buena calidad, por lo que su situación puede variar positivamente, si existe un porcentaje importante que así lo considera.

Ahora bien, la interpretación que hasta aquí se ha realizado será relacionada con la información entregada en los primeros gráficos que fueron expuestos en este capítulo, en ellos se revelaron los distintos porcentajes que representan a cada una de las dimensiones en la totalidad del instrumento de medición. Este proceso, se efectuará a través de un gráfico que sintetiza, en un único porcentaje los resultados de las cuatro dimensiones.

**Gráfico N° 4**

**Porcentaje de las cuatro dimensiones, ambas comunas**



**Fuente:** Investigación directa

El gráfico anterior, está referido a la sumatoria de los porcentajes que representan las puntuaciones obtenidas en cada una de las dimensiones, por los 127 adultos mayores de la comuna de Ñuñoa y 126 adultos mayores de la comuna de San Joaquín en la encuesta.

Se dirá que Ñuñoa obtiene un 59,4% del porcentaje que eventualmente se obtendría en condiciones de máxima puntuación. Por otro lado, San Joaquín alcanzó un 60,4% de dicho porcentaje. En cuanto al porcentaje alcanzado por ambas comunas, éste es de un 60%.

Los porcentajes recién mencionados, están presentados, como se ha dicho con antelación, de forma comparativa con el 100% que representa obtener las máximas puntuaciones. Ahora bien, se debe aclarar que cuando estos porcentajes se relacionen, al finalizar este capítulo, con los niveles alto, medio y bajo de satisfacción, estos porcentajes tendrán una ponderación diferente, ya que el 60% alcanzado por ambas comunas, será considerado como un 100%. No obstante aquello, la cantidad de personas que se sitúan en los diferentes niveles siguen siendo las mismas.

Para continuar con la interpretación y análisis de los datos, se mostrarán las tablas de frecuencias de las dimensiones que componen el nivel de satisfacción, por comuna.

## **8.1 Los sujetos, su saber y cómo relacionan, la política y el programa de trabajo comunal**

Se entenderá que la política social cumple la función de satisfacer necesidades de los sujetos y de los cambios en su concepción según el contexto histórico y social, como es el caso de nuestro país, en que la visualización de los adultos mayores como grupo vulnerable y en continuo aumento generó a partir de la década de los noventa, como estrategia crear una política social destinada a solucionar las necesidades de este sector de la sociedad, aminorando así la vulnerabilidad en la que se encontraban. Por tanto la política es un conjunto de decisiones que crea derechos y obligaciones en el seno de la sociedad involucrada y en el propio sector dominante, que construida socialmente convergen las capacidades institucionales del Estado y de las demandas y aspiraciones de la sociedad que exige un bienestar general, lo cual está determinado por el modelo de desarrollo que planifica el estado mismo (Vieira, op. cit.).

Podemos decir entonces, que la política social se constituye por la sumatoria de medidas específicas que un estado propone para mejorar y mantener la estabilidad social y económica de los sujetos que componen la sociedad. Esta sumatoria de medidas, forman la política social de un estado, las cuales están destinadas principalmente a atenuar los efectos negativos de los problemas sociales generados por la desigualdad económica (Rubilar, op. cit.).

Las medidas estatales están determinadas entonces, por el objetivo que el estado pretenda alcanzar, por lo tanto, el estado según su forma ideológica y su modo de funcionamiento, definirá desde su propia perspectiva, el cómo se llevan a cabo las políticas sociales y el fin de estas mismas.

Según el anterior planteamiento se constata que la política social dirigida a este sector, actúa restrictivamente, ya que reduce el conjunto de medidas decididas para este sector social a través de criterios institucionales, en donde se intenta responder a las demandas de forma rápida y paliativa (Vera, op. cit.).

La política social se expresa a través de disposiciones estratégicas, leyes, planes, metas y normas las cuales deben reconocer el derecho social de la población y la responsabilidad de generar acciones que cubran las demandas y problemáticas sociales que en un territorio se presenten. El caso de la Política Nacional del Adulto Mayor establece un marco de referencia y una finalidad de carácter permanente que le da sustento a las distintas acciones que se programan y realizan en favor de este sector. Esta Política Nacional se constituye en el factor dinamizador de programas de acción, en donde se asume la vejez y el envejecimiento de la población como una preocupación no sólo de Gobierno, sino también, de toda la sociedad.

Su objetivo principal es: “Lograr un cambio cultural de toda la población que signifique un mejor trato y valoración de los Adultos Mayores en nuestra sociedad, lo cual implica una percepción distinta sobre el envejecimiento y la vejez, y así alcanzar mejores niveles de calidad de vida para todos los Adultos Mayores”. (SENAMA b, op. cit.: 10)

Los fundamentos teóricos señalados, conforman el parámetro dentro del cual se dirá que un sujeto se encuentra en conocimiento de política social del adulto mayor. Con la salvedad que para efecto de esta investigación, el conocimiento que se requirió no fue un saber teórico tan específico.

Por tanto tenemos que, el conocimiento de los adultos mayores, está constituido por el conjunto de saberes que éstos presentan en cuanto a la política nacional, los cuales se determinan a través de su experiencia vinculante, con los distintos programas, acciones y actividades emanadas desde la política y que han sido desarrollados tanto a nivel nacional y local.

Para medir esta dimensión, se establecieron los siguientes elementos, los cuales determinaron el nivel de conocimiento de los sujetos respecto de la política: saben de la existencia de una política emanada desde el gobierno Central; saben que Institución se encarga de la ejecución de ésta; identifican la finalidad de la política; identifican los bienes y servicios que proporciona; opinan que es positivo que el Programa Comunal de adulto mayor esté planteado desde una Política Nacional; opinan que no es relevante que el Programa Comunal de adulto mayor esté planteado desde una Política Nacional; identifican los productos y servicios a los que acceden, como proporcionados por su municipalidad.

Los cuadros N° 7 y N°8, que se presentan a continuación muestran los resultados obtenidos en las comunas de Ñuñoa y San Joaquín, de todos los indicadores que dan cuenta de la primera dimensión contenida en la variable satisfacción de los usuarios. Esta dimensión, se desagregó en dos sub-dimensiones, estas son, conocimiento de la política y la vinculación existente entre la política nacional y el programa de trabajo comunal, destinado a este sector de la población.

## Cuadro N° 7

### Conocimiento de la política y vinculación con el programa de trabajo comunal, comuna de Ñuñoa

Conoce	No conoce		Conoce poco		Conoce medianamente		Conoce bastante		Conoce totalmente	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1) La existencia de la política	37	29,1	50	39,4	28	22,0	10	8	2	1,6
2) La institución encargada de su ejecución	55	43,3	53	41,7	8	6,3	8	6,3	3	2,4
3) La finalidad de la política (el gran objetivo)	73	57,5	41	32,3	10	7,9	3	2,4	0	0,0
4) Los bienes y servicios que proporciona.	50	39,4	37	29,1	27	21,3	10	7,9	3	2,4
5) El Programa Comunal de adulto mayor está planteado desde la Política Nacional	77	60,6	8	6,3	23	18,1	14	11,0	5	3,9
6) El Programa Comunal de adulto mayor se plantea sólo desde la misma municipalidad	71	55,9	24	18,9	20	15,7	8	6,3	4	3,1
7) Los productos y servicios a los que acceden, son proporcionados por su municipalidad	17	13,4	9	7,1	10	7,9	57	44,9	34	26,8

**Fuente:** Investigación directa

En los resultados de los indicadores de la dimensión, referente al conocimiento de la política y sus respectivos componentes, se observa, primeramente, que un 68,5% de los sujetos de la muestra de esta comuna, no saben de la existencia de esta política nacional, en cambio quienes si lo están no superan el 9,5%. Por otra parte, hay un 22% que manifestó estar sólo medianamente informado.

En cuanto a la institución que se encarga de su ejecución, el porcentaje que representa la opción conoce poco o no conoce es de 85%, por lo que, la mayoría de los sujetos encuestados está en desconocimiento de la existencia de esta institución, a su vez en el 15% restante reconoce medianamente, bastante o totalmente, dicha institución.

Las frecuencias del tercer indicador están aún más centradas en las opciones no conoce o conoce poco, es así que cuentan con casi el 90% del total de la muestra. En razón de los datos anteriores, la finalidad de esta política, para esta muestra es prácticamente desconocida. Si bien, el porcentaje del siguiente indicador no es tan acentuado, éste no logra revertir el conocimiento, o más bien, el desconocimiento que hasta aquí se observa tiene la gran mayoría de estos individuos, se dirá que los bienes y servicios que proporciona esta política son desconocidos por el 69% de la muestra, sin embargo, hay un 31% que si está al tanto de ellos.

En cuanto a esta sub-dimensión, los datos recogidos están centrados en tres indicadores, que debieran dar cuenta del conocimiento que tienen o no los adultos mayores acerca de la vinculación que debiera forjarse entre el programa de adulto mayor comunal y la política, según lo planteado en esta última, como uno de sus lineamientos, su rol coordinador con todas aquellas instituciones que trabajen con este sector de la población.

Los resultados de los dos primeros indicadores tienen porcentajes más o menos similares, en el caso de la pregunta: el programa comunal de adulto mayor está planteado desde la política nacional, el 67% de los sujetos manifiestan estar en desconocimiento de tal hecho, o sea dos tercios, mientras que el 15% aproximado manifiesta que está en conocimiento de ello. Por otra parte, hay un 18,1% que se manifiesta ambiguamente respecto al tema, no tiene claridad de éste.

El porcentaje del indicador, el programa comunal de adulto mayor está planteado desde la misma municipalidad, es de 75% aproximado de sujetos que no saben del tema preguntado, por tanto, más de dos tercios de la muestra manifiesta no tener los antecedentes necesarios para estar en conocimiento en torno a esto. Sin embargo, el 71,7% de la muestra reconoce los servicios y productos recibidos, como provenientes desde la propia municipalidad. Aunque es un porcentaje relevante, hay una porción de los sujetos, el 20% manifiesta no conocer la procedencia de los mismos.

**Cuadro N° 8**  
**Conocimiento de la política y vinculación con el programa de trabajo comunal,**  
**comuna de San Joaquín.**

Conoce	No conoce		Conoce poco		Conoce medianamente		Conoce bastante		Conoce totalmente	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1) La existencia de la política	33	26,2	50	40	32	25,4	10	7,9	1	0,8
2) La institución encargada de su ejecución	38	30,2	70	55,6	9	7,1	8	6,3	1	0,8
3) La finalidad de la política (el gran obj)	83	65,9	36	28,6	5	4,0	2	1,6	0	0,0
4) Los bienes y servicios que proporciona.	50	39,7	44	34,9	22	17,5	8	6,3	2	1,6
5) El Programa Comunal de adulto mayor está planteado desde una Política Nacional	74	58,7	7	5,6	25	19,8	15	11,9	5	4,0
6) El Programa Comunal de adulto mayor se plantea sólo desde la misma municipalidad	68	54,0	24	19,0	17	13,5	10	7,9	7	5,6
7) Los productos y servicios a los que acceden, son proporcionados por su municipalidad	12	9,5	11	8,7	12	9,5	53	42,1	38	30,2

**Fuente:** Investigación directa

En esta comuna se observa, primeramente, que un 66,2% de los sujetos, no están al tanto de la existencia de esta política nacional, en cambio quienes si lo están corresponden al 8,8%.

En cuanto a la institución que se encarga de su ejecución, el porcentaje que representa la opción conoce poco o no conoce es de 85,8%, por lo que, la mayoría de los sujetos encuestados está en desconocimiento de la existencia de esta institución, a su vez en el 7,1% si conoce dicha institución, bastante o totalmente.

Las frecuencias del tercer indicador están aún más centradas en las opciones no conoce o conoce poco, es así que cuentan con el 94,6% del total de la muestra. En razón de los datos anteriores, la finalidad de esta política, para esta muestra es prácticamente desconocida. Por su parte quienes si conocen el objetivo de la misma, representa el 1,6%.

Respecto a los bienes y servicios que proporciona esta política, éstos son desconocidos por el 64,7% de la muestra, sin embargo, hay un 7,9% que si está al tanto de ellos.

Los datos recogidos en cuanto a la vinculación del programa comunal con la política nacional, las cifras son las siguientes. El 64,3% de la muestra desconoce que el programa comunal de adulto mayor está planteado desde la política nacional, a su vez el 16%, está al tanto de esta vinculación. Por otra parte, hay un 19,8% que se manifiesta ambiguamente respecto al tema, no tiene claridad de éste.

El porcentaje del indicador, el programa comunal de adulto mayor está planteado desde la misma municipalidad, es de 73% de los sujetos no saben del tema preguntado, por tanto, más de dos tercios de la muestra manifiesta no tener los antecedentes necesarios para estar en conocimiento en torno a esto. Sin embargo, el 72,3% de la muestra reconoce los servicios y productos recibidos, como provenientes desde la propia municipalidad. Aunque es un porcentaje relevante, hay una porción de los sujetos, el 18,2% manifiesta no conocer la procedencia de los mismos.

Expuestos los resultados de ambas comunas, se presentan a continuación las tablas de frecuencias que arrojan el nivel en esta dimensión, los que se obtuvieron mediante la fórmula antes mencionada.

### Cuadro N° 9

#### Niveles de conocimiento que tienen los adultos mayores Comuna de Ñuñoa

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (pje.6-13)	87	68,5 %
Medio (pje. 14-21)	36	28,3 %
Alto (pje. 22-29)	4	3,1 %
Total	127	100%

**Fuente:** Investigación directa

## Cuadro N° 10

### Niveles de conocimiento que tienen los adultos mayores Comuna de San Joaquín

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (pje. 6-14)	79	62,7%
Medio (pje. 15-23)	37	29,4%
Alto (pje. 24-32)	10	7,9%
Total	126	100%

**Fuente:** Investigación directa

Este cuadro muestra los rangos en los que son situados los puntajes de la totalidad de la muestra, es así que se observa, que en la comuna de Ñuñoa, son 87 los sujetos que obtuvieron una puntuación entre 6 y 13, por lo que estarían dentro del nivel bajo, quienes obtuvieron entre 14 y 21 puntos son 36 individuos, los que se encuentran en el nivel medio y aquellos que obtuvieron un puntaje entre 22 y 29, correspondiente al nivel alto, son solamente 4 sujetos.

En la comuna de San Joaquín 79 personas, representando el 62,7% de la muestra se sitúan en el nivel bajo, es decir obtuvieron puntuaciones entre 6 y 14. Quienes están en el nivel medio son 37 sujetos, representando un 29,4% los cuales obtuvieron puntajes entre 15 y 23. Y el nivel alto son 10 personas con el 7,9% del total de la muestra, las cuales obtuvieron un puntaje entre 24 y 32.

Por lo tanto, se establece que para la comuna de Ñuñoa el nivel de conocimiento es bajo, puesto que, la mayoría de los sujetos, el 68,5%, se ubica dentro de este nivel. En el caso de la comuna de San Joaquín es el 62,7% que se encuentra en el nivel bajo de conocimiento. Se establece así, que la mayoría de los adultos mayores de estas comunas, no saben que existe una política nacional, no identifican la institución encargada de su ejecución, no conocen la finalidad de la política, no identifican que los bienes y servicios sean proporcionados desde la política social y no vinculan esta política con el programa de trabajo comunal de adulto mayor.

Se debe agregar, que se observa una diferencia entre las comunas estudiadas en cuanto a su nivel de conocimiento, siendo Ñuñoa donde prevalece mayor desconocimiento con una diferencia de un 5,8%. Otra diferencia visualizada entre las comunas se da en los sujetos que alcanzaron un nivel de conocimiento alto, en donde San Joaquín obtiene mayor porcentaje, 7,9%, presentándose una diferencia de un 4,8% entre las comunas. Se puede decir entonces, que si bien ambas comunas presentan un bajo nivel de conocimiento, los adultos mayores de la comuna de Ñuñoa mantienen un nivel de desconocimiento más acentuado que San Joaquín.

Que el nivel de conocimiento de los sujetos de estas comunas sea bajo se puede explicar desde la psicología moderna, en la que se señala que los seres humanos nos relacionamos con nuestro entorno: personas y hábitat, mediante un flujo constante de información, sin el cual no sería posible relacionarnos. Con esto se avizora que los adultos mayores están en desconocimiento de la política, debido a que no se encuentran en contacto con ella, o sea, no existe un canal informativo estratégico que impregne al adulto mayor del objetivo de esta misma hasta las actividades diseñadas para conseguir dicho objetivo.

Por otra parte Moscovici (1984), plantea que los sujetos como seres sociales que somos, aprehendemos los acontecimientos de la vida diaria, las características de nuestro medio ambiente, las informaciones que en él circulan e identificamos a las personas de nuestro entorno próximo o lejano. Constituyéndose así un conocimiento a partir de nuestras experiencias, pero también de las informaciones, conocimientos, modelos, estereotipos de pensamiento que recibimos y transmitimos a través de la tradición, la educación y la comunicación social.

El comportamiento tanto individual como colectivo, depende o puede depender de la diferente dosificación de las esferas que influyen en éste (Gobierno Central, Gobierno Local), es así que el comportamiento está determinado por la estructura social, mediante los patrones culturales y, a la vez, el comportamiento individual determina la estructura social; la permeabilidad de ambas esferas es absoluta.

En este caso no existe una retroalimentación entre individuos, (adultos mayores), gobierno central y local, lo cual impide la generación de conocimiento por ambas partes, lo que se visualizó en las respuestas dadas por los adultos mayores en este punto de la investigación.

Este mismo hecho impide que los adultos mayores, vinculen el programa de trabajo comunal con los lineamientos establecidos por la política nacional, dado que la desinformación constatada imposibilita que las actividades o acciones que el gobierno central ha generado con dicho propósito, no sean recibidas por los sujetos. Siendo así, la descentralización que sería la estrategia tendiente a vincular estas dos esferas que la política nacional propone, no se concrete en términos de un vínculo entre gobierno central, gobierno local y adultos mayores.

Debemos decir entonces, que la descentralización que debe inspirar las políticas sociales, y que es un factor a considerar en forma permanente para hacer efectivas las acciones, que normalmente son implementadas y ejecutadas en el gobierno local, en coordinación con las políticas generales adoptadas por el gobierno central, no es parte del conocimiento de los adultos mayores, según lo constatado por la investigación, por tanto se dirá que estos sujetos no vinculan tal hecho.

## **8.2 A partir de la política, las expectativas económicas y sociales en la adultez mayor**

Se puede decir, que la expectativa es el deseo de conseguir algo, es la posibilidad razonable de que algo suceda, según lo previsto por el mismo sujeto. Las expectativas, son anticipatorias a la acción y demuestran el nivel de deseo de una persona por alcanzar una determinada meta u objetivo. El nivel de deseo varía de persona a persona y en cada una de ellas puede variar a lo largo del tiempo, estando condicionada por la experiencia de cada individuo.

Siendo así, las expectativas son representaciones mentales de sucesos o estados de cosas esperados, que se forman mediante procesos de asociación e inferencia y surgen del acervo cognitivo y el sistema de relevancias del sujeto y de su experiencia.

Entendida así las expectativas, se dirá que la satisfacción de necesidades forma parte de esos estados de cosas esperadas, dado que es relevante para los seres humanos aminorar las mismas. En ese sentido Maslow (op. cit.), indica, que las necesidades no son un evento aislado que pueda producir una respuesta perfectamente distinguible, sino más bien, son una serie de factores jerarquizados que actúan sobre el ser total. Este autor distingue cinco tipos de necesidades, de las

cuales las de necesidades de seguridad y las necesidades sociales son las que se relacionan mayormente con la investigación.

La primera de éstas, busca la creación y mantenimiento de un estado de orden y seguridad, encontrándose aquí la necesidad de estabilidad y protección. Factores que permiten asegurar un mundo estable y previsible, cobrando en esto relevancia la permanencia en el trabajo, la seguridad de ingresos, de la tenencia de un hogar y de una familia.

En segundo lugar, las necesidades sociales tienen relación, con la necesidad de compañía del ser humano, con su aspecto afectivo y su participación social, el comunicarse con otras personas, establecer amistades, manifestar y recibir afecto, vivir en comunidad, pertenecer a un grupo y sentirse aceptado dentro de él.

Ahora bien, la política nacional para el adulto mayor plantea dentro de sus principios que los adultos mayores requieren disponer de un conjunto de bienes y servicios para satisfacer sus necesidades, entre lo que se encuentran, ayudas económicas, apoyo a la asociatividad de estos sujetos, fomento de la creación de espacios sociales y culturales que permitan desplegar las iniciativas de los propios Adultos Mayores para mejorar su calidad de vida. Es decir, hay énfasis en satisfacer necesidades de tipo económica y social, y a su vez los mismos sujetos generan expectativas de esta índole.

El tipo de expectativas que aquí se han señalado, se visualizan con mayor claridad en los cuadros siguientes, donde se presentan frecuencias absolutas y relativas de todos los indicadores que darían cuenta de la segunda dimensión contenida en la variable de investigación. Se agrega que esta dimensión, las expectativas que tienen los adultos mayores, generadas a partir de los productos y servicios

proporcionados por la Política Nacional, se desglosa en dos sub-dimensiones, estas son, expectativas económicas y expectativas sociales.

### Cuadro N° 11

Expectativas de los adultos mayores de la comuna de Ñuñoa, respecto a los servicios y productos que otorga la Política Nacional.

La Política Nacional cubre sus expectativas en cuanto a:	Nada de acuerdo		Poco de acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		Bastante de acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1) Acceso laboral	60	47,2	33	26,0	10	7,9	21	16,5	3	2,4
2) Generación de recursos	49	38,6	27	21,3	13	10,2	35	27,6	3	2,4
3) Aumento de pensiones	64	50,4	24	19	10	7,9	24	18,9	5	3,9
4) Participación política	63	49,6	14	11,0	20	15,7	23	18,1	7	5,5
5) Participación económica	60	47,2	12	9,4	19	15,0	30	23,6	6	4,7
6) Participación cultural	15	11,8	14	11,0	6	4,7	43	33,9	49	38,9
7) Integración con grupos (grupos de AM y otros grupos etéreos)	4	3,1	10	7,9	8	6,3	50	39,4	55	43,3
8) Integración con instituciones u organizaciones	15	11,8	15	11,8	11	8,7	47	37,0	39	30,7
9) Actividades de desarrollo de salud mental	38	30	27	21,3	9	7,1	21	16,5	32	25,2
10) Actividades de mejoramiento físico	4	3,1	2	1,6	20	15,7	13	10,2	88	69,3
11) Desarrollo personal	5	3,9	13	10,2	13	10,2	45	35,4	51	40,2
12) Actividades de recreación y turismo	8	6,3	12	9,4	3	2,4	26	20,5	78	61,4
13) Actividades de desarrollo artístico y manual	35	27,6	10	7,9	6	4,7	25	19,7	51	40,2
14) Entrega de información respecto de la etapa de envejecimiento, hacia los AM	8	6,3	72	56,7	13	10,2	27	21,3	7	5,5
15) Información a las familias y comunidad para mejorar el trato y valoración del A M	13	10,2	43	33,9	13	10,2	41	32,3	17	13,4
16) Habilidades y destrezas (en la atención del AM)	8	6,3	7	5,5	18	14,2	28	22,0	66	52,0

Fuente: Investigación directa

En los resultados arrojados, se observa que el grado de acuerdo o desacuerdo que manifiestan tener los sujetos, en cuanto a las expectativas que éstos tienen de los servicios y productos que reciben y que debieran apuntar al desarrollo económico de los usuarios de esta política (tres primeros indicadores), según el planteamiento de la misma, tiene un alto porcentaje, entre 38% y 50%, centrado en la opción nada de acuerdo, seguido por los porcentajes de la opción poco de acuerdo, entre 19 % y 26%. Tenemos así, que entre un 60% y 70% aproximado de la muestra, está en desacuerdo con dichos servicios o productos, por lo que éstos no incrementan el área económica. Es decir, los adultos mayores manifiestan que sus expectativas no se satisfacen.

La interpretación de los resultados de las expectativas sociales, se ha realizado a partir de diversos tópicos, entre éstos, las expectativas de participación política, económica y cultural. Aquí encontramos que aproximadamente el 60% de los adultos mayores está en desacuerdo con los servicios y productos que debieran fomentar su participación política y económica. En cuanto a la participación cultural, están de acuerdo con un porcentaje aproximado del 73%, por lo que sus expectativas estarían mayoritariamente cubiertas con los servicios y productos proporcionados por la política para tal finalidad.

El siguiente tópico abordado es la integración con otros grupos de adulto mayor y la integración con otros grupos étnicos u organismos. Se observa que entre un 67% y 82% de los encuestados están bastante o totalmente de acuerdo, por tanto, las expectativas forjadas a partir de los servicios y productos recibidos son coincidentes, se debe señalar que la puntuación mayor se encuentra en la integración entre grupos de adultos mayores. Se deduce con esto, que hay una

tendencia, o bien, una disposición a vincular a este grupo etéreo entre sí, por lo que los servicios y productos estarían más dirigidos a esa finalidad.

La próxima interpretación está referida a la capacitación dirigida hacia los usuarios de la política en las temáticas de desarrollo de salud mental, de mejoramiento físico, desarrollo personal, uso adecuado del tiempo libre y recreación, desarrollo artístico y manual, y de la etapa de envejecimiento. Se observa en estos resultados, que en el caso de las expectativas de los servicios y productos que se dirigen al desarrollo de temática de salud mental las posiciones están bastante divididas, encontrándose porcentajes, tales como, 30 %, 21,3%, 16,5 %, 25,2%, desde nada de acuerdo hasta totalmente de acuerdo respectivamente, sin embargo quienes están en desacuerdo obtienen puntuaciones más elevadas, alrededor del 50%, por lo que las expectativas referidas a este punto en un 50% aproximado no son satisfechas por dichos servicios y productos, y un 40% aprox. si llegan a estar cubiertas.

En el caso de las actividades de mejoramientos físico, desarrollo personal y recreación y turismo los porcentaje más alto se encuentran en la opción totalmente de acuerdo, entre 40,2% y 69,3%, que sumado con los porcentajes de la opción bastante de acuerdo, éstos quedan alrededor del 80%, por lo que las expectativas que tienen los sujetos encuestados en relación a los indicadores señalados, es decir, obtener con los servicios y productos recibidos una capacitación que permita un desarrollo físico, personal y de buen uso del tiempo libre, están altamente cubiertas, o bien, más de dos tercios de la muestra manifiesta estar de acuerdo con ello. En el caso del desarrollo artístico y manual, casi el 60% de la muestra opta por estar de acuerdo, sin embargo, quienes no lo están representan el 35,5%.

Entre los indicadores recién mencionados, las diferencias las encontramos no sólo en las opciones que dan el grado de acuerdo. Con un 20% aproximado de distanciamiento entre los dos primeros (mejoramiento físico y desarrollo personal) y el último indicador (recreación y turismo), sino que también, en la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo, donde mejoramiento físico y desarrollo personal tienen porcentajes entre un 15,7% y 10,2% respectivamente, y los de recreación y turismo y desarrollo artístico y manual obtienen entre 2,4% y 4,7%.

Los resultados del indicador etapa de envejecimiento difieren de los antes señalados, encontramos aquí que el 63% de la muestra manifiesta estar en desacuerdo con la capacitación en esta área y quienes si están de acuerdo representan el 26,8%. Se podría decir, que las expectativas relacionadas con obtener información, respecto a la etapa del ciclo vital por el que están atravesando, no son resueltas por estos servicios y productos en prácticamente dos tercios de los encuestados.

Ahora bien, la capacitación dirigida hacia la comunidad y las familias de los usuarios en temas relacionados al trato y la valoración del adulto mayor, obtuvo puntuaciones bastante divididas, es así que, el grado de acuerdo cuenta con 45,7% de la muestra y el de desacuerdo con 44,1%, por lo que la capacitación satisface medianamente las expectativas que tienen los usuarios en torno a este tema.

En relación a la capacitación dirigida a los funcionarios municipales que trabajan directamente con estos sujetos y que propenda al desarrollo de destrezas y habilidades para atenderlos según sus requerimientos, los encuestados señalan estar mayoritariamente de acuerdo con un 74%, produciéndose gran diferencia con quienes no están de acuerdo, los que representan el 11,8% del total de la muestra.

## Cuadro N° 12

**Expectativas de los adultos mayores de la comuna de San Joaquín, respecto a los servicios y productos que otorga la Política Nacional.**

La Política Nacional cubre sus expectativas en cuanto a:	Nada de acuerdo		Poco de acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		Bastante de acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1) Expectativas de acceso labora	86	68,3	10	8	17	13,5	7	5,6	6	4,8
2) Expectativas de generación de recursos	42	33,3	22	17,5	20	15,9	24	19,0	18	14,3
3) Expectativas en el aumento de pensiones	48	38,1	43	34,1	11	8,7	14	11,1	10	8
4) Fomenta la participación tipo política	87	69,0	9	7,1	17	13,5	9	7,1	4	3,2
5) Participación económica	56	44,4	22	17,5	18	14,3	20	16	10	8
6) Participación cultural	9	7,1	9	7,1	8	6,3	30	23,8	70	55,6
7) Integración y asociatividad con grupos ( grupos de AM y otros grupos etáreos)	38	30,2	14	11,1	4	3,2	29	23,0	41	32,5
8) Asociatividad con instituciones u organizaciones	39	31,0	5	4,0	13	10,3	47	37,3	22	17,5
9) Actividades de desarrollo de salud mental	8	6,3	13	10,3	7	5,6	22	17,5	76	60,3
10) Actividades de mejoramiento físico	3	2,4	0	0,0	0	0,0	19	15,1	104	82,5
11) Desarrollo personal	8	6,3	10	8	8	6,3	17	13,5	83	66
12) Actividades de recreación y turismo	8	6,3	5	4,0	3	2,4	18	14,3	92	73,3
13) Actividades de desarrollo artístico y manual	11	8,7	6	4,8	7	5,6	39	31,0	63	50,0
14) Entrega de información respecto de la etapa de envejecimiento	34	27,0	50	39,7	19	15,1	8	6,3	15	12
15) Información a las familias para mejorar el trato y valoración del A M	42	33,3	23	18,3	19	15,1	21	16,7	21	16,7
16) Habilidades y destrezas (en la atención del am)	26	20,6	20	16	20	15,9	26	20,6	34	27,0

**Fuente:** Investigación directa

En los resultados arrojados, se observa que el grado de acuerdo o desacuerdo que manifiestan tener los sujetos, en cuanto a las expectativas que éstos tienen de los servicios y productos que reciben y que debieran apuntar al desarrollo económico de los usuarios de esta política (tres primeros indicadores), según el planteamiento de la misma, tiene un alto porcentaje, entre 33% y 68%, centrado en la opción nada de acuerdo, seguido por los porcentajes de la opción poco de acuerdo, entre 8% y 34,1%. Tenemos así, que un 66,6% de la muestra, está en desacuerdo con dichos servicios o productos, por lo que éstos no incrementan el área económica. Es decir, los adultos mayores manifiestan que sus expectativas no se satisfacen.

Las expectativas sociales, contienen las expectativas de participación política, económica y cultural. Aquí encontramos que el 76,1% de los adultos mayores está en desacuerdo con los servicios y productos que debieran fomentar su participación política. A su vez el 62% se encuentra también en desacuerdo con el indicador antes mencionado. En cuanto a la participación cultural, el 79,4% de los sujetos están de acuerdo por lo que sus expectativas estarían mayoritariamente cubiertas con los servicios y productos proporcionados por la política para tal finalidad.

En cuanto a la integración con otros grupos de adulto mayor y la integración y asociatividad con otros grupos étnicos u organismos, se observa que el 55,5% y el 54,8% de los encuestados están bastante o totalmente de acuerdo, respectivamente. A su vez los porcentajes de las opciones nada de acuerdo y poco de acuerdo son 41,1% y 35%, respectivamente. Se observó una diferencia en estos indicadores, con la comuna de Ñuñoa, en la cual se encuentra el porcentaje más elevado en la integración entre grupos de adultos mayores, en cambio en esta comuna los porcentajes son similares entre estos indicadores.

Si bien los datos anteriores señalan, que los adultos mayores de ambas comunas consideran que los servicios y productos, si resuelven sus expectativas de integración y asociatividad, éstas son visualizadas sólo desde una vinculación entre grupos de adultos mayores, y no así con otros grupos etáreos y organizaciones, lo cual se deduce desde la información dada por los encargados municipales, en la que señalan que las acciones generadas para integrar y asociar a estos sujetos, son sólo implementadas entre sus mismos grupos, es decir, no se crean las instancias para que estos sujetos se vinculen con otros grupos etáreos y organizaciones.

**La vinculación con otros grupos etáreos se ha intentado hacer, pero estos grupos no están interesados en el trabajo con el adulto mayor, entonces estas actividades no se hacen frecuentemente” (...)**“Puedo comentarles, que las instituciones al igual que los otros grupos no tienen interés en el trabajo con el adulto mayor, por tanto el departamento no ejecuta estas actividades ya que es meramente una pérdida de tiempo” (Cesar Hernández, Funcionario del Departamento del Adulto Mayor, comuna de Ñuñoa)

**“No tenemos un programa en donde se involucre a las otras organizaciones y a los otros grupos etáreos para el trabajo con los adultos mayores, ya que estamos recién probando el trabajo en esta área (...) es un trabajo que se puede definir hasta este momento como un estudio. (...) “El programa para el adultos mayor, no vincula a los adultos mayores con otras organizaciones ya sea privadas o públicas. Esto se hace sólo cuando en forma particular un adulto mayor o un grupo, solicita esta conexión”** (Clara Durán, Directora del Departamento del Adulto Mayor, comuna de San Joaquín)

En cuanto a la capacitación dirigida hacia los usuarios de la política en las temáticas de desarrollo de salud mental, de mejoramiento físico, desarrollo personal, uso adecuado del tiempo libre y recreación, desarrollo artístico y manual, y de la etapa de envejecimiento. Se observa en estos resultados, que en el caso de las expectativas de los servicios y productos que se dirigen al desarrollo de temática de salud mental, el 77,8% de los sujetos manifiestan estar bastante o totalmente de acuerdo con éstos. En comparación con la comuna de Ñuñoa, el porcentaje obtenido por los adultos mayores, en esta misma opción de respuesta es de 41,7%, reflejándose así una diferencia significativa de 36,1% en este indicador. Por lo tanto, para la mayoría de los sujetos de San Joaquín, este tipo de expectativas está satisfecha.

En el caso de las actividades de mejoramientos físico, desarrollo personal y recreación y turismo, y desarrollo artístico manual, los porcentaje más altos se encuentran en la opción totalmente o bastante de acuerdo, que sumados, están entre 79,5% y 97,6%, por lo que las expectativas que tienen los sujetos encuestados en relación a los indicadores señalados, es decir, obtener con los servicios y productos recibidos una capacitación que permita un desarrollo físico, personal, de buen uso del tiempo libre y desarrollo artístico manual, están altamente cubiertas.

Los resultados del indicador etapa de envejecimiento difieren de los antes señalados, encontramos aquí que el 66,7% de la muestra manifiesta estar en desacuerdo con la capacitación en esta área y quienes si están de acuerdo representan el 18,3%. Se podría decir, que las expectativas relacionadas con obtener información, respecto a la etapa del ciclo vital por el que están atravesando, no son resueltas por estos servicios y productos en prácticamente dos tercios de los encuestados.

Ahora bien, la capacitación dirigida hacia la comunidad y las familias de los usuarios en temas relacionados al trato y la valoración del adulto mayor, obtuvo una mayor puntuación en el grado de desacuerdo con un 51,6%, es decir, la mitad de la muestra considera que sus expectativas en esta temática no son resueltas. Por otra parte, un tercio de los sujetos encuestados manifestó que los servicios y productos a los que acceden si cumplen con sus expectativas.

En relación a la capacitación dirigida a los funcionarios municipales que trabajan directamente con estos sujetos y que propenda al desarrollo de destrezas y habilidades para atenderlos según sus requerimientos, menos de la mitad de los encuestados de esta comuna señalan estar de acuerdo con dicha capacitación, con un 47,6%. Produciéndose gran diferencia con la comuna de Ñuñoa, donde son más de dos tercios de los adultos mayores de esta comuna, que están de acuerdo con la misma aseveración (74%). Por su parte quienes señalan que sus expectativas en cuanto a este mismo punto no se satisfacen representan el 36,6% en esta comuna. Produciéndose aquí también, una diferencia con la comuna de Ñuñoa, en donde es el 11,8% de la muestra quienes manifiestan lo mismo.

A continuación, se presenta una tabla de frecuencia del nivel obtenido en esta dimensión, mediante la fórmula antes mencionada.

### Cuadro N° 13

Nivel de expectativas que tienen los adultos mayores

Comuna de Ñuñoa

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (pje. 39-47)	31	24,4 %
Medio (pje. 48-56)	78	61,4 %
Alto (pje. 57-65)	18	14,2 %
Total	127	100,0 %

Fuente: Investigación directa

### Cuadro N° 14

Nivel de expectativas que tienen los adultos mayores

Comuna de San Joaquín

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (pje. 31- 43)	25	19,8%
Medio (pje. 44-56)	65	51,6%
Alto (pje57-69)	36	28,6%
Total	126	100,0%

Fuente: Investigación directa

Este cuadro ilustra los rangos en los que son situados los puntajes de la totalidad de la muestra de la comuna de Ñuñoa y San Joaquín. Es así que se observa que en la comuna de Ñuñoa son 31 los sujetos que obtuvieron una puntuación entre 39 y 47, por lo que estarían dentro del nivel bajo, quienes obtuvieron entre 48 y 56 puntos, correspondiente al nivel medio, son 78 individuos, y por último, los sujetos situados en el nivel alto con puntuaciones entre 57 y 65 son sólo 18.

Para la comuna de San Joaquín los individuos ubicados en el nivel bajo, con una puntuación entre 31 y 43 son 25, el nivel medio con puntajes entre 44 y 56 son 65 y finalmente el nivel alto contó con 36 sujetos que alcanzaron entre 57 y 69 puntos.

Por lo tanto, se establece según los datos arrojados para esta dimensión que el nivel de expectativas de los usuarios de ambas comunas es medio, es decir, las expectativas son iguales a los productos o servicios recibidos desde la política nacional; planteamiento que se especificó en el modelo para medir de nivel de satisfacción.

Sin embargo se observa una diferencia de 10% aproximado entre éstas, siendo la comuna de Ñuñoa la que obtiene mayor porcentaje, 61,4% en el nivel medio. Se denota también, que en la comuna de San Joaquín, el porcentaje de quienes se sitúan en el nivel alto, con un 28,6% es mayor que el de la comuna de Ñuñoa, 14,2%.

Se establece entonces, que en la comuna de San Joaquín hay un porcentaje más alto de adultos mayores que indican que sus expectativas en cuanto a los servicios y productos que proporciona la política nacional están cubiertas, dado que son 101 personas las que así lo manifiestan. Cifra obtenida de la sumatoria de las

frecuencias correspondientes al nivel medio y alto, o bien, el 80,2% del total de la muestra. Notándose acá una diferencia en relación a la comuna de Ñuñoa, que como se ha dicho, obtuvo un nivel medio más alto. Sin embargo, en la sumatoria del nivel medio y el nivel alto de expectativas, que es de un 75,6%, no supera el porcentaje obtenido en la comuna de San Joaquín.

Ahora bien, se ha señalado con antelación que la dimensión expectativas, se compone por dos sub-dimensiones, una económica y otra social, encontrándose también aquí diferencias que en este caso, están dadas en los porcentajes del grado de acuerdo y desacuerdo que tienen los adultos mayores de ambas comunas, en cuanto a la satisfacción de sus expectativas económicas.

Se observó que en estas expectativas los sujetos de ambas comunas, mayoritariamente estuvieron en desacuerdo con los servicios y productos ofrecidos por la política, que apuntan al desarrollo de esta área. Lo cual corrobora los datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística (INE), donde se señala que la gran mayoría de los adultos mayores, se encuentra en desventaja económica como producto de la desvinculación laboral. Al quedar sin empleo, los adultos mayores dejan de percibir prácticamente la mitad de los ingresos con los que solían mantener su sistema de vida, pasan a depender de sus jubilaciones o pensiones asistenciales, lo que no basta en muchos casos para satisfacer sus necesidades básicas, acrecentando de ésta forma su nivel de pobreza.

Por tanto efectivamente, los sujetos mantienen una expectativa económica considerable que no se logra suplir con lo realizado hasta este momento por la política. No obstante aquello, la investigación arroja que el nivel de expectativas es medio, lo cual encuentra explicación en que las acciones gubernamentales han alcanzado un mayor desarrollo en el área social, reflejándose en las propias respuestas otorgadas por los adultos mayores, razón por la cual se equilibra este nivel de expectativas.

### **8.3 Valorando la calidad de una política a través de sus productos**

Por calidad se entiende aquella, en que el producto o servicio adquirido o utilizado, satisface nuestras expectativas sobradamente, es decir, que aquel servicio o producto funcione tal y cómo nosotros queramos para realizar aquella tarea o servicio que debe realizar.

La calidad es parte de una política interna de una organización, que compromete a toda la institución gubernamental (en este caso) con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios y de mejorar continuamente el servicio y los productos que se entrega. Esto convierte la calidad en un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora y perdurable para el servicio proporcionado y paralelamente, para la institución.

En otras palabras, la calidad de lo ofrecido genera una cierta expectativa versus lo recibido, ya que las personas esperan que un determinado producto o servicio cuente con unas determinadas características, y un nivel de calidad, apropiadas a sus necesidades, por lo que el cumplimiento de éstas se transforma en un factor que variará la evaluación y el juicio que los sujetos emitan referente a la satisfacción, que les produce dichos productos o servicios.

Generalmente la calidad, se asocia con condiciones objetivas de un producto o servicio, éstas son entre otras, las condiciones en que éstos son recepcionados, las condiciones de las relaciones sociales que se generan en los espacios en que son recibidos. Todas estas condiciones, antes de su ocurrencia, han generado expectativas en los sujetos, respecto de lo que esperan recibir por cada una de ellas. Por lo que, son todos elementos inherentes a una acepción de calidad, que tiene como objeto medir y evaluar el bienestar, satisfacción o felicidad de la gente.

También se entiende como “hacer las cosas bien; ofrecer al cliente lo que se le ha prometido; identificar, aceptar, satisfacer y superar continuamente, las expectativas y necesidades de las personas relacionadas con la organización; la facultad de un conjunto de características inherentes a un producto, sistema o proceso, para cumplir los requisitos de los clientes y de otras partes interesadas; o como sinónimo de buena gestión de la organización” (ISO 9000:23).

A partir de lo dicho con anterioridad, para la medición de la calidad se debe incluir las dimensiones que utiliza el usuario para definirla; la operacionalización que se ha hecho de este concepto conlleva, entre otras, indicadores de eficiencia, accesibilidad, relaciones interpersonales, continuidad, comodidad y oportunidad. Es por ello que calidad, no sólo hace referencia al producto final, sino a la calidad de todas y cada una de las partes, elementos, actividades y procesos que la constituyen como por ejemplo: información, asesoramiento, apoyo e involucramiento por parte del proveedor (Ruiz-Olalla, op. cit.).

De la información anterior, se extrajo una serie de indicadores que resultaron ser los necesarios para que los adultos mayores valoraran la calidad de los servicios. Dichos indicadores son: la pertinencia, la accesibilidad, la adecuada comunicación, la capacidad del personal y el respeto de normas y plazos.

A continuación se muestran los cuadros con las frecuencias y respectivos porcentajes, de ambas comunas, para este punto.

**Cuadro N° 15**

**Calidad de los servicios proporcionados por la Política Nacional, comuna de Ñuñoa**

Calidad de los servicios	Nada de acuerdo		Poco de acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		Bastante de acuerdo		Totalmente De acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1) Consideran las características propias de los usuarios	12	9,4	25	19,7	61	48,0	22	17,3	7	5,5
2) Son fáciles de obtener	17	13,4	29%	22,8	43	34,0	24	18,9	14	11,0
3) Se proporcionan en Lugares accesibles	19	15,0	35	27,6	40	31,5	19	15,0	14	11,0
4) Son entregados sin retardo	30	23,6	33	26,0	25	19,7	29	22,8	10	7,9
5) Se ejecutan en horas convenientes	32	25,2	34	26,8	17	13,4	29	22,8	15	11,8
6) Son descritos de manera precisa y en términos fáciles de comprender	12	9,4	17	13,4	30	23,6	46	36,2	22	17,3
7) Son entregados por personal que posee las habilidades y conocimientos necesarios	18	14,2	19	15,0	31	24,4	35	27,6	24	18,9
8) Se realizan respetando normas, acuerdos y plazos	19	15,0	20	15,7	29	22,8	44	34,6	15	11,8

**Fuente:** Investigación directa

Este cuadro muestra las frecuencias absolutas y relativas de todos los indicadores contenidos en la dimensión nivel de calidad. Dentro de los resultados se observa que en el primer indicador, los sujetos centran su respuesta en la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo, en relación a la consideración de sus propias

características en los servicios y productos recibidos, con un porcentaje de 48%. También se visualiza que los demás porcentajes, están más o menos divididos, sin embargo, se acentúa en el grado de desacuerdo con esta proposición, con un porcentaje de 29,1%, contrarrestado por 22,8% de quienes si consideran que están presente sus requerimientos en los servicios recibidos.

En el próximo indicador, son fáciles de obtener, se observa que la opinión es similar a la anterior, la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo obtuvo más puntuación que las demás opciones, 34%, y los demás porcentajes se encuentran divididos, pero con mayor inclinación hacia las opciones de desacuerdo con la proposición, con 36% aproximadamente y 30% en las opciones de acuerdo. Se puntualiza que los dos últimos porcentajes corresponden a la suma de dos opciones; nada de acuerdo, poco de acuerdo; bastante de acuerdo, totalmente de acuerdo, respectivamente. De lo anterior se observa que las respuestas estarían divididas en porcentajes más o menos iguales, o sea, un tercio para cada una de ellas.

En relación a, se proporcionan en lugares accesibles, los porcentajes son los siguientes, nada de acuerdo 15%, poco de acuerdo 27,6%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 31,5%, bastante de acuerdo 15%, totalmente de acuerdo 11%. Se observa que son más los individuos que no están de acuerdo, o bien poco de acuerdo, con un total de 42,6%, en contraste con los que si están de acuerdo, los que alcanzan el 26%, por lo que se podría decir, que más del 40% de los sujetos opinan que los servicios y productos son entregados en lugares de poca accesibilidad.

En el caso de la proposición, sin retardo, las respuestas nada de acuerdo y poco de acuerdo tienen un porcentaje de 49,6%, y las respuestas bastante de acuerdo y totalmente de acuerdo tienen 30,7%. En consecuencia, prácticamente el 50% de los encuestados considera que los servicios y productos son entregados puntualmente. En cuanto a la conveniencia del horario, los sujetos manifiestan en un 52% que esta no es conveniente, sin embargo, un 34,6% manifiesta lo contrario.

En el próximo indicador el 53,5% opina que los servicios y productos son descritos de manera precisa y en términos fáciles de comprender, mientras el 22,8% difiere de aquello, también se observa que 23,6% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la proposición.

En el caso en que se pregunta a los sujetos por las habilidades y conocimientos que posee el personal que entrega los servicios y productos, el 46,5%, correspondiente a bastante de acuerdo y totalmente de acuerdo, considera que si poseen las habilidades y conocimientos adecuados para atenderlos, no obstante, el 29,2% opina lo contrario, es decir, no está de acuerdo o bien está poco de acuerdo. Por otra parte, existe un 24,4% que no se manifiesta ni con grado de acuerdo ni con grado de desacuerdo.

Finalmente, la proposición referida al apego en la prestación de los servicios a las normas, acuerdos y plazos, se visualiza que el 46,4% de los individuos manifiesta que las normas, acuerdos y plazos son respetados, en oposición a aquello un 30,7%, que no está de acuerdo o poco de acuerdo.

## Cuadro N° 16

### Calidad de los servicios proporcionados por la Política Nacional, comuna de San Joaquín

Calidad de los servicios	Nada de acuerdo		Poco de acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		Bastante de acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1) Consideran las características propias de los usuarios	15	12	22	17,5	54	43	25	19,8	10	8
2) Son fáciles de obtener	14	11,1	21	16,7	44	35	28	22,2	19	15,1
3) Se proporcionan en lugares Accesibles	22	17,5	42	33,3	32	25,4	16	12,7	14	11,1
4) Son entregados sin retardo	30	23,8	29	23,0	21	16,7	34	27,0	12	9,5
5) Se ejecutan en horas convenientes	21	16,7	27	21,4	20	16	38	30,2	20	16
6) Son descritos de manera precisa y en términos fáciles de comprender	14	11,1	22	17,5	28	22,2	43	34,1	19	15,1
7) Son entregados por personal que posee las habilidades y conocimientos necesarios	20	16	15	12	24	19,0	39	31,0	28	22,2
8) La prestación de los servicios se realiza respetando normas, acuerdos y plazos	16	12,7	22	17,5	26	20,6	47	37,3	15	12

**Fuente:** Investigación directa

Dentro de los resultados se observa que en el primer indicador, los sujetos centran su respuesta en la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo, en relación a la consideración de sus propias características en los servicios y productos recibidos, con un porcentaje de 43%. También se visualiza que los demás porcentajes, están más o menos divididos, con un porcentaje de 29,5% para quienes no están de acuerdo contrarrestado con 27,8% de quienes si consideran que están presentes sus requerimientos en los servicios recibidos.

En el próximo indicador, son fáciles de obtener, se observa que la opinión es similar a la anterior, la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo obtuvo más puntuación que las demás opciones, 35%, y los demás porcentajes se encuentran con mayor inclinación hacia las opciones de acuerdo con la proposición, con un 37,3% y en las opciones de desacuerdo un 28,8%. En contra posición con los resultados de las últimas dos opciones de respuestas, en la comuna de Ñuñoa se observó que el porcentaje mayor se centró en el grado de desacuerdo con un 36%, distanciándose en un 8,2% del porcentaje de esta misma opción, de la comuna de San Joaquín, y en un 7,3% del porcentaje de la opción de acuerdo.

En relación a, se proporcionan en lugares accesibles, los porcentajes son los siguientes, nada de acuerdo 17,5%, poco de acuerdo 33,3%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 25,4%, bastante de acuerdo 12,7%, totalmente de acuerdo 11,1%. Se observa que la mitad de los individuos no están de acuerdo, o bien poco de acuerdo, con un total de 50,8%, en contraste con los que si están de acuerdo, los que alcanzan el 23,8%. Por lo que se podría decir, que el 50% de los sujetos opinan que los servicios y productos son entregados en lugares de poca accesibilidad.

En el caso de las proposiciones, sin retardo, las respuestas nada de acuerdo y poco de acuerdo tienen un porcentaje de 46,8%, y las respuestas bastante de acuerdo y totalmente de acuerdo tienen 36,5%. En consecuencia, prácticamente el 50% de los encuestados considera que los servicios y productos son entregados puntualmente.

En cuanto a la conveniencia del horario, los sujetos manifiestan en un 38,1% que esta no es conveniente, sin embargo, un 46,2% manifiesta lo contrario. En comparación con la comuna de Ñuñoa, los adultos mayores aducen que el horario no es conveniente con un 52%, diferenciándose con un 14% en las respuestas emitidas por los adultos mayores de la comuna de San Joaquín.

En el próximo indicador la mitad de los sujetos opina que el los servicios y productos son descritos de manera precisa y en términos fáciles de comprender, mientras el 28,6% difiere de aquello, también se observa que 22,2% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la proposición.

En el caso en que se pregunta a los sujetos por las habilidades y conocimientos que posee el personal que entrega los servicios y productos, el 53,2% correspondiente a bastante de acuerdo y totalmente de acuerdo, considera que si poseen las habilidades y conocimientos adecuados para atenderlos, no obstante, el 28% opina lo contrario, es decir, no esta de acuerdo o bien está poco de acuerdo. Por otra parte, existe un 19% que no se manifiesta ni con grado de acuerdo ni con grado de desacuerdo.

Los datos anteriores pueden encontrar su causa, en lo manifestado por los encargados municipales, en donde éstos plantean que su experticia está dada por el trabajo sostenido que han desarrollado durante todos los años de acercamiento a estos sujetos. Razón por la cual, es probable que la atención que entregan sea de calidad, lo cual estaría acorde con la cantidad de adultos mayores de ambas comunas, la mitad aproximadamente, que opina que estos funcionarios poseen habilidades y conocimientos. Por otra parte, existe un porcentaje de alrededor de un 30% de ambas comunas, que opina lo contrario. Lo cual pudiera estar relacionado

con la formación profesional de estos funcionarios, que tiene más relación con una experiencial que una formal en la temática en cuestión.

**“No hay espacios de capacitación, a menos que las personas interesadas busquen algún curso en el mercado educacional. (...) Obviamente se aprende durante el trabajo, pero el personal que trabaja con los adultos mayores acá en la comuna, están capacitados para hacerlo, tienen las habilidades necesarias. Pero como te decía antes, no han tenido una capacitación formal, la experiencia de tantos años trabajando en esto, hace que los monitores sean muy buenos”.** (Cesar Hernández, Funcionario del Departamento del Adulto Mayor, comuna de Ñuñoa).

**“Todas las personas que trabajan con el adulto mayor en la comuna, se han capacitado a lo largo del trabajo y contacto con los adultos mayores. Todos han desarrollado ciertas habilidades para trabajar con ellos, tienen grandes capacidades, por lo que consideramos que el personal que tenemos es bueno en lo que hace”.** (Clara Durán, Directora del Departamento del Adulto Mayor, comuna de San Joaquín).

Finalmente, la proposición referida al apego en la prestación de los servicios a las normas, acuerdos y plazos, se visualiza que el 49,3% de los individuos manifiesta que las normas, acuerdos y plazos son respetados, en oposición a aquello un 30,2%, que no está de acuerdo o poco de acuerdo.

De igual forma que en las anteriores dimensiones, se presentará un cuadro con el nivel obtenido en esta dimensión.

### Cuadro N° 17

#### Niveles de calidad de los servicios proporcionados por la Política Nacional Comuna de Ñuñoa

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (pje. 12-20)	13	10,2 %
Medio (pje. 21-29)	93	73,2 %
Alto (pje. 30-38)	21	16,5 %
Total	127	100,0%

Fuente: Investigación directa

### Cuadro N° 18

#### Nivel de calidad de los servicios proporcionados por la Política Nacional Comuna de San Joaquín

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (pje.8-18)	22	17,5 %
Medio (pje. 19-29)	79	62,7 %
Alto (pje. 30-40)	25	19,8 %
Total	126	100,0 %

Fuente: Investigación directa

Se observa en el cuadro de la comuna de Ñuñoa que son 93 los sujetos que obtuvieron una puntuación entre 21 y 28, correspondiente al nivel medio, los cuales representan el 73,2% de la muestra; 21 los que tienen puntajes entre 30 y 38, correspondiente al nivel alto, representando el 16,5% de la misma; y 13 quienes tienen puntajes entre 12 y 20, correspondiente al nivel bajo con el 10,2%.

Para la comuna de San Joaquín, 79 sujetos obtuvieron puntajes entre 19 y 29, correspondiente al nivel medio; 25 obtuvieron puntuaciones entre 30 y 40, correspondiente al nivel alto; y 22 con puntajes entre 8 y 18, correspondiente al nivel bajo de calidad.

Por lo tanto, se establece que el intervalo con mayor porcentaje de las puntuaciones, es el correspondiente al nivel medio, que en la comuna de Ñuñoa, se obtuvo con un 73,2% y en la comuna de San Joaquín, el porcentaje para este mismo nivel es de un 62,7%. Por tanto, los adultos mayores de ambas comunas manifiestan que los servicios y productos recibidos tienen una mediana calidad. Es decir, la calidad de los productos o servicios recibidos por la política, es igual a las expectativas de los usuarios y desarrolla sólo parte del sistema de indicadores de calidad. Planteamiento que se especificó en el modelo de nivel de satisfacción.

Entre comunas, existen distintos porcentajes en cada uno de los niveles, el nivel medio, la comuna de Ñuñoa, cuenta con una frecuencia más alta que la registrada en la comuna de San Joaquín, 93 y 79 sujetos respectivamente, produciéndose una diferencia de un 10,5% en este nivel. En caso del nivel alto, se observa que en la comuna de San Joaquín, el porcentaje es mayor con un 19,8% que el de la comuna de Ñuñoa, con un 16,5%. Por lo que se dirá que aunque el nivel medio es el alcanzado por ambas comunas, y con una mayor frecuencia en la comuna de

Ñuñoa, San Joaquín cuenta con una cantidad más elevada de adultos mayores que consideran que la calidad de los productos o servicios recibidos por la política superior responden a sus expectativas.

En el caso del nivel bajo, en la comuna de San Joaquín son más los sujetos que aquí se sitúan, según su puntaje, son 22 adultos mayores que representan el 17,5% de la muestra; en cambio en Ñuñoa son 13 adultos mayores que representan el 10,2%. Encontrándose una diferencia de un 7,3% entre las muestras.

El nivel de calidad está corroborado por el nivel de expectativas, que también arroja nivel medio, y como se ha especificado, la calidad está directamente relacionada con las expectativas de los sujetos. Sin embargo, se produce una contraposición dado que el nivel de expectativas económicas es bajo, y ese nivel no se ve reflejado en el nivel de calidad que los sujetos otorgaron a los servicios recibidos.

Para clarificar dicha contraposición se dirá que la política se relaciona con los sujetos a través de los servicios que se les entrega, y como la política se focaliza mayoritariamente en el área social, la valoración que realizan los sujetos también está mayoritariamente referida a esa misma área, pasando a un segundo plano la valoración de servicios entregados en el área económica, que en específico como lo plantea la política, es el desarrollo y creación de espacios donde los mismos adultos mayores deben encontrar las herramientas para mejorar su calidad de vida. Se desagrega de lo anterior, que el mejoramiento de la calidad de vida enunciada en la política, está ligada a un ámbito social, psicológico, biológico y cultural, dejando imprecisión en materia económica, es decir, no especifica claramente acciones en este sentido. Por tanto los adultos mayores, no cuentan con servicios tangibles que puedan ser valorados en este ámbito.

Si bien las pensiones fueron incrementadas, para los adultos mayores la procedencia de éste no tiene relación con la política nacional, en circunstancias que la institución que impulsa esta política cumplió su rol coordinador, que permitió generar dicho aumento. Una vez más queda de manifiesto la poca información que reciben los individuos y la desvinculación con la misma política.

Por tanto, la calidad de los productos y servicios entregados por la política no es susceptible de valorar completamente por los usuarios, ya que existen ámbitos que aunque están mencionados en la política, estos no se desarrollan y además los sujetos carecen de toda información necesaria quedando aspectos sin visualizar por los usuarios.

#### **8.4 La percepción de una política: desde su existencia hasta su vinculación con los sujetos**

La percepción es un proceso mediante el cual los individuos otorgan significado al entorno, a través de una selección, organización e interpretación de diversos estímulos, información o situaciones, dentro de una experiencia psicológica. Tenemos así, que la percepción es el primer proceso cognoscitivo, a través del cual los sujetos captan la información, por medio de los sistemas sensoriales y permiten que éste forme una representación de la realidad.

Rock (op. cit.), plantea que una vez que llegan las sensaciones, la percepción se realiza en dos etapas, primero se efectúa una extracción de la forma que es analizada por el sujeto, en elementos y globalmente e intenta clasificar esos elementos, así como el objeto en completo. Una vez clasificado, lo compara con patrones que hay en la memoria, cuando concuerda ese objeto con lo que hay en

nuestra memoria acaba la percepción del objeto. Y una segunda etapa, es la interpretación o reconstrucción consciente del objeto, que se da cuando en la anterior etapa, no se ha podido clasificar el objeto, por su ambigüedad y entonces se utiliza la comparación con un contexto.

Por su parte Neisser (op. cit.), señala que la percepción es un proceso activo-constructivo en el que el perceptor, antes de procesar la nueva información, construye un esquema informativo anticipatorio, con los datos archivados en su conciencia que le permite contrastar el estímulo y aceptarlo o rechazarlo según se adecue o no a lo propuesto por el esquema.

El individuo percibe parte de los estímulos que recibe de acuerdo con sus características personales, es decir, que interviene, aunque sea de forma inconsciente seleccionando los mensajes que le llegan. Generalmente los individuos perciben de forma distorsionada los mensajes, captando sólo los aspectos agradables o los que responden a sus necesidades e intereses.

Por lo tanto, los individuos perciben sólo una pequeña porción de los estímulos a los cuales están expuestos. Cuando la percepción se recibe de acuerdo con nuestros intereses, se denomina percepción selectiva y ésta se refiere al hecho que el sujeto percibe aquellos mensajes a que está expuesto según sus actitudes, intereses, escala de valores y necesidades. Es decir, opera un procesamiento de la información por parte del sujeto, mediante el cual el mensaje despierta en el individuo toda una serie de juicios de valor que se traducen en reacciones de muy distinto signo.

Ahora bien, con la claridad teórica del concepto de percepción, se estableció que los juicios de valor que se traducen en diversas reacciones de los individuos, son las que interesan capturar, los cuales surgen a partir de la exposición a la política nacional, con sus lineamientos y productos, que sería en este caso el estímulo al cual

se encuentran expuestos los sujetos.

A continuación se presentan los cuadros con las frecuencias absolutas y porcentajes de todos los indicadores contenidos en la dimensión nivel de percepción, de ambas comunas.

**Cuadro N° 19**

**Percepción de la Política y sus productos, comuna de Ñuñoa**

Política y Productos	Nada de acuerdo		Poco de acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		Bastante de acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1) Es positivo que exista esta política	11	8,7%	8	6,3%	24	19%	38	30%	46	36,2%
2) No es positivo que exista esta política, porque no reporta beneficios	83	65,4%	24	19%	12	9,5%	3	2,4%	5	4%
3) Su situación no variará con la existencia de esta política, por lo que es irrelevante su existencia	66	52%	27	21,3%	13	10,2%	10	8%	11	8,7%
4) Los productos son adecuados y de buena calidad, cumplen con todas sus expectativas económicas y sociales	17	13%	90	70,1%	13	10,2%	3	2,4%	4	3,1%
5) Los productos son adecuados y de calidad, pero cumplen sólo algunas de sus expectativas.	24	19%	9	7,1%	7	5,5%	68	53,5%	19	15%
6) Los productos son inadecuados, escasos y de calidad modesta.	83	65,4%	17	13,4%	15	11,8%	9	7,1%	3	2,4%
7) Los productos son inadecuados, de mala calidad y no cumplen con sus expectativas económicas y sociales	90	70,1%	13	10,2%	11	8,7%	10	8%	3	2,4%

**Fuente:** Investigación directa

En los resultados se observa que en el primer indicador, el 66,2% de los sujetos consideran que es positivo que exista esta política, en contra posición el 15% de la muestra indica no estar de acuerdo con su existencia.

En el próximo indicador, el 84,4% de la muestra no está de acuerdo con la aseveración que plantea que no es positivo que exista esta política porque no reporta beneficios. Por lo que se dirá entonces, que el 6,4% visualizan negativamente la existencia de esta política. Quienes opinan estar ni en acuerdo ni en desacuerdo con la aseveración, representan el 9,5% de la muestra.

En relación al tercer indicador, los porcentajes son los siguientes, nada de acuerdo y poco de acuerdo cuentan con el 73,3% del total de la muestra, ni de acuerdo ni en desacuerdo 10,2%, bastante de acuerdo y totalmente de acuerdo 16,7%. Por lo que se podría decir, que dos tercios de la muestra opinan que su situación no variará con la existencia de la política.

En el caso de las proposiciones relacionadas con los productos, se observa que la gran mayoría, el 83,1% esta en desacuerdo con que éstos sean adecuados, de buena calidad y cumplan con todas sus expectativas económicas y sociales. Por otra parte el 10,2% asevera estar ni en acuerdo ni en desacuerdo con la proposición, en cambio el 5,5% plantea estar bastante de acuerdo y totalmente de acuerdo con este punto.

En cuanto a que estos son adecuados y de calidad, pero cumplen sólo algunas de sus expectativas, el 68,5% de la muestra se encuentra bastante y totalmente de acuerdo con esta proposición, en tanto el 26,1% está en desacuerdo con la misma.

En el próximo indicador el 78,8% opinan estar en desacuerdo con que los productos sean inadecuados, escasos y de calidad modesta, quienes están ni en acuerdo ni en desacuerdo y de acuerdo presentan porcentajes similares, 11,8% y 9,5% respectivamente.

Por último en el indicador, los productos son inadecuados, de mala calidad, y no cumplen con sus expectativas económicas y sociales, más de dos tercios manifiestan están en desacuerdo con esta aseveración, con un 80,3%. El resto de las posibles respuestas, mantienen porcentajes parecidos. Es así que quienes están ni en acuerdo ni en desacuerdo, representan el 8,7% y quienes están bastante o totalmente de acuerdo, son el 10,4% del total de la muestra.

## Cuadro N° 20

### Percepción de la Política y sus productos, comuna de San Joaquín

Política y Productos	Nada de acuerdo		Poco de acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		Bastante de acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1) Es positivo que exista esta política	7	5,6	3	2,4	23	18,3	44	35	49	39
2) No es positivo que exista esta política, porque no les reporta beneficios	87	69,0	19	15,1	13	10,3	4	3,2	3	2,4
3) Su situación no variará con la existencia de esta política, por lo que es irrelevante su existencia	54	43	29	23,0	19	15,1	14	11,1	10	8
4) Los productos son adecuados y de buena calidad, cumplen con todas sus expectativas económicas y sociales	24	19,0	76	60,3	14	11,1	4	3,2	8	6,3
5) Los productos son adecuados y de calidad, pero cumplen sólo algunas de sus expectativas.	7	5,6	6	4,8	12	9,5	15	12	86	68,3
6) Los productos son inadecuados, escasos y de calidad modesta	94	74,6	11	8,7	13	10,3	4	3,2	4	3,2
7) Los productos son inadecuados, de mala calidad, y no cumplen con sus expectativas económicas y sociales	91	72,2	15	12	8	6,3	7	5,6	5	4,0

**Fuente:** Investigación directa

En los resultados se observa que en el primer indicador, el 74% de los sujetos considera que es positivo que exista esta política, en contra posición el 8% de la muestra, indica no estar de acuerdo con su existencia. En este punto se visualiza una diferencia de un 12% aproximado con la comuna de Ñuñoa, donde los sujetos perciben con menor inclinación, con un 62,2%, que es positivo la existencia de la misma. También se produce diferencias entre los sujetos que no lo perciben como

positivo, siendo la comuna de Ñuñoa la que obtiene una frecuencia más alta en esta opción de respuesta, con un 15%, o sea, en la comuna de Ñuñoa se incrementa en un 7% los adultos mayores que perciben de esta manera. Quienes están ni de acuerdo ni en desacuerdo, son prácticamente la misma cantidad de adultos mayores en ambas comunas, con un 18,3% en esta comuna y un 19% en la comuna de Ñuñoa.

En el próximo indicador, el 84,1% de la muestra no está de acuerdo con la aseveración que plantea que no es positivo que exista esta política porque no reporta beneficios. Por lo que se dirá entonces, que el 5,6% visualizan negativamente la existencia de esta política. Quienes opinan estar ni en acuerdo ni en desacuerdo con la aseveración, representan el 10,3% de la muestra. Los resultados obtenidos en esta comuna, son coincidentes con los obtenidos en la comuna de Ñuñoa. Por tanto los adultos mayores de ambas comunas perciben que es positivo que exista esta política ya que le reportaría beneficios.

En relación al tercer indicador, los porcentajes son los siguientes, nada de acuerdo y poco de acuerdo cuentan con el 66% del total de la muestra, ni de acuerdo ni en desacuerdo 15,1%, bastante de acuerdo y totalmente de acuerdo 19,1%. Por lo que se podría decir, que dos tercios de la muestra opinan que su situación no variará con la existencia de la política. En comparación con los resultados de la comuna de Ñuñoa se observa que la percepción de los adultos mayores, se inclina de igual forma, con una diferencia más marcada en esa comuna de un 7,3%, en las opciones de desacuerdo con la aseveración, y de un 5% menos de quienes están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

En el caso de las proposiciones relacionadas con los productos, se observa que la gran mayoría, el 79,3% está en desacuerdo con que éstos sean adecuados, de buena calidad y cumplan con todas sus expectativas económicas y sociales. Por otra parte, el 11,1% asevera estar ni en acuerdo ni en desacuerdo con la proposición, en cambio el 9,5% plantea estar bastante de acuerdo y totalmente de acuerdo con este punto.

Se observa que una gran cantidad de los adultos mayores de estas dos comunas perciben que los servicios y productos no son adecuados y de buena calidad y que cumplan con todas sus expectativas. La diferencia más notable, está dada entre aquellos que los perciben de manera positiva, encontrando en San Joaquín un 4% más de los sujetos que así lo visualizan.

En cuanto a que estos son adecuados y de calidad, pero cumplen sólo algunas de sus expectativas, el 80,3% de la muestra se encuentra bastante y totalmente de acuerdo con esta proposición, en tanto el 10,4% está en desacuerdo con la misma. Según estos datos y los de la comuna de Ñuñoa, más de dos tercios de los adultos mayores de ambas comunas, los perciben como adecuados, de calidad y que contemplan algunas de sus expectativas. Sin embargo, es en esta comuna, donde se encuentra una frecuencia más alta que aprueba la aseveración, es decir, existe un 12% más de sujetos que afirma esta condición.

En el próximo indicador el 83,3% opinan estar en desacuerdo con que los productos sean inadecuados, escasos y de calidad modesta, quienes están ni en acuerdo ni en desacuerdo son un 10,3% y de acuerdo 6,4%. Por lo tanto, la mayoría de esta muestra, percibe que los productos no son inadecuados, escasos y de calidad modesta. Comparando estos datos con los arrojados en la comuna de Ñuñoa, encontramos una diferencia más notoria en la opción de respuesta ni de acuerdo ni

en desacuerdo; mientras en la comuna de San Joaquín existe un 10,3% en esta respuesta, en la comuna de Ñuñoa encontramos un porcentaje de 18,5% en la misma.

Por último en el indicador, los productos son inadecuados, de mala calidad, y no cumplen con sus expectativas económicas y sociales, más de dos tercios manifiestan están en desacuerdo con esta aseveración, con un 84,2%. Quienes están ni en acuerdo ni en desacuerdo, representan el 6,3% y quienes están bastante o totalmente de acuerdo, son el 9,6% del total de la muestra.

### Cuadro N° 21

#### Nivel de Percepción que tienen los adultos mayores de la Política Nacional Comuna de Ñuñoa

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (pje. 10-14)	27	21,3 %
Medio (pje. 15-19)	92	72,4 %
Alto (pje. 20-24)	8	6,3 %
Total	127	100,0 %

**Fuente:** Investigación directa

## Cuadro N° 22

### Nivel de Percepción que tienen los adultos mayores de la Política Nacional Comuna de San Joaquín

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (pje. 10- 16)	59	46,8 %
Medio (pje. 17-23)	65	51,6 %
Alto (pje. 24-30)	2	1,6 %
Total	126	100,0 %

**Fuente:** Investigación directa

Se observa en el cuadro de la comuna de Ñuñoa, que son 92 los sujetos que obtuvieron una puntuación entre 15 y 19, lo cual corresponde al nivel medio de percepción, representando el 72,4% del total de la muestra; 27 los que tienen puntajes entre 10 y 14, correspondiente al nivel bajo, representando el 21,3% de la misma; y 8 quienes tienen puntajes entre 20 y 24, que corresponde al nivel alto, con el 6,3%.

En el cuadro de la comuna de San Joaquín, son 65 los sujetos que obtuvieron una puntuación entre 17 y 23, correspondiente al nivel medio, los cuales representan el 51,6% de la muestra; 59 los que tienen puntajes entre 10 y 16, correspondiente al nivel bajo, representando el 46,8% de la misma; y 2 quienes tienen puntajes entre 24 y 30 correspondiente al nivel alto, con el 1,6%.

Por lo tanto, se establece que el intervalo con mayor porcentaje de las puntuaciones obtenidas por ambas comunas, es el correspondiente al nivel medio, que en la comuna de Ñuñoa obtuvo un 72,4% y en la comuna de San Joaquín un 51,6%. Si bien en las dos comunas este es el intervalo con mayor porcentaje, existe una notoria diferencia entre ambas, del orden del 21%, por lo tanto en la comuna de Ñuñoa son más los adultos mayores que perciben que en los productos o servicios recibidos desde la política, se encuentran contenidas parte de sus expectativas y que éstos son de buena calidad, por lo que su situación eventualmente podría variar. Esto según modelo para medir el nivel de satisfacción de usuarios.

También se observó diferencias entre las muestras de quienes se situaron en el nivel bajo de percepción, obteniendo aquí la comuna de San Joaquín un porcentaje más elevado, 46,8%, en cambio la comuna de Ñuñoa sólo alcanzó el 21,3%. Tenemos entonces una diferencia de un 21% entre las muestras, lo cual indica que en la comuna de San Joaquín son más los adultos mayores que perciben que los productos o servicios recibidos desde la política, no contienen sus expectativas, o bien, contienen sólo parte de éstas, y además la calidad de estos es moderada, según planteamiento del modelo antes mencionado.

Otra diferencia encontrada se sitúa en los porcentajes obtenidos en los niveles medios y bajos de percepción entre las comunas, en donde la comuna de Ñuñoa presenta un distanciamiento más acentuado que la comuna de San Joaquín entre estos dos niveles. En el caso de San Joaquín, la diferencia entre estos dos intervalos es de 5%, en cambio en la comuna de Ñuñoa la diferencia es de 51,1%. Por lo que aunque el nivel establecido para cada comuna es medio, en la comuna de San Joaquín, ese nivel medio cuenta con una frecuencia más o menos similar a la frecuencia obtenida en el nivel bajo. Por lo tanto, un poco más de la mitad de los

adultos mayores de esa comuna, perciben que en los productos o servicios recibidos desde la política, se encuentran contenidas parte de sus expectativas y que éstos son de buena calidad, por lo que su situación eventualmente podría variar. Y un poco menos de la mitad perciben que los productos o servicios recibidos desde la política, no contienen sus expectativas, o bien, contienen sólo parte de éstas y además su calidad es moderada. Es decir, para esta muestra el nivel de percepción esta dividida entre los niveles medio y bajo, pero estableciéndose el nivel medio como el alcanzado en esta comuna.

Desglosando lo establecido en el modelo, nos referiremos primeramente a las expectativas, las que son cubiertas sólo en parte. Nos encontramos nuevamente que las expectativas de tipo económico serían las que no están contenidas en los servicios a los que acceden los adultos mayores, esto corroborado por la interpretación y análisis de las dimensiones anteriores, (expectativas y calidad).

Lo anteriormente señalado, se observa en los porcentajes obtenidos en los indicadores 4 y 5 de esta dimensión. En donde el 80% aproximado obtenido en ambas comunas, manifestó estar en desacuerdo con que los productos son adecuados, de buena calidad y que cumplen con todas sus expectativas económicas y sociales. Por otra parte, entre un 68,5% (Ñuñoa) y un 80,5% (San Joaquín), indica que los productos son adecuados y de calidad, pero cumplen sólo algunas de sus expectativas.

Se deduce entonces, que los sujetos perciben que los productos proporcionados por la política son adecuados y de buena calidad, sin embargo al incorporar en las aseveraciones el cumplimiento de todas sus expectativas, los porcentajes en las distintas opciones de respuestas varían. Por lo tanto, son las expectativas de tipo

económica las que producen esta variación, ya que es en el área social donde la política ha desarrollado más actividades, según lo observado empíricamente.

Siendo así se entiende que los adultos mayores perciban que los productos son adecuados y de buena calidad, porque efectivamente existe la posibilidad de acceder a productos y servicios, razón por la cual consideran que es positivo que exista esta política aunque no estén resueltas todas sus expectativas. Lo anterior se observó en las respuestas referidas a este punto, en donde el 66,2% de la comuna de Ñuñoa y el 74% de la comuna de San Joaquín, así lo estiman; y también el 73,3% de la comuna de Ñuñoa y el 66% de la comuna de San Joaquín, considera que su situación ha variado con la existencia de la política y con los servicios y productos emanados de ésta. Es decir, los adultos mayores pueden satisfacer ciertas necesidades, traducidas en expectativas, a través de dicha política.

Lo anterior también puede ser planteado desde la siguiente óptica, la percepción que es un proceso selectivo, organizativo y de interpretación, lo desarrollan estos sujetos a partir de los servicios y productos que se despliegan en el área social, los cuales se constituyen en el estímulo que genera este proceso. Cuando se les somete a otro estímulo, que en este caso, es una pregunta referida al ámbito económico, ellos generan otro proceso de percepción, pero en éste no encuentran los elementos para realizarlo concretamente, y es aquí en donde se producen contradicciones entre la calidad de los servicios y sus expectativas.

Hasta acá, se han detallado todas las frecuencias y sus respectivos porcentajes de los indicadores necesarios para recoger los datos en cada una de las dimensiones, que dan cuenta del nivel de satisfacción de los usuarios de la política nacional. Por lo que ahora, con todos los antecedentes, interpretaciones y análisis anteriores, el siguiente paso, es mostrar cuál es el nivel de satisfacción que alcanzan los adultos mayores de las comunas de Ñuñoa y San Joaquín.

## **8.5 Panorama en la satisfacción de los adultos mayores en relación a la Política Nacional**

La satisfacción surge a partir de un proceso subjetivo, en el que intervienen los marcos referenciales, donde, el conocimiento, la experiencia, la emocionalidad y los afectos, permiten visualizar la realidad y desde éstos, conformar las representaciones sociales, que son las que en definitiva permiten interpretar dicha realidad. Es decir, desde la conformación social y cultural de los marcos referenciales, que dotan de significado todas las experiencias vividas por el ser humano, se genera la base para que cada individuo interprete desde su particularidad, la realidad.

Dicho lo anterior, se logra visualizar que la satisfacción, se conforma socialmente e interpretada individualmente, o sea, hay una significación subjetiva de un modelo de satisfacción que ha sido construido socialmente.

En otros términos se puede decir, que la satisfacción es un proceso, en el cual, el adulto mayor, recibe un producto que es conocido para él, pues ya lo está recibiendo, se forma paralelamente la expectativa de cómo funciona y para qué sirve, y puede valorar si efectivamente, funciona y sirve para aquello que está destinado, según lo que el propio sujeto ha estimado debe ser.

Tenemos entonces, que en el proceso que involucra la satisfacción, está el conocimiento, de algo, la expectativa que surge a partir de aquello que conoce, la valoración de lo que obtiene y la percepción que se forma el individuo de lo recibido; en definitiva de la política, pues se ha dicho que los servicios y productos provenientes de la misma es lo más cercano y tangible que tienen estos sujetos.

Dicho lo anterior, se expondrán los cuadros finales que dan cuenta del nivel de satisfacción alcanzado por los adultos mayores de estas comunas. Recordaremos que los porcentajes que serán mostrados son una síntesis de todos los indicadores que fueron necesarios para medir el nivel de satisfacción, por consiguiente, están contenidas todas las dimensiones que componen este concepto.

**Cuadro N° 23**

**Nivel de satisfacción comuna de Ñuñoa**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (pje.89-101 )	38	30 %
Medio (pje.102-114 )	75	59,1 %
Alto (pje. 115-127)	14	11,0 %
Total	127	100,0 %

**Fuente:** Investigación directa

Este cuadro muestra la frecuencia y los porcentajes que alcanza cada uno de los niveles, alto, medio y bajo de satisfacción, según el puntaje obtenido por los individuos de esta muestra. Se dirá que un poco menos de dos tercios de la muestra, 75 adultos mayores, se sitúan en el rango de puntajes que corresponde al nivel medio, un poco menos de un tercio de la misma, 38 sujetos, se encuentra en el nivel bajo y sólo 14 individuos alcanzaron el nivel alto de satisfacción. Por lo tanto, se establece que el nivel de satisfacción para la comuna de Ñuñoa es medio, con un 59,1% de los sujetos que obtuvieron un puntaje dentro del rango establecido para dicho nivel.

**Cuadro N° 24**  
**Nivel de satisfacción comuna de San Joaquín**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (pje. 74-101)	47	37,3 %
Medio (pje. 102-129)	69	54,8 %
Alto (pje. 130-157)	10	8 %
Total	126	100,0 %

**Fuente:** Investigación directa

En este cuadro se observa que la frecuencia y los porcentajes que alcanza cada uno de los niveles, alto, medio y bajo de satisfacción, según el puntaje obtenido por los individuos de esta muestra, es el siguiente; Se dirá que menos de dos tercios de la muestra, 69 adultos mayores, se sitúan en el rango de puntajes que corresponde al nivel medio, un poco más de un tercio de la misma, 47 sujetos, se encuentra en el

nivel bajo y sólo 10 individuos alcanzaron el nivel alto de satisfacción. Por lo tanto, se establece que el nivel de satisfacción para la comuna de San Joaquín es medio, con un 54,8% de los sujetos que obtuvieron un puntaje dentro del rango establecido para dicho nivel.

Se observó en esta comuna que la cantidad de adultos mayores que se situaron en el nivel medio es más baja que la cantidad de adultos mayores que se situaron en este mismo nivel en la comuna de Ñuñoa. A su vez, el intervalo correspondiente al nivel bajo obtuvo una frecuencia más alta en esta comuna, que en la comuna de Ñuñoa, e igualmente se constató que el nivel alto también registro diferentes frecuencias entre las comunas, pero esta vez el incremento en la frecuencia, se observó en la comuna de Ñuñoa.

**Cuadro N° 25**

**Nivel de satisfacción ambas comunas**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje de la frecuencia
Bajo (pje. 74-101)	85	33,6%
Medio (pje. 102-129)	144	62,5%
Alto (pje. 130-157)	24	4,0%
Total	253	100,0%

**Fuente:** Investigación directa

A partir de los datos de este cuadro, se observa que casi dos tercios de los adultos mayores, obtuvieron puntajes entre 102 y 129 que corresponden al nivel medio, un tercio obtuvieron puntajes entre 74 y 101, lo que corresponde al nivel bajo y 24 sujetos obtuvieron puntajes entre 130 y 157, correspondiente al nivel alto. La diferencia más significativa, está entre los niveles medio y alto con un 58,5% de distanciamiento entre ambas. Por lo tanto, una mínima fracción de la muestra, o sea, los situados en el nivel alto, considera que la Política Nacional del adulto mayor, proporciona productos y servicios, en los que incorpora la totalidad de sus expectativas económicas y sociales, y que estos servicios y productos cumplan con una calidad de excelencia.

Se observa entonces, según los datos expuestos en este cuadro, que el nivel de satisfacción para la totalidad de la muestra, los 253 adultos mayores pertenecientes a las comunas de Ñuñoa y San Joaquín, presentan un nivel medio de satisfacción con un 62,5%. Es decir, la primera mayoría de los adultos mayores de estas comunas, consideran que la política nacional proporciona productos y servicios, en los que incorpora sólo algunas de sus expectativas económicas y sociales, y que estos servicios y productos son de buena calidad.

## CONCLUSIONES

Para concluir finalmente este estudio, retomaremos la primera pregunta de investigación referida a ¿Cómo se aplica la política nacional para el adulto mayor, en las comunas de Ñuñoa y San Joaquín?, esto con el propósito de establecer, qué es lo que se aplica en el trabajo dirigido a los adultos mayores en estas comunas, y desde ahí, responder la pregunta central de esta investigación, ¿Cuál es el nivel de Satisfacción que presentan los adultos mayores de las comunas de Ñuñoa y de San Joaquín, respecto de la política dirigida a este grupo etéreo?.

Para aquello, es esencial extraer desde el análisis cualitativo, toda la información referente a las dimensiones que constituyeron la primera variable investigada, éstas son, los objetivos que guían el programa de trabajo de cada comuna y los servicios y productos que son proporcionados en función de los mismos, y los objetivos de la política que se encuentran presentes en dichos programas comunales.

Una vez establecido lo anterior, se dará paso a extraer desde los datos estadísticos, las dimensiones que constituyeron la segunda variable investigada, las cuales son, nivel de conocimiento, nivel de expectativas, nivel de calidad y nivel de percepción, que tienen los adultos mayores, respecto de la política nacional.

Con la anterior información, estaremos en condiciones de comprobar o refutar las hipótesis planteadas, tanto para el caso de la aplicación de la política, como para el nivel de satisfacción de los sujetos. Recordaremos que las hipótesis planteadas son las siguientes: Los municipios de Ñuñoa y San Joaquín, aplican la política nacional para el Adulto Mayor considerando como marco de referencia los objetivos presentes en esta política nacional; O bien, los Municipios de Ñuñoa y San

Joaquín no sustentan la aplicación de la política nacional para el adulto mayor en los objetivos de esta política nacional; y como alternativa a aquellas, los municipios de Ñuñoa y San Joaquín, aplican la política nacional para el Adulto Mayor considerando como marco de referencia sólo algunos objetivos presentes en esta política nacional.

Para el nivel de satisfacción se planteó lo siguiente: Los adultos mayores de la comuna de Ñuñoa poseen un nivel más alto de satisfacción respecto de la política nacional, en comparación con los adultos mayores de San Joaquín; o bien, los adultos mayores de la comuna de Ñuñoa poseen un nivel más bajo de satisfacción respecto de la política nacional, en comparación a los adultos mayores de la comuna de San Joaquín; y su alternativa es, los adultos mayores de la comuna de Ñuñoa y San Joaquín poseen el mismo nivel de satisfacción respecto de la política nacional.

### **Aplicación de la Política Nacional en el ámbito local**

En lo que se refiere a las conclusiones de la primera pregunta de investigación, tratada cualitativamente, primero debemos decir, que el objetivo que estas comunas se han fijado como propósito en su trabajo con los adultos mayores es, “el mejoramiento de la calidad de vida de estos sujetos”, y los servicios y productos que ejecutan para llevar a cabo dicho objetivo, son talleres y asistencia social. En cuanto a los talleres, entre otros, se encontraron: taller de duelo, de sexualidad, autocuidado y reactivación de la memoria, recreación, desarrollo personal, acondicionamiento físico, de capacitación y actividades manuales, de prevención.

En cuanto a los objetivos que contiene la política, se encuentran, el fomento de la participación e integración del adulto mayor, el incentivo de la formación de recurso humano, el propender al envejecimiento activo y a la prevención, fortalecer la solidaridad y responsabilidad intergeneracional, y fomentar el uso adecuado del tiempo libre y la recreación. Todos estos objetivos, lógicamente son los pasos necesarios para conseguir la finalidad de la política, la que ha sido detallada en capítulos anteriores. Frente a esto debemos decir, que el propósito de mejorar la calidad de vida de los adultos mayores en estas comunas, está en la misma perspectiva que dicha finalidad. Claramente, el objetivo central de esta política, es bastante más amplio, sin embargo, incorpora en él, mejorar la calidad de vida de este sector de la población.

De los objetivos que se han señalado son parte de la política, los que se encuentran presentes en el programa comunal, son la participación e integración del adulto mayor, envejecimiento activo y prevención, uso adecuado del tiempo libre y recreación. Así mismo, se identificó que en estas comunas, las estrategias utilizadas para desarrollar su plan de trabajo, están centradas en fomentar la participación de los adultos mayores en los talleres en que se educa y capacita a estos sujetos, en las temáticas antes mencionadas.

Por lo tanto, debemos decir, que la forma en que aplican la política nacional en estas dos comunas, tiene relación con diseñar un programa de trabajo que contempla un objetivo que guía la intervención, operacionalizando dicho objetivo, a través de talleres, y utilizando ciertas estrategias para llevar a cabo su accionar con los sujetos.

Otro aspecto consignado en la aplicación de la política, es que ésta es traspasada desde el gobierno central al gobierno local, de manera distinta en estas dos comunas. En San Joaquín, la transferencia se realiza mediante una coordinación sistemática, entre el encargado territorial proveniente del Servicio Nacional del Adulto Mayor y el encargado del programa comunal. En cambio en la comuna de Ñuñoa, no existe dicha coordinación, por lo que su funcionamiento, tiene relación con objetivos propios, más que con la aplicación de la política nacional.

Hasta acá, se ha dado respuesta al cómo aplican en estas dos comunas, la política nacional, respuesta que por cierto, permite ahora comprobar la hipótesis alternativa, la cual señala que “Los municipios de Ñuñoa y San Joaquín, aplican la política nacional para el Adulto Mayor, considerando como marco de referencia sólo algunos objetivos presentes en esta política nacional”.

Ahora bien, como se ha mencionado, los objetivos del programa comunal y que son concordantes con los establecidos en la política, son la participación e integración del adulto mayor, envejecimiento activo y prevención, y uso adecuado del tiempo libre y recreación.

Sin embargo, las directrices planteadas por la política nacional, en el ámbito de la participación e integración del adulto mayor, se encuentran incorporados sólo en parte en los municipios estudiados, ya que el trabajo se dirige prioritariamente a vincular a los adultos mayores entre sí, y no con otros grupos etáreos y organizaciones, y mayoritariamente en el ámbito cultural, por lo que la participación tal como esta planteada en la política no se desarrolla totalmente.

En el caso de las acciones que apuntan al envejecimiento activo y prevención en el adulto mayor, se puede establecer que lo propuesto por la política, se incorpora en el trabajo comunal, específicamente en el ámbito de prevención y mantención de las capacidades físicas y mentales de los sujetos.

No obstante, se visualiza una contraposición entre el paradigma desde el cual comprenden las particularidades del proceso de envejecimiento, quienes están trabajando con los adultos mayores, y el supuesto paradigma que debiera existir, según los planteamientos de la política, para comprender dicho proceso. Ante esto señalamos que son diversos los autores que expresan que no existen investigaciones que den cuenta de las especificidades subjetivas de la adultez mayor en Chile, por lo que difícilmente se puede traspasar al resto de los grupos etáreos el conocimiento de ese proceso, si el sustento teórico no está presente. Siendo así, los sujetos que trabajan con los adultos mayores mantienen un paradigma que no es el atingente a los requerimientos actuales de los sujetos en cuestión.

Otra de las líneas de acción trabajadas en estas comunas, es la recreación del adulto mayor, la cual constituye una preocupación constante y primordial en el quehacer de estos municipios, consecuentemente a esto, es que gran parte del programa comunal dirigido a este sector, está centrado en generar acciones en este ámbito, lo cual se refleja, en la gran cantidad de actividades de esta índole, en comparación con las actividades realizadas en otras áreas.

Los objetivos que se han mencionado, son los que contempla el programa de trabajo de estas comunas, ahora nos referiremos a aquellos puntualizados por la política, pero que no están incorporados en estos programas.

La formación de recursos humanos experimenta un déficit, según lo planteado por la política, el cual también es traspasado al ámbito local, en donde tampoco se contemplan lineamientos tendientes a revertir esta situación. Por tanto, quienes trabajan con los adultos mayores, se desempeñan sin la formación estipulada en la política nacional, más bien, desarrollan su acción desde su propia experiencia, a lo largo del contacto con el adulto mayor.

Así mismo, la política es ambigua respecto a la formación de recurso humano, ya que señala el déficit existente, pero no explicita las estrategias que deberán implementarse para formar este recurso, y tampoco explicita quienes son los responsables de capacitar al personal que trabaja con el adulto mayor.

En cuanto a la solidaridad y responsabilidad intergeneracional, en estas comunas, no existen lineamientos tendientes a fortalecer la responsabilidad intergeneracional en las familias y la comunidad. No es una temática considerada como ámbito de intervención, pues las acciones desarrolladas, contemplan solamente el trabajo directo con los adultos mayores, con lo cual la familia y comunidad no es aprovechada como un espacio estratégico para proyectar la intervención que si se realiza con estos sujetos.

## **Nivel de satisfacción de usuarios de la Política Nacional para el adulto mayor**

La segunda pregunta que guió esta investigación, referida al nivel de satisfacción que presentan los adultos mayores con respecto a la política nacional, en las comunas estudiadas, la concluimos indicando que los sujetos estudiados, presentan un nivel medio de satisfacción, lo cual quiere decir, que los adultos mayores de estas comunas, perciben que la política nacional proporciona productos y servicios, en los que incorpora sólo algunas de sus expectativas económicas y sociales, y que estos servicios y productos son de buena calidad.

Por lo tanto, comprobamos la hipótesis alternativa, en la que se señala que “Los adultos mayores de la comuna de Ñuñoa y San Joaquín poseen el mismo nivel de satisfacción respecto de la política nacional”.

Este nivel medio de satisfacción, se determinó a partir del análisis estadístico de las cuatro dimensiones que componen esta variable. En cuanto a la primera de ellas, nivel de conocimiento que tienen los adultos mayores de estas comunas, debemos concluir que éste es bajo, dado que los sujetos no saben que existe una política nacional, no identifican la institución encargada de su ejecución, no conocen la finalidad de la política, no identifican que los bienes y servicios sean proporcionados desde la política y no vinculan esta política con el programa de trabajo comunal de adulto mayor.

Por lo tanto, los individuos se encuentran en desconocimiento de la política, pues no tienen contacto con ella, dado que no existe un canal informativo estratégico que impregne al adulto mayor del objetivo y de las actividades diseñadas para conseguir dicho objetivo.

Este mismo hecho, la desinformación, impide que los adultos mayores, vinculen el programa de trabajo comunal, con los lineamientos establecidos por la política nacional.

En el caso de la dimensión nivel de expectativas, los usuarios presentan un nivel medio, es decir, las expectativas son iguales a los productos o servicios recibidos desde la política nacional. Se debe señalar que esta dimensión, se compone de dos sub-dimensiones, una económica y otra social, las cuales no son suplidas de igual forma por la política, encontrándose aquí, que son las sociales las que cuentan con un mayor desarrollo dentro de las estrategias gubernamentales.

Por otra parte, se dirá que la política se relaciona con los sujetos a través de los servicios que se les entrega, y como la política se focaliza mayoritariamente en el área social, la valoración que realizan los sujetos también está mayoritariamente referida a esa misma área, pasando a un segundo plano la valoración de servicios entregados en el área económica, que en específico como lo plantea la política, es el desarrollo y creación de espacios donde los mismos adultos mayores deben encontrar las herramientas para mejorar su calidad de vida.

Siguiendo con lo anterior, el nivel de calidad que asignan los adultos mayores a los servicios y productos proporcionados por la política nacional para el adulto mayor, es medio, es decir, la calidad de los productos o servicios recibidos por la política, es igual a las expectativas de los usuarios y desarrolla sólo parte del sistema de indicadores de calidad.

Puntualizamos que la calidad esta directamente relacionada con las expectativas de los sujetos, sin embargo, se produce una contraposición dado que el nivel de expectativas económicas es bajo, y ese nivel no se ve reflejado en el nivel de calidad que los sujetos otorgaron a los servicios recibidos.

Se desagrega de lo anterior, que el mejoramiento de la calidad de vida enunciada en la política, incorpora un ámbito social, psicológico, biológico y cultural, dejando imprecisión en materia económica, es decir, no especifica claramente acciones en este sentido. Por tanto los adultos mayores, no cuentan con servicios tangibles que puedan ser valorados en ese ámbito.

Para el nivel de percepción, el nivel alcanzado por los adultos mayores es medio, es decir, estos sujetos perciben que en los productos o servicios recibidos desde la política, se encuentran contenidas parte de sus expectativas y que éstos son de buena calidad, por lo que su situación eventualmente podría variar.

Lo anterior también puede ser planteado desde la siguiente óptica, la percepción que es un proceso selectivo, organizativo y de interpretación, lo desarrollan estos sujetos a partir de los servicios y productos que se despliegan y a los que efectivamente acceden, sin embargo, se ha dicho antes, que éstos se centran en el área social, por lo que el proceso perceptivo, se realiza sólo en base a las expectativas y a los servicios que en esa área tienen, dejando a un lado aquellos de tipo económico, es decir, no se realiza el proceso de percepción para éstas últimas, puesto que no cuentan con los estímulos requeridos para realizar ese proceso. Solamente surgen cuando se les pregunta por aquello, y es en ese momento cuando perciben que tienen otras expectativas que en realidad no son cubiertas por los servicios y productos que se les ofrece.

No obstante aquello, los adultos mayores perciben que es positivo que exista una política dirigida hacia ellos, que contemple lineamientos para que se les entregue servicios y productos, y más aún que éstos si se les ofrecen y son de buena calidad y adecuados para resolver, al menos, parte de sus expectativas.

Hasta acá se concluyó, a partir de toda la información que contiene esta investigación, acerca de las dos preguntas que guiaron la misma, por lo que ahora daremos paso, a la articulación de las respuestas de esas preguntas investigativas.

Finalmente debemos concluir, que estos dos gobiernos locales trabajan para mejorar la calidad de vida de los adultos mayores de sus respectivas comunas, tal y como lo plantean. Sin embargo, su quehacer no refleja realmente que la política nacional para el adulto mayor, se aplique en su totalidad y en coherencia con lo que ésta señala, y lo que debiera conseguirse con la misma. Más aún, solamente en la comuna de San Joaquín existe vinculación con el aparato central, de ahí que se establece, que este municipio aplica la política Nacional, más allá que no sea en su totalidad o en real sintonía con la misma. Una situación distinta es la vivenciada en la comuna de Ñuñoa, donde no corresponde enunciar que el programa dirigido a los adultos mayores, se ejecute articulando en él, la política.

Ahora bien, desde la aplicación que en estas comunas se hace o no, de la política nacional, la satisfacción de los usuarios de ambas comunas, alcanza un nivel medio, en circunstancias en que sólo en una de ellas se aplica la política nacional, la cual indica, que la misma, debe constituirse en el marco de referencia para todas aquellas intervenciones, que en el ámbito de los adultos mayores se ejecuten en el país.

Lo anterior deja de manifiesto que no todos los gobiernos locales, ejecutan los lineamientos emanados desde la instancia superior a éstos, así como tampoco, el gobierno central logra traspasar dichos lineamientos.

Por lo tanto, el nivel de satisfacción establecido, por lo menos para una de estas dos comunas, tiene más relación con un proceso, en el que los sujetos a partir de sus expectativas, valoran servicios y productos, diseñados, implementados, ejecutados y entregados por la propia municipalidad.

Frente a lo anterior, diremos que ejecutar la política nacional, dirigida especialmente a favorecer a este sector de la población, no constituye en estas comunas, diferencias significativas, cuando se trata que están en la misma medida satisfechos.

Por otra parte, que el nivel de satisfacción sea coincidente en las comunas refleja que las expectativas de los sujetos, más allá de las situaciones particulares, son similares en este sector de la población, pues los servicios y productos entregados por ambos programas de trabajo, y que en definitiva, resuelven esas expectativas, se focalizan en las mismas áreas temáticas y con las mismas estrategias de ejecución.

Siendo así, los programas de trabajo en estas comunas, también reflejan, que se sustentan en un marco de referencia similar, que está dado, por lo que socio culturalmente se establece de la adultez mayor y del tipo de interacción que conlleva esta etapa de la vida, en razón de esto, la política, que plantea, justamente un cambio de la visión actual, para mejorar el trato y la valoración hacia el adulto mayor, no logra traspasar dicho cambio, en el caso, hacia la municipalidad de San Joaquín, que se asume trabaja desde los lineamientos de esta política, dada su coordinación con SENAMA.

A su vez, los propios adultos mayores, visualizan la etapa de vida por la que están atravesando, de igual modo o de manera coherente, con el paradigma actual. Por lo que claramente, la satisfacción no puede ser menos que media, después de todo, no cuentan con un parámetro de comparación, pues antes de configurarse como un sector vulnerable de la población, no recibían los servicios y productos que en la actualidad si se ofrecen a estos individuos.

## HALLAZGOS DE LA INVESTIGACION

Este apartado, tiene como objeto presentar aquella información que surge de esta investigación, pero que no estaba contemplada dentro de lo que la misma tuvo como propósito encontrar. Dicha información, se expondrá con el mismo orden lógico en que se trabajó en este informe.

Siendo así, partiremos por los hallazgos encontrados en torno a la primera pregunta de investigación, que aunque ya se ha mencionado dentro de las conclusiones, podemos aquí establecerlo como tal.

Frente a lo anterior, se dirá que en estas comunas no se aplica la política nacional para el adulto mayor, dado que el programa comunal está diseñado, implementado y ejecutado, a partir de criterios propios de cada municipio. Con la salvedad que en una de estas comunas, se plantea que existe coordinación con el gobierno central, por lo que se supone la aplicación total de ésta. No obstante aquello, son pocos los objetivos contenidos en la política que son aplicados. Más aun, existe un desconocimiento por parte de los funcionarios que trabajan con los adultos mayores de la política, y a su vez, ésta es ambigua en la mayoría de sus aspectos, referidos a la aplicación práctica de la misma.

Por otra parte en la otra comuna, en definitiva, no se aplica la política nacional, dado que la coordinación entre gobierno central y local, es inexistente. Siendo así, reiteramos lo antes mencionado, el trabajo que se realiza con los adultos mayores, está guiado por criterios propios.

Independientemente de todo lo anterior, se encontró que ambos programas comunales, aplican acciones similares, y que en algunos casos son coincidentes con ciertos objetivos de la política.

Otro aspecto consignado por esta investigación, es que la comuna que mantiene un trabajo coordinado con el gobierno central, es aquella adherente a la línea política del gobierno actual, pudiendo esto incidir en la aplicación de la política y en el cumplimiento del objetivo de la misma, ya que se visualizó que desde el gobierno central, SENAMA como institución encargada de coordinar todas las acciones que en la temática de adulto mayor, se ejecuten a nivel nacional, entrega un mayor apoyo hacia esta comuna, y no así hacia el municipio que presenta una línea política distinta.

Lo anterior contradice el planteamiento de un plan elaborado a nivel central, el cual se dirige a la totalidad de la población, en este caso específico dirigido hacia el sector de adultos mayores, dado que aquí se brinda apoyo hacia un sólo territorio, de los dos estudiados, perjudicando con esto a la mitad de los sujetos que componen la totalidad del universo, perpetuando las desigualdades que existen actualmente en la población adulta mayor.

Ahora daremos cuenta de la información encontrada, a partir de la segunda pregunta de investigación, que se constituye como hallazgos. De igual forma, se presentarán separadamente, es decir, por cada dimensión que compone el concepto de satisfacción.

En razón de esto, diremos que el bajo nivel de conocimiento de estos sujetos, está en estrecha relación con la escasa información que entrega el gobierno central hacia los gobiernos locales, de los lineamientos generales y prácticos, establecidos por la política. Vemos aquí que la ambigüedad de la aplicación práctica de la misma, es recibida de igual forma por quienes trabajan con los adultos mayores, por lo que su accionar replica esa misma situación en los sujetos de atención.

Por lo tanto, el desconocimiento de los adultos mayores, referido a la política, a la institución encargada de coordinar todas las acciones para que esta sea aplicada, proviene de una estrategia poco clara y efectiva de vinculación entre gobierno central, local y sujetos. Con lo cual queda excluido, del acervo de estos individuos, los lineamientos generales establecidos por el gobierno, dando paso exclusivamente a un conocimiento referido sólo a servicios entregados por su propio municipio.

En relación a las expectativas, se identificó que la política abarca el mejoramiento social y económico de los adultos mayores, no obstante, se focaliza prioritariamente en el área social, quedando imprecisión en las acciones dirigidas al área económica.

Por otra parte, se halló que los adultos mayores se encuentran conformes con los servicios que se ofrecen, aunque no estén contenidas sus expectativas de índole económica, siendo éstas una prioridad para ellos. La explicación estaría dada, por la ausencia de parámetros de comparación de lo que hoy efectivamente reciben. Recordaremos que la política para el adulto mayor, lleva diez años desde su creación, y antes de ésta, no existían beneficios especialmente dirigidos a este sector de la población, por lo que los sujetos valoran la oferta actual, aunque no estén todos sus requerimientos incluidos.

Así mismo, la calidad de los servicios es valorada positivamente por estos sujetos, sin embargo, la política establece un déficit de recursos humanos capacitados, por lo que dicha valoración, estaría dada por el trato cordial y empático, que cada sujeto que trabaja con los adultos mayores mantiene con los mismos.

Se puede decir entonces, que la calidad que otorgan los adultos mayores a los servicios recibidos, está dada por aspectos que no guardan relación, con el supuesto paradigma desde el que se tendría que entender la adultez mayor, según lo especificado por la propia política, en donde además, no se proyecta el cómo resolver el diagnóstico que en este sentido se realiza.

Por lo tanto, si el personal cuenta realmente con las herramientas atinentes a las especificidades de la adultez mayor, no es considerado por los sujetos a la hora de valorar la calidad, ya que no están al tanto de esa realidad.

Finalmente, debemos decir que el hallazgo encontrado en cuanto al nivel de satisfacción que presentan los adultos mayores, es el siguiente: para ambas comunas el nivel es medio, con mínimas diferencias de las frecuencias, que se sitúan en este nivel, entre dichas comunas. En razón de esto, debemos decir que la satisfacción alcanzada por estos sujetos, no tiene relación con la política y su aplicación, sino más bien, es un mérito propio de cada gobierno local, pues desarrolla según sus criterios, distintas acciones que son bien o satisfactoriamente recibidas por los adultos mayores.

## APORTE DEL TRABAJO SOCIAL

El Trabajo Social, es una profesión que puede ser compleja en su práctica si consideramos los múltiples factores que constantemente debe analizar e incorporar en su quehacer, más aún por el dinamismo de éstos, pues pertenecen al ámbito en el que se desenvuelve un trabajador social que es justamente la realidad social, que pensada en otros términos se podría decir, que es un organismo viviente de complejas características, que tiene una historia cruzada por ámbitos tan amplios como lo son los procesos políticos, económicos y culturales que se han asentado en un pueblo configurando un tipo de sociedad, que presenta una cierta forma de interacción entre los sujetos que la componen, por lo que ese ámbito social en el que se desenvuelven los sujetos, tiene claramente, tantos matices como sujetos partícipes de la misma.

Presentada así la realidad en la que interviene un trabajador social, las consideraciones que debiera tener en su quehacer no acabarían nunca, más aún si anexamos a lo anterior, que cada individuo tiene una forma de interactuar en su medio y con su medio, que revela su particular forma de percibir esa realidad. Por lo tanto, a lo que debiera apuntar el Trabajo Social es a conformar una estructura de pensamiento de quienes suscriben a esta profesión que ordene, conecte y relacione la información de una forma que permita ante cualquier ámbito, por muy desconocido que sea para el profesional hasta ese instante, realizar un análisis coherente a la historia constituyente de una sociedad y en especial a las particularidades de la situación específica en la que debe intervenir.

Considerando lo anterior como una base, desde la cual inspirarnos, para proyectar el aporte que debe hacer el trabajo social en la temática tratada en esta investigación, insistiremos en que el Trabajo Social, cuenta con las herramientas necesarias, para primeramente, comprender la realidad vivenciada por los adultos mayores de nuestro país, seguido a ello, también cuenta con herramientas para intervenir en este sector de la población, que como se ha explicitado en esta investigación, vive esta etapa de la vida con una serie de dificultades generadas a partir de la visión que se tiene de la adultez mayor, y no sólo desde las otras generaciones, sino que también arraigadas en aquellos que hoy en día han cruzado la edad que establece se es adulto mayor.

Por otra parte, creemos firmemente que el trabajador social, debe enfrentarse con rigurosidad a esta temática, considerando en ello que debe preocuparse en todo momento de adquirir conocimiento y por sobre todo generar conocimiento, pues está en una posición privilegiada en cuanto a la cercanía con adultos mayores y a su vez, es un actor neurálgico entre estos sujetos y la política social sectorial, a la cual nos hemos referido en esta investigación. Por lo tanto, se encuentra en un punto en que ese conocimiento le otorga una cuota de poder, que pudiera bien utilizar, para potenciar una política que despliegue estrategias en las que los adultos mayores sean realmente considerados sujetos autónomos y de desarrollo, y que comienzan una etapa de la vida en la que deben, como en otras anteriores, aprender.

Si los adultos mayores deben otra vez comenzar un proceso de aprendizaje, el rol que le compete al Trabajo Social, es generar aquellas instancias, en que derivado de un conocimiento, que constantemente sea nutrido por la reflexión y el análisis, repercuta en la elaboración de un nuevo saber, que entregue más estrategias de intervención y con un mayor perfeccionamiento, o bien, más atingentes a la realidad particular para la que han sido pensadas.

Siendo así la intervención del trabajador social tiene relación con traspasar un conocimiento en perspectiva, es decir, devolverle a los adultos mayores un conocimiento referido a ellos y a partir de ellos, que permita comprender la forma en que esta etapa de la vida se ha ido visualizando e incorporando en los sujetos desde sus períodos más tempranos de desarrollo y por supuesto la conformación social del significado que se le atribuye a la adultez mayor.

Ahora bien, si nos remitimos a las especificidades que buscaba responder esta investigación, debemos recurrir a tópicos ya enunciados para dilucidar el aporte que le concierne al Trabajo Social, que estaría centrado, primeramente en traspasar a los adultos mayores su responsabilidad de informarse de cuanto en relación a ellos se realiza y por qué se realiza, es decir, los principios y valores que sustentan esas acciones, y la relación de aquellos, con el conocimiento acumulado acerca de esta etapa del ciclo vital.

Concordante a lo antes expuesto, se presenta como un paso importante, generar en los adultos mayores la inquietud de informarse acerca de la política nacional, dado el desconocimiento que tienen de la misma y por la importancia que esta política tiene, en tanto, es el marco de referencia desde el cual todas las acciones gubernamentales dirigidas hacia los adultos mayores, debieran ser proyectadas, y

para aquellas provenientes del ámbito privado, debiera constituirse en la direccionalidad que deben asumir, para incorporarlas a un mismo fin, pensando en que éste, es uno, que en el futuro y como una sociedad más evolucionada se podría aceptar.

Por otro lado, el aporte del Trabajo Social, se puede pensar en relación a la serie de expectativas que estos sujetos tienen y que no trascienden, ni siquiera a las esferas más próximas, refiriéndonos con ello a la municipalidad. El Trabajo Social, aquí debiera potenciar el empoderamiento de los adultos mayores, con miras a equilibrar el poder en la relación entre estos individuos y en este caso su gobierno local, de manera que sean sujetos que pueden proponer las directrices para resolver distintos ámbitos de sus situaciones particulares, por medio de una estrategia de negociación propulsada para tales efectos. Específicamente nos referimos a las expectativas que se han generado a partir de aquello que se les otorga y en relación a lo que consideran debieran recibir o cómo lo debieran recibir, sin dejar de lado que pueden y seguramente tienen otras expectativas.

Con adultos mayores capaces de reconocer sus requerimientos, de negociar el cumplimiento de sus expectativas y de proponer las posibles vías para conseguir aquello que desean, es más cercana la meta de concebir a estos sujetos y en especial a esta etapa de la vida, de una manera distinta, posiblemente menos sesgada.

Consecuentemente a lo anterior, es posible entonces, que los servicios y productos que actualmente se le ofrecen a estos sujetos, amplíen el criterio bajo el cual operan y se sumen a acciones más acordes con una visualización renovada de la adultez mayor.

Considerando todo lo antes dicho, el aporte del Trabajo Social en la temática tratada en este estudio, es más amplio que pensarlo sólo en relación a los adultos mayores, muy por el contrario, en cualquier área de intervención, se conecta con personas que envejecen y que llegarán a ser adultos mayores, por lo que traspasar conocimiento acerca de esta etapa de la vida y del propio proceso de envejecimiento, debiera ser un constante propósito si realmente queremos que la visualización actual de dicho proceso y etapa sea no sólo distinta, sino que principalmente, más real.

Por lo tanto, el Trabajo Social puede y debe utilizar su plataforma para proponer acciones y metodologías atingentes, fundamentadas en el acopio de conocimiento y en la generación de conocimiento; y por otra parte, generar las instancias para que los propios sujetos se visualicen de una forma en la que interceda menos la estigmatización, que hoy en día está a la base, de lo que se entiende por adulto mayor.

## BIBLIOGRAFÍA

- Amat, R (2007):** La Contabilidad y gestión como instrumento de control. Documento 2, serie principios de contabilidad y gestión. Barcelona, Ariel
- Adams, S (1965):** "Injusticia en cambio social. " L. Berkowitz (Editor). Avances en Psicología Experimental Social, 2. Nueva York: Prensa Académica
- Arellano, JP (1985):** Políticas sociales y desarrollo: Chile 1924 - 1984, Santiago, CIEPLAN.
- Aromando, J (2003):** Bienestar de Adultos Mayores, educación y capacitación, Buenos Aires, Red para el desarrollo de Adultos Myores, Universidad de Morón.
- Atkinson J (1957):** Motivational determinants of risk taking behavior, (Los determinantes de la motivación de riesgo que toma comportamiento), Revisión Psicológica, Nueva York.
- Bandura, A (1977):** Social learnig theory (Teoría del aprendizaje social), Madrid, Espasa.
- Barberá, E (1997):** Equidad, justicia y motivación humana. Revista de Historia de la Psicología, España, International journal of clinical and health psychology.
- Barret y Fudge (1981):** Análisis de la política en el tratamiento de las deficiencias e la aplicación, Reino Unido, Centro de política de salud, Escuela de Salud Pública, de la universidad de Londres.
- Barros, C (1979):** La vejez marginada. Situación de los ancianos en Chile. Santiago, Instituto de Sociología. Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Bearuvoir, S (1983):** La Vejez, Barcelona, Edhasa.
- Berger Schmit, R (2000):** Cohesión Social como un aspecto de la calidad de sociedades: Concepto y medida, Paper 14, Venezuela, Centro de investigación de revisión y metodología, ZUMA
- Borja, J (1987):** Descentralización de Estado, movimiento social y gestión local, Dimensiones Teóricas, problemas y perspectivas de la descentralización de Estado, Chile, Flacso.

- Braniella Ma (2005):** La dimensión cultural del desarrollo y la vejez. La Habana, Salud familiar y desarrollo sociocultural.
- Bury, M (1996):** Envejecimiento, género y teoría sociológica: Relación entre género y envejecimiento, Madrid, Narcea Ediciones.
- Catastro Nacional de Organizaciones Sociales de Adultos Mayores (2001):** Total clubes de Adultos Mayores, región metropolitana 2001, Total clubes de Adultos Mayores por comunas. Santiago, Chile. Servicio Nacional para el Adulto Mayor SENAMA.
- Center for International Private Enterprise CIPE (1996):** Estudios de caso: Privado y público y Gobierno de inversiones en los países en Desarrollo. New York, Atherton Press.
- Centro de Impulso al Desarrollo Integral de Regiones y Localidades CEIDIR, (ed) (2000):** El desarrollo regional y local en la actualidad, Prácticas actuales de desarrollo Económico y social, México, Publicaciones Aztecas.
- Centro Latino Americano y Caribeño de Demografía CELADE, (ed) (2000):** Población y desarrollo en América Latina y el Caribe: un desafío para las Políticas públicas, Chile, CELADE, División de Población.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe, CEPAL a (ed) (1990 a):** Transformación productiva con equidad: la tarea prioritaria del Desarrollo de América, Santiago Chile.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe, CEPAL a (ed) (2003 b):** Capital Social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe: En busca de un nuevo paradigma, Santiago Chile.
- Comisión Nacional para el Adulto Mayor (ed) (1990):** El Adulto Mayor: Visión sobre grupos comunitarios, Chile, Biblioteca especial.
- Concha, X (2001):** "Superación de la pobreza y gestión descentralizada de la política y los programas sociales" Chile, CIEPLAN.
- Convención Universal de los Derechos Humanos, Cumbre Mundial del Envejecimiento (2002):** Población y Desarrollo: Envejecimiento y desarrollo en América Latina y el Caribe. Population Division, United Nations Publications, CELADE

- Coraggio, JL (1998):** Perfiles Educativos: La investigación educativa y decisión política: El caso del banco Mundial en decisión política, Buenos Aires, CIPES
- Cowman, S (1993):** Triangulación: un medio de reconciliación en la investigación en enfermería, New York, Diario de Advanced enfermería.
- Danhke, G (1989):** Investigación y comunicación, la comunicación humana: Ciencia Social, México, Publicaciones Aztecas
- Dávila, (1991):** El Estado benefactor: un paradigma en crisis, primera edición, Buenos Aires, Miño.
- Devereux, S (2002):** Las redes de seguridad social ¿puede reducir la pobreza crónica?, Sudáfrica, Develoment Policy Review.
- Domínguez (1987):** La vejez: historia y actualidad, Salamanca, Ediciones Universidad Salamanca.
- Dubet, F (1994) :** Sociologie de l'expérience, (Sociología de la experiencia). Paris, Seguil.
- Encuesta CASEN (2003 a):** Pobreza en Chile 2003, resultados Pobreza Casen 2003 Región Metropolitana. Santiago, Chile.
- Encuesta CASEN (2006 b):** Pobreza en Chile 2006, resultados Pobreza Casen 2006 Región Metropolitana, Santiago, Chile.
- Engle y Peláez (2002):** Más vale por viejo, lecciones de longevidad de un estudio en el cono sur, Washington DC, Banco Interamericano de Desarrollo.
- Espinoza, V (2003):** Movilidad social y trayectorias ocupacionales en Argentina: rupturas y algunas paradojas en el caso de Buenos Aires, Argentina, Serie Políticas Sociales, No. 66.
- Feather (1959):** Metas académicas en las asignaturas de estadística pertenecientes a la licenciatura De Psicología, Salamanca, Facultad de psicología, Universidad de Salamanca.
- Fernández Rosas, JC (1992):** Derecho internacional privado y Derecho comunitario, Revista de Instituciones Europeas, Facultad de Derecho Universidad Complutense de Madrid.
- Francois, D (1994):** Las desigualdades multiplicadas, (ensayo), Paris, Seuil.
- Freire, P (1967):** Educación como práctica de libertad, Rio de Janeiro, Paz e Terra.

- Gerlero, J ( 2005):** Diferencias entre ocio, tiempo libre y recreación: Lineamientos preliminares para el estudio de la recreación, Argentina, Universidad Nacional del Comahue.
- Giner, S ( 1998):** Buen Gobierno y Política social, Madrid, Ediciones Ariel.
- Gonzáles, L ( 1996):** La Política Social en Venezuela. Curso de Formación Socio-Política. Vol. 35, Caracas, Fundación Centro Gumilla.
- Gutiérrez (ed) (1996):** Adultez Mayor contexto, subtexto: Antología de textos gerontológicos, Hacia una construcción de la nueva agenda, Santiago, Chile.
- Gyarmati ( 1992):** Reflexiones teóricas y metodológicas entorno a la participación, Chile, Estudios Sociales, N° 73.
- Heckhausen, H (1977):** La motivación de logro y su construcción: Un modelo cognoscitivo, Motivación y Emoción, Berlín, Springer-Verlag.
- Help age International (ed) ( 2002):** Acción global sobre envejecimiento: Revisión del Plan Internacional de Acción sobre Envejecimiento. Madrid.
- Hernández, Fernández, Baptista ( 2003):** Metodología de la Investigación, México, Mc Graw Hill Interamericana, Tercera edición.
- Huenchuán, S (1999):** “De Objetos de Protección a Sujetos de Derechos: Trayectoria de las Políticas de Vejez en Europa y Estados Unidos”, Revista de Trabajo Social Perspectivas Universidad Católica Cardenal Raúl Silva Henríquez, Santiago de Chile.
- Instituto Nacional de Estadísticas (2002 a):** Censo 2002. Santiago, Chile
- Instituto Nacional de Estadísticas INE (1999 b):** Adultos Mayores en Chile. Santiago, Chile
- Kimchi, P (1991):** Triangulation Operational Definitions. Methodology Corner. Rev. Nursing Research. Definiciones operacionales de triangulación. Metodología Rincón. New York, Rev. Investigación en Enfermería.
- Kornfeld .M (2005):** Mitos y modelos de Envejecimiento activo, Santiago de Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile, Programa para el Adulto Mayor.
- Kuhl (1986) :** Manual de motivación y emoción, Buenos Aires, Centro de Estudios Ramón Areces.

- Lahera (2000):** Los caminos hacia una sociedad de la información en América Latina y el Caribe, Punta Cana, República Dominicana. Conferencia ministerial regional preparatoria de América Latina y el Caribe.
- Lasswell (1971):** La ciencia política de la ciencia: Una investigación sobre la posible conciliación de la maestría y la libertad, New York, American Political.
- Lozano Fuentes (ed) (2007)** El valor de la empresa de Internet y la calidad de servicio ofrecido, Colombia.
- Maingón (1992):** El fonvis: su trayectoria institucional en el contexto Sociopolítico Venezolano, Caracas, One World Perspectives.
- Martínez y Palacios (1996):** Informe sobre la decencia, la diferenciación elemental de la pobreza y los subsidios públicos, Santiago, Ediciones Sur.
- Ministerio de Planificación, MIDEPLAN (1990 a):** Prospectiva para el desarrollo, Santiago, Chile, Encuentro Chileno Latinoamericano de Futuristas.
- Ministerio de Planificación MIDEPLAN (1991 b):** Evaluación de las políticas sociales en Chile, 1920-1991. Santiago Documentos Sociales.
- Morales, M (2001):** Los Adultos Mayores chilenos en el siglo XXI: un enfoque politológico. Chile, Acta bioethica.
- Moscovici, S (1984):** El fenómeno de representaciones sociales, Cambridge, Inglaterra: Prensa de Universidad de Cambridge.
- Neisser, U ( 1999):** Psicología cognoscitiva, Percepción subliminal, conocimiento, percepción y cognición. México, Trillas.
- Oblitas Luis, Rodríguez Ángel (1999):** Psicología Política, España, Publicado por Plaza y Valdés.
- Organización Mundial de la Salud, Organización Panamericana de la Salud OMS -OPS (2002):** Envejecimiento Activo: Un marco político. Programa de Envejecimiento y Ciclo de Vida de la OMS, Madrid, Segunda Asamblea Mundial de las Naciones Unidas sobre el Envejecimiento.
- Osorio, E (2005):** La recreación y sus aportes al desarrollo humano, I Congreso departamental de recreación de la Orinoquia colombiana, Colombia, Meta.

- Pallares (1988):** Las políticas Públicas, el sistema político en acción, Lima, Revista de estudios políticos N° 62.
- Palma y Rufian (1991):** Las nociones de centralización y descentralización, Santiago de Chile, Ilpes.
- Parazuraman, Zeithaml y Berry (1985):** Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para la investigación futura, New Jersey, Journal of Marketing.
- Pérez J (1995):** La reforma del sistema público de pensiones en España. España, Editorial Lacaixa.
- Pizarro, R (1999):** Vulnerabilidad social en América Latina y el Caribe, Santiago, CELADE.
- Portney, K y Berry, J (2001):** Mobilizing minority communities : social Capital and Participation in urban neighborhoods, La movilización de las comunidades minoritarias; Capital y participación social en las zonas urbanas, EEUU, Publicado por UPNE.
- Raczynski, D (2002):** Descentralización. Nudos críticos. Chile, 2001. Serrano, Claudia. (Editoras)
- Real Academia Española (ed) (2006):** Diccionario de la lengua Española, Madrid, Santillana.
- Rein, M (1994):** "Solidaridad intergeneracional" Archivos Analíticos de Políticas Educativas. EEUU, College of Education University of South Florida.
- Rico (1999):** Recreación y Adulto Mayor, La tercera edad en el Plan Nacional de Recreación, Ponencia presentada en el 1er. Congreso Nacional de atención integral al adulto mayor, Bogotá, Ministerio de Salud de Colombia.
- Rock, I (1985):** La percepción, Barcelona España, Editorial Labor.
- Rubilar, G (2005):** "Políticas Sociales y Gestión Pública: Consideraciones técnicas y Metodológicas". Chile. Universidad de Concepción.
- Ruiz - Olalla Ma (2001):** Gestión de calidad del servicio a través de indicadores externos, España, Editores: Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas.

- Santiago, F (2003):** "La articulación de actores en la implementación de políticas sociales: el caso de la comunidad de Barrufaldi en el conurbano bonaerense". Centro de Políticas Sociales para América Latina. CLASPO.
- Secretaría Municipal de Ñuñoa (2006):** Ilustre Municipalidad de Ñuñoa, PLADECO, DIDECO, Santiago, Programa para el Adulto Mayor.
- Secretaría Municipal de San Joaquín (2006):** Ilustre Municipalidad de San Joaquín, PLADECO, DIDECO, Santiago, Programa para el Adulto Mayor.
- Servicio Nacional del Adulto Mayor (2003 a):** Seminario Adulto Mayor y Profesionales: Enfoque interdisciplinario, Santiago de Chile.
- Servicio Nacional del Adulto Mayor (2004 b):** Política Nacional para el Adulto Mayor, Santiago de Chile.
- Servicio Nacional del Adulto Mayor (2005 c):** Adultos Mayores en plenitud: Riqueza de vida, Santiago de Chile.
- Tasfel, H (1959):** Human groups and social categories: Studies in social psychology. (Grupos humanos y categorías sociales: Estudios en psicología social), Cambridge Inglaterra: Prensa de la Universidad de Cambridge.
- Universidad Carlos III (2007)** Introducción a la Psicología: una Perspectiva Histórica. Madrid, Algaída.
- Universidad Católica de Chile (1998):** "Vejez y Familia": aproximación socio-demográfica y una caracterización de los hogares de los adultos mayores en Chile. Santiago, Chile.
- Universidad Miguel Hernández (ed) (1998):** Memoria de la Calidad, España.
- Vargas, I (1998):** Equidad y reformas de los sistemas de salud en Latinoamérica. Barcelona España. Servicio de Estudios, Consorcio Hospitalario de Cataluña.
- Vera, L (2005):** Stabilization and Growth in Latin America (Estabilización y Crecimiento en América Latina), Nueva York, Palgrave.
- Viera, E (2005):** Democracia e Integración: El poder legislativo Democracia e Integración. Bogotá, OEA, Pontificia Universidad Javeriana.

- Villar (2007):** ¿Intergenerational o Multigenerational? Una pregunta de matiz, España, Universidad de Barcelona, Diario de Relaciones Intergeneracional.
- Vroom (1964):** Una nueva mirada a la toma de decisiones de gestión, comportamiento organizacional, teoría de la esperanza, New York, Wiley.
- Walker, A (1999):** Actitudes de la población que envejece en Europa: una comparación de 1992 y 1999, Inglaterra, Revisiones de Eurobarómetro, Universidad de Sheffield.
- Xercavins (2006):** Debate: El desarrollo sostenible, Foro Mundial de redes de la sociedad civil, Naciones Unidas.
- Zaldivar, D (2003):** Psicología para América Latina: Caracterización del estilo de vida de individuos con longevidad satisfactoria, México, Revista Latino Americana.
- Zapata (2001):** La sociedad civil, el envejecimiento y la vejez en Colombia, Bogotá, Realizaciones de ONG.

## FUENTES ELECTRÓNICAS

- Cascales Rosario (2000):** La Psicología de la salud desde una perspectiva de ciclo vital, Psicología y Ciclo Vital, [consultado el 1 de noviembre 2006]  
[http://perso.wanadoo.es/aniorte\\_nic/apunt\\_psicolog\\_salud\\_11.htm](http://perso.wanadoo.es/aniorte_nic/apunt_psicolog_salud_11.htm)
- Heckhausen (1987):** Modelos explicativos en psicología de la motivación, Revista electrónica de motivación y emoción, volumen 5 N° 10, [consultado el 15 de marzo de 2007]  
<http://reme.uji.es/articulos/abarbe7630705102/texto.html>
- Hernández Mara (nd):** Equidad y eficiencia la disputa por el centro,[consultado el 28 de octubre de 2006]  
<http://www.etcetera.com.mx/1999/343/mh01.htm>
- Espinoza (2003):** Planeación radical para iniciar el 2003 [consultado el 11 de agosto de 2006]  
[http://www.degerencia.com/articulo/planeacion\\_radical\\_para\\_iniciar\\_el\\_2003](http://www.degerencia.com/articulo/planeacion_radical_para_iniciar_el_2003)
- Pentti Routio (2007):** Estudio comparativo, [consultado el 23 de mayo de 2006]  
<http://www.uiah.fi/projects/metodi/272.htm>
- Ruiz - Olalla (2001):** Gestión de la calidad del servicio, control de Gestión [consultado el 17 de octubre de 2007]  
<http://www.5campus.com/leccion/calidadserv>
- Departamento de Ciencias Madrid (2004) :** Tipos de Estado [consultado el 22 de abril 2007]  
<http://www.slideshare.net/manusoci/tipos-de-estados>
- Organización Internacional Para la Estandarización ISO 9000 (1996):** Norma ISO 9000 [consultado el 08 de mayo 2006]  
[http://www.normas9000.com/default.html?pmc=ge&gclid=CIDRzc\\_HtjgCFQsMGgod62pHTA](http://www.normas9000.com/default.html?pmc=ge&gclid=CIDRzc_HtjgCFQsMGgod62pHTA)

## **ANEXOS**

ANEXO N°1

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE APLICACIÓN DE LA POLÍTICA NACIONAL

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Sub-Dimensiones	Indicadores
<p>Conjunto de medidas y acciones que el gobierno diseña para dar respuesta a las diversas demandas de la sociedad, a través del uso estratégico de recursos.</p>	<p>Sumatoria de medidas específicas que el gobierno central plasma en la Política Nacional del Adulto Mayor, para mejorar y mantener la estabilidad económica y social de los sujetos que componen este sector de la sociedad.</p>	<p>1. Identificación de objetivos y productos del programa de trabajo comunal del adulto mayores</p>	<p>1.1 Objetivos, estrategias y productos propuestos</p>	<p>1- Objetivo general y específicos del programa comunal para el Adulto Mayor                      2- Estrategias desarrolladas para conseguir la finalidad del programa comunal                      3- Actividades o productos, provenientes y desarrollados por el programa comunal para el Adulto Mayor</p>

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Sub-Dimensiones	Indicadores
		<p><b>2. Objetivos propuestos por la Política Nacional del adulto mayor</b></p>	<p><b>2.1. Participación e integración social del Adulto Mayor</b></p>	<p>1- Acciones desarrolladas que incentiven la integración entre los adultos mayores</p> <p>2- Acciones desarrolladas que incentiven la integración de adultos mayores con otros grupos étnicos</p> <p>3- Acciones desarrolladas que incentiven la participación e integración de los adultos mayores en actividades culturales</p> <p>4- Acciones desarrolladas que incentiven la participación política</p> <p>5- Acciones desarrolladas que incentiven la participación e integración de los adultos mayores en actividades de generación de recursos económicos</p>

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Sub-Dimensiones	Indicadores
			<p><b>2.2. Formación de recursos humanos en el área</b></p> <p><b>2.3. Mejora del potencial de salud de los Adultos Mayores</b></p>	<p>1-Funcionarios municipales capacitados en la temática del Adulto Mayor</p> <p>2-Instancia de capacitación para los funcionarios</p> <p>1- Jornadas informativas realizadas por la municipalidad sobre el proceso de envejecimiento, auto cuidado, prevención, envejecimiento activo, u otras temáticas relacionadas, dirigidas hacia los adultos mayores</p> <p>2- Vinculación con organismos gubernamentales para capacitar a los adultos mayores sobre el proceso de envejecimiento, auto cuidado, prevención, envejecimiento activo, u otras</p>

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Sub- Dimensión	Indicadores
			<p><b>2.4. Fortalecer la responsabilidad y solidaridad intergeneracional en la familia y comunidad</b></p> <p><b>2.5.Fomento del uso adecuado del tiempo libre y recreación</b></p> <p><b>2.6. Equilibrio entre Autonomía y Coordinación</b></p>	<p>1- Acciones que vinculen a las familias de los adultos mayores y a la comunidad a las distintas actividades de los propios adultos mayores</p> <p>2- Jornadas informativas realizadas por la municipalidad que oriente a las familias de los adultos mayores y a la comunidad en general acerca del proceso de envejecimiento</p> <p>1-Actividades recreativas</p> <p>1- El programa de trabajo municipal es diseñado en coordinación con SENAMA</p> <p>2- Acciones en conjunto entre SENAMA y la municipalidad</p> <p>3- Orientaciones entregadas por SENAMA al programa comunal para el adulto mayor</p> <p>4- Supervisión y evaluación de SENAMA hacia el trabajo que se realiza con los adultos mayores en la comuna</p>

ANEXO N°2

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Sub- Dimensión	Indicadores
Estado subjetivo de bienestar que el sujeto puede o no alcanzar, y en razón de esto, dirigirá sus acciones hacia aquello que retribuya satisfacción.	Estado subjetivo de bienestar, que surge a partir de un proceso en el que convergen, el conocimiento de los sujetos respecto a los servicios a los que accede, las expectativas respecto del funcionamiento de los mismos, la valoración que realizan de la calidad de dichos servicios y la percepción que se forja de aquello recibido desde la Política Nacional.	1. Nivel de conocimiento de la Política Nacional	<p>1.1. Conocen la Política Nacional del adulto mayor</p> <p>1.2. Vinculación entre la Política Nacional y el Programa de trabajo Comunal</p>	<p>1-Saben de la existencia de una política emanada desde el gobierno Central</p> <p>2-Saben que Institución se encarga de la ejecución de ésta.</p> <p>3-Identifican la finalidad de la política (el gran objetivo de ésta)</p> <p>4-Identifican los bienes y servicios que proporciona.</p> <p>5-Vinculan el programa comunal de adulto mayor con la Política Nacional</p> <p>6-Vinculan la elaboración del programa comunal de adulto mayor sólo con la propia municipalidad</p> <p>7-Identifican los productos y servicios a los que acceden, como proporcionados por su municipalidad</p>

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Sub- Dimensión	Indicadores
		2.Nivel de expectativas	<p>2.1. Expectativas económicas</p> <p>2.2.Expectativas sociales</p>	<p>1-Acceso laboral</p> <p>2-Espacios para generación de recursos</p> <p>3-Aumento de pensiones</p> <p>4-Participación política</p> <p>5-Participación (económica) en espacios de generación de recursos.</p> <p>6-Participación en actividades culturales</p> <p>7-Integración con grupos de A M y con otros grupos etáreos</p> <p>8-Integración con instituciones</p> <p>9-Actividades de desarrollo de salud mental</p> <p>10-Actividades de mejoramiento físico</p> <p>11- Actividades de desarrollo personal</p> <p>12-Actividades de recreación y turismo</p> <p>13-Actividades de desarrollo artístico y manual</p> <p>14-Entrega de información respecto de la etapa de envejecimiento, hacia los AM</p> <p>15-Información a las familias y comunidad para mejorar el trato y valoración del adulto mayor</p> <p>16-Habilidades y destrezas de los funcionarios, en la atención del adulto mayor</p>

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Sub- Dimensión	Indicadores
		<p><b>3. Calidad de los servicios</b></p>	<p><b>3.1. Adecuados</b></p> <p><b>3.2. Accesibilidad</b></p> <p><b>3.3. La comunicación</b></p> <p><b>3.4. La capacidad del personal</b></p> <p><b>3.5. La prestación del servicio se hace de manera uniforme y precisa</b></p>	<p>1- Los productos y servicios se desarrollan considerando las características propias de los usuarios</p> <p>2- El servicio es fácil de obtener</p> <p>3- En lugares accesibles</p> <p>4- Entregados sin retardo</p> <p>5- En horas convenientes.</p> <p>6- El servicio es descrito de manera precisa y en términos fáciles de comprender por el usuario.</p> <p>7- El personal posee las habilidades y conocimientos necesarios para atender</p> <p>8- Se respetan normas y acuerdos</p>

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Sub- Dimensión	Indicadores
		<p><b>4. Percepción que tienen los adultos mayores de la Política Nacional</b></p>	<p><b>4.1.1. Percepción referente a la existencia de una Política Nacional</b></p> <p><b>4.2. Percepción de los productos y servicios</b></p>	<p>1- Opinan que es positiva la existencia de esta Política Nacional</p> <p>2- Opinan que no es positivo que exista esta política, porque no reporta beneficios</p> <p>3- Opinan que su situación no variará con la existencia de esta política, por lo que es irrelevante su existencia.</p> <p>4- Opinan que los productos son adecuados y de buena calidad y que cumplen con todas sus expectativas económicas y sociales</p> <p>5- Opinan que los productos son adecuados y de buena calidad, pero cumplen sólo algunas de sus expectativas</p> <p>6- Opinan que los productos son inadecuados, escasos, y de calidad modesta</p> <p>7- Opinan que los productos son inadecuados, de mala calidad y no cumplen con sus expectativas económicas y sociales</p>

## ANEXO N°3

N° \_\_\_\_\_

### Entrevista encargados Municipales: Programa Comunal para el Adulto Mayor

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

Cargo: \_\_\_\_\_

Comuna: \_\_\_\_\_

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

#### **I Identificación de objetivos y productos del programa de trabajo comunal para los adultos mayores**

1. ¿Cuál es el objetivo general y los objetivos específicos del programa comunal para el Adulto Mayor?

2. ¿Cuáles son las estrategias desarrolladas para conseguir la finalidad del programa comunal?

3. ¿Qué actividades o productos desarrolla y son entregados por el programa comunal para el Adulto Mayor?

#### **II Objetivos propuestos por la Política Nacional**

- **Participación e integración social del Adulto Mayor**

4. ¿Qué acciones han desarrollado para generar participación e integración de los adultos mayores? ¿Cómo se fomenta?

5. ¿El programa comunal contempla la participación e integración de los adultos mayores con otros grupos etáreos? Describir

6. ¿El programa comunal contempla acciones que incentiven la participación e integración de los adultos mayores en actividades culturales? Describir

7. ¿El programa comunal contempla acciones que incentiven la participación e integración política? Describa las acciones.

8. ¿El programa comunal desarrolla acciones que incentiven la participación e integración de los adultos mayores en actividades tendientes a generar recursos económicos? Describa las acciones.

- **Formación de recursos humanos en el área**

9. ¿El municipio genera la instancia, para que los funcionarios que trabajan con los adultos mayores, se capaciten en aquellas temáticas relacionadas con la adultez mayor? Si la respuesta es positiva, pasar a pregunta 10, si es negativa pasar a pregunta 11.

10. ¿Cómo es el proceso de capacitación, cuanto es su duración y quién lo realiza?

11. ¿Por qué no se realizan capacitaciones?

12. ¿Cuál es el nivel de instrucción del recurso humano que trabaja actualmente con los sujetos y como se han capacitado?

- **Mejora del potencial de salud de los Adultos Mayores**

13. ¿Se realizan charlas, jornadas o encuentros que tengan como propósito informar acerca del proceso de envejecimiento, auto cuidado, prevención, envejecimiento activo, u otros temas relacionados, dirigidas hacia los adultos mayores a la población en general? Describa las actividades.

14. ¿Las acciones que se realizan apuntan a mejorar el potencial de salud de los Adultos Mayores en cuanto al envejecimiento, prevención, promoción, desde una perspectiva de envejecimiento activo?

15. ¿Existe alguna vinculación con otros organismos gubernamentales para capacitar e instruir a los adultos mayores, en temáticas como salud, educación, trabajo, entre otros?

- **Fortalecer la responsabilidad y solidaridad intergeneracional en la familia y comunidad.**

16. ¿Las acciones realizadas por el Municipio fomenta una vinculación responsable y solidaria con otros grupos etáreos? Describir acciones

17. ¿Las acciones realizadas por el Municipio fomenta una vinculación responsable y solidaria con la familia y comunidad? Describir las acciones

18. ¿El municipio ha generado espacios de capacitación hacia la familia y la comunidad, en cuanto a la temática de adulto mayor y proceso de envejecimiento?

- **Fomento del uso adecuado del tiempo libre y recreación.**

19. ¿De qué forma se fomenta la recreación y el uso del tiempo libre de los Adultos Mayores? Describa las actividades.

- **Equilibrio entre Autonomía y Coordinación**

20. ¿El plan de acción que se aplica a los adultos mayores del sector, es diseñado y desarrollado en forma independiente o en coordinación con el gobierno central (SENAMA)?

21. ¿Cómo se genera la coordinación con SENAMA? ¿Tienen acciones en conjunto? ¿Cuáles?

22. ¿Qué orientaciones ha entregado el gobierno central, SENAMA al programa comunal para el adulto mayor? Describir.

23. ¿El gobierno central SENAMA, supervisa y evalúa el trabajo que se realiza con los adultos mayores en la comuna?

Observaciones

---

---

---

---

---

---

---

---

---

ANEXO N°4

N° \_\_\_\_\_

Encuesta adultos mayores comuna de Ñuñoa y San Joaquín

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

Edad: \_\_\_\_\_

Comuna: \_\_\_\_\_

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

**I Nivel de Conocimiento**

**1.1 conocen la política nacional del adulto mayor**

1) Sabe que existe una política nacional para el adulto mayor, emanada desde el gobierno Central

Conoce Totalmente	Conoce Bastante	Conoce a medias	Conoce Poco	No conoce
----------------------	--------------------	--------------------	----------------	-----------

2) Sabe que Institución se encarga de la ejecución de esta política

Conoce Totalmente	Conoce Bastante	Conoce a medias	Conoce Poco	No conoce
----------------------	--------------------	--------------------	----------------	-----------

3) Sabe la finalidad de esta política (el gran objetivo de ésta)

Conoce Totalmente	Conoce Bastante	Conoce a medias	Conoce Poco	No conoce
----------------------	--------------------	--------------------	----------------	-----------

4) Conoce los bienes y servicios que proporciona

Conoce Totalmente	Conoce Bastante	Conoce a medias	Conoce Poco	No conoce
-------------------	-----------------	-----------------	-------------	-----------

**1.2. Identifican una vinculación de la Política Nacional con el Programa de trabajo Comunal, dirigido hacia el adulto mayor**

5) Es positivo que el Programa Comunal de adulto mayor esté planteado desde una Política Nacional

Totalmente de acuerdo	Bastante de Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	Poco de Acuerdo	Nada de Acuerdo
-----------------------	---------------------	--------------------------------	-----------------	-----------------

6) Es relevante que el Programa Comunal de adulto mayor esté planteado a partir de la Política Nacional

Totalmente de acuerdo	Bastante de Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	Poco de Acuerdo	Nada de Acuerdo
-----------------------	---------------------	--------------------------------	-----------------	-----------------

7) Los productos y servicios a los que accede son proporcionados por su municipalidad

Totalmente de acuerdo	Bastante de Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	Poco de Acuerdo	Nada de Acuerdo
-----------------------	---------------------	--------------------------------	-----------------	-----------------

## II Expectativas que tienen los adultos mayores, generadas a partir de los productos y servicios emanados de la Política Nacional

### 2.1 Expectativas económicas

8) Se incentivan espacios de acceso laboral

Totalmente de acuerdo	Bastante de Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	Poco de Acuerdo	Nada de Acuerdo
-----------------------	---------------------	-----------------------------------	-----------------	-----------------

9) Se incentivan espacios de generación de recursos económicos

Totalmente de acuerdo	Bastante de Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	Poco de Acuerdo	Nada de Acuerdo
-----------------------	---------------------	-----------------------------------	-----------------	-----------------

10) Se incentiva el aumento de pensiones

Totalmente de acuerdo	Bastante de Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	Poco de Acuerdo	Nada de Acuerdo
-----------------------	---------------------	-----------------------------------	-----------------	-----------------

### 2.2 Expectativas sociales

11) Se incentiva la participación política

Totalmente de acuerdo	Bastante de Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	Poco de Acuerdo	Nada de Acuerdo
-----------------------	---------------------	-----------------------------------	-----------------	-----------------

12) Se incentiva la participación en los espacios de generación de recursos económicos

Totalmente de acuerdo	Bastante de Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	Poco de Acuerdo	Nada de Acuerdo
-----------------------	---------------------	-----------------------------------	-----------------	-----------------

13) Se incentiva la participación en actividades culturales

Totalmente de acuerdo	Bastante de Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	Poco de Acuerdo	Nada de Acuerdo
-----------------------	---------------------	-----------------------------------	-----------------	-----------------

14) Se incentiva la integración con otros adultos mayores y con otros grupos étnicos

Totalmente de acuerdo	Bastante de Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	Poco de Acuerdo	Nada de Acuerdo
-----------------------	---------------------	-----------------------------------	-----------------	-----------------

15) Se incentiva la integración con instituciones

Totalmente de acuerdo	Bastante de Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	Poco de Acuerdo	Nada de Acuerdo
-----------------------	---------------------	-----------------------------------	-----------------	-----------------

16) Se incentivan actividades tendientes a desarrollar su salud mental

Totalmente de acuerdo	Bastante de Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	Poco de Acuerdo	Nada de Acuerdo
-----------------------	---------------------	-----------------------------------	-----------------	-----------------

17) Se incentivan actividades de mejoramiento físico

Totalmente de acuerdo	Bastante de Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	Poco de Acuerdo	Nada de Acuerdo
-----------------------	---------------------	-----------------------------------	-----------------	-----------------

18) Se incentivan actividades para su desarrollo personal (autoestima, habilidades de comunicación, entre otros)

Totalmente de acuerdo	Bastante de Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	Poco de Acuerdo	Nada de Acuerdo
-----------------------	---------------------	-----------------------------------	-----------------	-----------------

19) Se incentivan actividades de recreación y turismo

Totalmente de acuerdo	Bastante de Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	Poco de Acuerdo	Nada de Acuerdo
-----------------------	---------------------	-----------------------------------	-----------------	-----------------

20) Se incentivan actividades artísticas y manuales

Totalmente de acuerdo	Bastante de Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	Poco de Acuerdo	Nada de Acuerdo
-----------------------	---------------------	-----------------------------------	-----------------	-----------------

21) Se incentivan acciones tendientes a entregar información referente a la etapa de envejecimiento, a su familia y comunidad

Totalmente de acuerdo	Bastante de Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	Poco de Acuerdo	Nada de Acuerdo
-----------------------	---------------------	-----------------------------------	-----------------	-----------------

22) Se incentivan acciones tendientes a entregar información referida a temáticas que permitan mejorar el trato y valoración del Adulto Mayor a su familia y comunidad

Totalmente de acuerdo	Bastante de Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	Poco de Acuerdo	Nada de Acuerdo
-----------------------	---------------------	-----------------------------------	-----------------	-----------------

23) Los funcionarios municipales que trabajan directamente con adultos mayores están capacitados en temas referidos a la adultez mayor

Totalmente de acuerdo	Bastante de Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	Poco de Acuerdo	Nada de Acuerdo
-----------------------	---------------------	-----------------------------------	-----------------	-----------------

### III Calidad de los servicios proporcionados por la Política Nacional del Adulto mayor

#### 3.1 Adecuados

24) En los productos y servicios que le proporciona su municipalidad, están consideradas las características de los adultos mayores

Totalmente de acuerdo	Bastante de Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	Poco de Acuerdo	Nada de Acuerdo
-----------------------	---------------------	-----------------------------------	-----------------	-----------------

#### 3.2 Accesibilidad

25) El servicio es fácil de obtener

Totalmente de acuerdo	Bastante de Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	Poco de Acuerdo	Nada de Acuerdo
-----------------------	---------------------	-----------------------------------	-----------------	-----------------

26) Se obtienen en lugares accesibles

Totalmente de acuerdo	Bastante de Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	Poco de Acuerdo	Nada de Acuerdo
-----------------------	---------------------	-----------------------------------	-----------------	-----------------

27) Se obtienen sin retardo

Totalmente de acuerdo	Bastante de Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	Poco de Acuerdo	Nada de Acuerdo
-----------------------	---------------------	-----------------------------------	-----------------	-----------------

28) Se obtienen en horas convenientes

Totalmente de acuerdo	Bastante de Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	Poco de Acuerdo	Nada de Acuerdo
-----------------------	---------------------	-----------------------------------	-----------------	-----------------

### 3.3 La comunicación

29) El servicio es descrito de manera precisa y en términos fáciles de comprender

Totalmente de acuerdo	Bastante de Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	Poco de Acuerdo	Nada de Acuerdo
-----------------------	---------------------	-----------------------------------	-----------------	-----------------

### 3.4 La capacidad del personal

30) El personal posee las habilidades y conocimientos necesarios para atenderlo

Totalmente de acuerdo	Bastante de Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	Poco de Acuerdo	Nada de Acuerdo
-----------------------	---------------------	-----------------------------------	-----------------	-----------------

### 3.5 El respeto de normas y plazos

31) La prestación del servicio se hace de manera uniforme y precisa

Totalmente de acuerdo	Bastante de Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	Poco de Acuerdo	Nada de Acuerdo
-----------------------	---------------------	-----------------------------------	-----------------	-----------------

#### IV Percepción que tienen los adultos mayores de la Política Nacional

##### 4.1 Percepción referente a la existencia de una Política Nacional

32) Es positivo que exista esta política nacional

Totalmente de acuerdo	Bastante de Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	Poco de Acuerdo	Nada de Acuerdo
-----------------------	---------------------	-----------------------------------	-----------------	-----------------

33) Es positivo que exista esta política nacional, pero en definitiva no le reporta en beneficios

Totalmente de acuerdo	Bastante de Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	Poco de Acuerdo	Nada de Acuerdo
-----------------------	---------------------	-----------------------------------	-----------------	-----------------

34) Su situación no variará con la existencia de esta política nacional, por lo que es irrelevante su existencia

Totalmente de acuerdo	Bastante de Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	Poco de Acuerdo	Nada de Acuerdo
-----------------------	---------------------	-----------------------------------	-----------------	-----------------

## 4.2 Percepción de los productos y servicios emanados desde La Política Nacional, entregados a través del Programa Comunal de adulto mayor

35) Los servicios a los que accede son adecuados y de buena calidad, y cumplen con todas sus expectativas económicas y sociales.

Totalmente de acuerdo	Bastante de Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	Poco de Acuerdo	Nada de Acuerdo
-----------------------	---------------------	-----------------------------------	-----------------	-----------------

36) Los servicios a los que accede son adecuados y de buena calidad y cumplen sólo algunas de sus expectativas económicas y sociales.

Totalmente de acuerdo	Bastante de Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	Poco de Acuerdo	Nada de Acuerdo
-----------------------	---------------------	-----------------------------------	-----------------	-----------------

37) Los servicios a los que accede son inadecuados, escasos, y de calidad modesta

Totalmente de acuerdo	Bastante de Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	Poco de Acuerdo	Nada de Acuerdo
-----------------------	---------------------	-----------------------------------	-----------------	-----------------

38) Los servicios a los que accede son inadecuados, de mala calidad y no cumplen con sus con sus expectativas económicas y sociales.

Totalmente de acuerdo	Bastante de Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	Poco de Acuerdo	Nada de Acuerdo
-----------------------	---------------------	-----------------------------------	-----------------	-----------------

## ANEXO N°5

### MATRIZ DE ANÁLISIS CUALITATIVO

<p><b>I Identificación de objetivos, estrategias y productos del programa de trabajo comunal del adulto mayor</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Objetivos</li><li>2. Estrategias</li><li>3. Servicios y productos</li></ol>
<p><b>II A partir de los objetivos propuestos por la Política Nacional del adulto mayor, identificación de la incorporación de éstos en el programa de trabajo comunal</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Fomento de la participación e integración social del Adulto Mayor</li><li>2. Incentivo de la formación de recursos humanos en el área</li><li>3. Mejora del potencial de salud de los Adultos Mayores</li><li>4. Fortalecimiento de la responsabilidad y solidaridad intergeneracional en la familia y comunidad</li><li>5. Fomento del uso adecuado y creativo del tiempo libre y la recreación</li><li>6. Equilibrio entre Autonomía y Coordinación</li></ol>
<p><b>III Aplicación de la Política Nacional en las comunas estudiadas</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Articulación y síntesis de las anteriores dimensiones</li></ol>

## ANEXO N°6

### MATRIZ DE ANÁLISIS CUANTITATIVO

<p><b>I Conocimiento que tienen los adultos mayores de la Política Nacional</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocen la Política Nacional del adulto mayor</li><li>2. Vinculación entre la Política Nacional y el Programa de trabajo Comunal</li></ol>
<p><b>II Expectativas que los adultos mayores tienen de los servicios y productos proporcionados por la Política Nacional</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Expectativas económicas</li><li>2. Expectativas sociales</li></ol>
<p><b>III Calidad de los servicios proporcionados por la Política Nacional</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Adecuados</li><li>2. Accesibilidad</li><li>3. La comunicación</li><li>4. La capacidad del personal</li><li>5. La prestación del servicio</li></ol>

**IV Percepción que tienen los adultos mayores de la Política Nacional**

1. Referente a la existencia de una Política Nacional
2. Referente a los productos y servicios

**V Satisfacción de los adultos mayores en relación a la Política Nacional**

1. Articulación y síntesis de las anteriores dimensiones