

**Percepción de inclusión social de adultos mayores
floridanos a través de las políticas públicas
impulsadas por el gobierno y cuál es el nivel de
conocimiento del Plan Adulto Mejor.**

Por Claudia Pérez Calderón

**Tesis presentada a la Facultad de Gobierno de la Universidad del
Desarrollo para optar al grado académico de Magister en Políticas
Públicas**

Profesor Guía: Sr. Mauricio Apablaza

Agosto 2020
Santiago

© Se autoriza la reproducción de esta obra en modalidad acceso abierto para fines académicos o de investigación, siempre que se incluya la referencia bibliográfica.

Agradecimientos

A mis padres Fernando y Violeta, a quienes adoro.

A mi compañero de vida, Ramón.

A nuestra Coordinadora Patricia Marmolejo, por estar siempre presente, ser una guía y tremendo apoyo, en todo momento.

A mi profesor guía, Sr. Mauricio Apablaza
por su dedicación y apoyo.

Tabla de Contenido

I.- Resumen	3
II.- Planteamiento del problema	5
III.- Interrogantes de Investigación	8
IV.- Que es el Plan Adulto Mejor	9
V.- Marco teórico y discusión bibliográfica	15
VI.- Objetivos de Investigación	22
.- Objetivo General	
.- Objetivos Específicos	
VII.- Metodología	24
VII- 1.- DEFINICIÓN DE MARCO MUESTRAL	27
.- Diseño muestral y distribución del Universo	
.- Diseño de la Muestra	
.- Criterios de exclusión de la muestra	28
.- Procedimientos para la recolección .de datos	
VII.- Análisis de Resultados	29
IX.- Discusión y propuesta de mejora	45
X .- Conclusión	51
XI.- Referencias Bibliográficas	53

I.-Resumen

El envejecimiento acelerado de la población mundial, es un fenómeno que ha desencadenado uno de los grandes procesos globales de transformación social.

En nuestro país este acelerado crecimiento de la población adulto mayor, la cual seguirá aumentando de acuerdo a todos los pronósticos, significa que la esperanza de vida ha crecido en gran magnitud y esta mayor cantidad de años de vida de las personas nos ha obligado, como país, a gestionar y avanzar en políticas económicas, sociales y de bienestar para hacer frente y agregar calidad, respeto y mayor bienestar a este segmento de la población.

En este sentido, a través de la política pública "Plan Adulto Mejor" impulsada por el Gobierno de Chile, se busca en diversos actores sociales y adultos mayores identificar y analizar el nivel de conocimiento y su percepción frente a la inclusión social.

El diseño metodológico consistirá en entrevistas semi-estructuradas a adultos mayores de la comuna de La Florida (de 60 años y más) y a actores sociales, el que poseerá una pauta semi-estructurada; la cual se diseñará en base a los objetivos de la presente investigación, constará de preguntas, con el propósito de conseguir la información pertinente al estudio.

Lo que espero conocer cómo es percibida la inclusión social, a través de esta política pública, impulsada por el gobierno; lo que me permitirá indagar acerca de las falencias o los puntos críticos para poder, a través de propuestas, mejorar el nivel de acceso y/o el nivel de conocimiento de parte de este segmento de la población.

Espero poder contribuir con esta tesis y hacerla llegar hasta la oficina de la Primera Dama, presentando este trabajo como un humilde aporte para esta gran labor.

II.-Planteamiento del problema

El envejecimiento de la población está a punto de convertirse en una de las transformaciones sociales más significativas del siglo XXI, cambio que ha desencadenado efectos sin precedentes en todos los ámbitos de la sociedad.

A **nivel mundial** y como consecuencia del desplome de los niveles de fecundidad y de las mortalidades evitables, la proporción de personas de edades mayores en la población total aumenta significativamente, mientras se reduce la de los menores de 15 años.

Como destacó Margaret Chan, ex directora general de la **Organización Mundial de la Salud**, “por primera vez en la historia, la mayoría de las personas pueden aspirar a vivir hasta entrados los 60 años y más, no se exagera si se asimila la idea que la humanidad enfrenta una silenciosa revolución”

Así tenemos según los datos de la OMS actualmente ya hay 125 millones de personas con 80 años o más, para el año 2050 habrán 434 millones en todo el mundo.

En **Latinoamérica** para el año 2050 uno cada cuatro de sus habitantes será un adulto mayor, en la Región no habrán países “jóvenes”.

En **Chile**, según el Censo 2017, la población de personas mayores alcanza los 2.850.171 (16,2%) de los habitantes, dato que refleja el escenario de envejecimiento acelerado que enfrentamos como sociedad.

Como resultado de la **Encuesta Nacional sobre Inclusión y Exclusión Social** de las personas mayores, realizada por el Servicio Nacional del Adulto Mayor y por la Universidad de Chile, durante el 2017, se encuestó a 1.200 personas de 18 años y más; la cuál arrojó pesimismo e insatisfacción por parte de los chilenos en torno a la vejez.

El resultado indica que el 71% considera que la preparación institucional es “poco o nada” y el 62% reconoce que se está preparando “poco o nada” para enfrentar esta etapa de la vida.

Ante este resultado la Primera Dama, Cecilia Morel, desde el año 2018, comenzó a liderar una política de envejecimiento positivo: **“Plan Adulto Mejor”**, iniciativa pensada para apoyar a dos grupos de adultos mayores: quienes necesitan cuidados, a través de apoyos a sus familias, y quienes son autovalentes y quieren seguir activos.

Por otro lado, en el **Congreso Nacional**, como consecuencia de los datos tanto de la ONU (a nivel mundial) y del Censo de 2017 (en nuestro país); un grupo transversal de senadores presentaron, en enero del 2019, un proyecto de acuerdo que busca que el Presidente de la República cree una nueva cartera; el Ministerio del Adulto Mayor, con el objetivo de aplicar políticas, planes, y programas en materia de equidad y desarrollo del sector.

La propuesta que fue respaldada por mayoría, considera la cartera como el ente encargado de colaborar con el Presidente de la República en el diseño y aplicación de políticas, planes, y programas en materia de equidad y/o desarrollo

de los adultos mayores, especialmente aquellas destinadas a erradicar la pobreza y brindar protección social a este sector de la población.

En base a los antecedentes expuestos, tanto a nivel internacional como a nivel nacional, respecto del explosivo aumento de la población adulto mayor y por el interés que existe por este grupo etario es el objetivo de esta tesis investigar qué nivel de conocimiento tienen y cuál es la percepción de inclusión social, respecto de implementación de la política gubernamental “Plan Adulto Mejor”, por parte de los adultos mayores y de distintos actores sociales, cuyo rol fundamental sea el desarrollo de iniciativas, medidas y políticas concretas que propicien un mejor y mayor bienestar para los adultos mayores; a través de dos grandes interrogantes:

III.- Interrogantes de Investigación.

1.- ¿Cuál es la percepción, de los distintos actores sociales y de los adultos mayores floridanos, acerca de la implementación que tiene el Gobierno de Chile, para incluir a este grupo etario, a través de sus políticas públicas y en especial a través de la política pública Plan Adulto Mejor?

2.- ¿Cómo es la percepción de distintos actores sociales y de los adultos mayores, respecto de la adaptación de esta política pública, para nuestro país, en el futuro?

IV.-¿Qué es el Plan Adulto Mejor?

Este programa fue creado y es liderado por la Primera Dama desde el inicio de este Gobierno. Este Programa se inauguró el 18 de octubre del 2018, en la Plaza de la Constitución con alrededor de 500 adultos mayores de diferentes comunas de la Región Metropolitana.

Este programa se estructura a través de cuatro pilares que se detallarán a continuación; cada uno de los cuales trabaja en coordinación con un Ministerio o dependencia, para lo cual la Primera Dama Cecilia Morel tiene cada cierto tiempo, reuniones con los Ministros y sus equipos, para hacer un seguimiento respecto de la ejecución de cada uno de estos programas. (Con motivo de la pandemia estas reuniones se han suspendido en el último tiempo)

Cada uno de estos cuatro pilares: **Ciudades amigables, Buen Trato, Vida Saludable y Desarrollo y Oportunidades** están enfocados en alcanzar el objetivo de generar y construir un Chile más amable para las personas mayores, un país para un Adulto Mejor.

1.1.- Ciudades Amigables. (Ministerio de D. Social y Servicio Nacional del Adulto Mayor). Iniciativa que se enmarca en el programa Ciudades Amigables de OMS. Su propósito es generar condiciones óptimas en las diversas comunas del país que promueven un envejecer activo, la participación ciudadana y la integración social de las personas mayores.

1.2.- Centros Diurnos. (Ministerio de OO.PP. y SENAMA) (proyecto de 8 años). En los cuales se realizan talleres que fortalecen habilidades personales, sociales y comunitarias.

**1.- Ciudades
amigables:
Comunas
adaptadas
para adultos
mayores**

1.3.- Condominios de Vivienda Tutelada. (Ministerio de Vivienda y Urbanismo y SENAMA.). Condominios construidos para que adultos mayores autovalentes puedan vivir en comunidad.

1.4.- Vive tu Vereda. (Ministerio de Vivienda y Urbanismo). Construcción y mejoramiento de veredas en barrios para dar mayor seguridad en desplazamiento a las personas mayores y personas con movilidad reducida.

1.5.- Semáforos Amigables. (Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones), Junto al proyecto Red Activa y la Universidad Católica se está instalando un plan piloto que aumenta los tiempos de desplazamientos, para las personas mayores, en los semáforos.

1.6.- Vive tu Naturaleza. (Ministerio de Agricultura (CONAF). El acceso a todas las áreas protegidas, parques y reservas nacionales del país, completamente gratuito para adultos mayores (60 o más años.)

**2.- Buen Trato:
Mejores servicios
y un trato digno a
los adultos
mayores.**

2.1.- Defensor Mayor. (Ministerio de D. Social y Familia y SENAMA). Abogado que busca proteger y orientar a las personas mayores ante la vulneración de sus derechos.

2.2.- Títulos de Dominio. (Ministerio BB.NN). Priorización administrativa de tramitación de los títulos de dominio de personas sobre los 60 años.

2.3.- Corporación de Asistencia Judicial (CAJ). (Ministerio de Justicia). Coordinación y derivación entre la CAJ y los defensores mayores de SENAMA a objeto de establecer y evaluar acciones conjuntas que permitan abordar sus problemas para una defensa jurídica adecuada.

2.4.- Consejo Ciudadano para Personas Mayores. (Senama). Expertos se reúnen con representantes de personas mayores cada tres meses para escuchar demandas y peticiones, en base a ello proponer iniciativas, colaborando en la implementación del programa de Gobierno referido a personas mayores.

2.5.- Operativos a zonas aisladas Fuerzas Armadas. (Ministerio de Defensa). Ejército, Armada y Fuerza Aérea realizan atenciones médicas, reparaciones básicas y otras acciones para mejorar la calidad de vida de las personas mayores que viven en estas áreas.

2.6.- Cooperación Solidario. (Min. de: D.Social, Salud, Defensa, Hacienda y RR.EE.). Gestión de donaciones internacionales en el equipamiento y ayudas técnicas como implementos médicos, catres, sillas de ruedas e insumos de alta necesidad para las personas mayores y dependientes.

3.1.- Unidades Geriátricas de Agudos. (Min. de Salud y Senama).

Compromiso de inaugurar 11 nuevas Unidades Geriátricas de Agudos (UGA). Estos son espacios dentro de los hospitales cuyo objetivo es brindar una atención integral, oportuna y continua a las personas mayores.

**3.- Vida
Saludable:
Promoción de
una vida
activa,
participativa y
saludable.**

3.2.- Más Geriatras para Chile. (Min. Salud y Senama)

Compromiso con la formación de un 50% más del número actual de Geriatras en el país.

3.3.- Incorporación de Alzheimer y otras demencias al Plan Auge. (Min.Salud).

Se incorporó el Alzheimer y otras demencias al Plan de Garantías Explícitas de Salud (GES).

3.4.- Plaza Mayor. (Min. del Deporte). Talleres gratuitos en parques y plazas públicas dirigidos especialmente para personas mayores.

3.5.- Vacaciones Tercera Edad. (Min. de Economía, SERNATUR).

Iniciativa que busca facilitar el acceso de los adultos mayores a los beneficios físico, psicológicos y sociales que proporciona la actividad turística.

3.6.- Generaciones Conectadas. (Min. Desarrollo Social y Familia). Potenciar la relación Intergeneracional entre adultos mayores de Senama, niños y niñas que asisten a jardines Integra, través de talleres de **“Mini huertos”** y **“Cuenta cuentos”**

3.7.- Rutas Patrimoniales. (Min. de BB.NN.). Se realizan circuitos turísticos para las personas mayores en todas las capitales regionales del país.

3.8.- Con Buena Energía. (Min. de Energía). Se dará prioridad a los Adultos Mayores en capacitaciones sobre eficiencia energética, entrega de material educativo y kit eficiente.

4.- Desarrollo y Oportunidades ; Promover el desarrollo continuo, capacidades e inclusión

4.1.- Reforma Sence. (Min. del Trabajo y Previsión Social, SENCE). Se puso fin a la discriminación a personas mayores eliminando el tope de edad de 65 años para los programas de capacitación.

4.2.- Capital Semilla. (Min. de Economía SERCOTEC). Se creó un fondo especial dirigido a las personas mayores de 60 años que quieran iniciar su emprendimiento.

4.3.- Experiencia Mayor. (Min. del Trabajo y Previsión Social, SENCE). Bonificación para empresas que contratan a personas mayores de 60 años.

4.4.- Inclusión Laboral (Confederación de la Producción del Comercio, SENAMA y empresas privadas). Busca incentivar la inclusión de personas mayores que quieren seguir trabajando. Se promueve la contratación, participación y buenas prácticas hacia los adultos mayores al interior de las empresas.

El Plan Adulto Mejor es un programa que a través de cada uno de los 4 pilares, pretende cubrir, de manera íntegra, las falencias que presenta el adulto mayor para enfrentar su vejez; siendo el objetivo principal de este Plan generar y construir un Chile más amable para las personas mayores, un país para un Adulto Mejor.

Se plantea, en este Plan, la necesidad urgente de instalar un cambio cultural en relación a la visión que como sociedad tenemos hacia el envejecimiento de la población; temática transversal que repercute en todos los ámbitos de nuestra sociedad.

Pero como veremos en el desarrollo de este trabajo, esta política pública no ha logrado integrarse de manera sólida hacia la sociedad; los adultos mayores entrevistados no conocen este programa y en general, el común de la gente no tiene conocimiento alguno acerca de esta política pública, considerando el acelerado envejecimiento que estamos enfrentando.

Se percibe claramente que los canales de comunicación, para informar acerca de este Plan de política pública, no han sido los adecuados a lo que se suma la urgente necesidad que deba implementarse, en su totalidad, en todas y cada una de las comunas de nuestra R.M. como del país, para lograr finalmente una masiva participación e integración; lo que será de gran utilidad, inclusive, para cada uno de nosotros quienes de una u otra manera llegaremos, quizás más temprano que tarde, a ser adultos mayores.

V.-Marco teórico y discusión bibliográfica

El propósito, en este punto, es exponer y desarrollar los conceptos y enfoques de autores, con que se trabajará como base para interpretar y comprender el objeto de estudio; **el adulto mayor**.

Así entendemos, en esta etapa de la investigación, que el **marco teórico** (según Tamayo; 2012) nos amplía la descripción del problema e integra la teoría con la investigación y sus relaciones mutuas.

Como el tema se centra en el **adulto mayor** y según la definición que entrega el **Servicio Nacional del Adulto Mayor**, refiere a “Persona de 60 años y más”, según el criterio de Naciones Unidas y asumido por el Gobierno de Chile establecido en la Ley 19.828 que crea el Senama, en el cual se ha promovido la utilización del término adulto mayor, como también persona mayor, en reemplazo de tercera edad, anciano, abuelo, viejo.

El envejecimiento y la vejez de la población claramente constituye un tremendo reto para la sociedad, que debe adaptarse a tal situación para mejorar la salud, la participación social y la seguridad de las personas mayores, lo que supone la necesidad de crear estrategias rehabilitadoras y preventivas que puedan retrasar o prevenir los problemas relacionados con la edad.

El “**envejecimiento y vejez**”, según **Zulema Cristina Santos de Santos, 2009**, requieren de políticas, estrategias y acciones interdisciplinarias, donde se

involucre al trabajo social, con sus saberes epistémicos y herramientas metodológicas, relacionados con la investigación y la intervención en el área de la familia y construcción de redes sociales. Además, aporta al desarrollo de procesos de integración social orientados a sistemas de protección social que sean amables con el adulto mayor.”

Por otro lado, según **Lourdes Pérez Ortiz**, el problema del **envejecimiento** no es en realidad un problema demográfico o un problema de números, es más bien un problema social y político, un problema de cómo nos organizamos, de cómo respondemos a los nuevos retos. Bajo este parámetro ambas autoras coinciden en la etapa en la cual está el Gobierno, al implementar esta política pública, al gestionar su organización y ejecución para lograr una mejor calidad de vida, en este segmento de la población.

Según esta autora el alcance del **envejecimiento** es de tal envergadura que quizá deberíamos utilizar expresiones más comprensivas como la de sociedad envejecida. Una expresión como esta reivindica la importancia del envejecimiento de la población, sirve para poner de manifiesto o reconocer que de todas las transformaciones estructurales que se están sucediendo en las últimas décadas en las sociedades más desarrolladas, el envejecimiento es una más. La faceta más visible del envejecimiento de la población es el incremento (en términos relativos y absolutos) del número de personas mayores. Tal como lo demuestran

los datos, expuestos en el presente trabajo, tanto a nivel nacional como internacional.

De acuerdo a la **Organización Mundial de la Salud**, el envejecimiento se debe al aumento de la esperanza de vida y a la disminución de la tasa de fecundidad, lo que ha aumentado la proporción de personas mayores de 60 años más rápidamente que cualquier otro grupo de edad en casi todos los países. Sin embargo, la vejez aparece cada vez a edades más avanzadas y afecta a más personas y probablemente durante más tiempo.

Junto con esto, la **Organización Mundial de la Salud** ha precisado el término “**envejecimiento activo**”, como el proceso en que se optimizan las oportunidades de salud, participación y seguridad a fin de mejorar la calidad de vida de las personas a medida que envejecen; este posibilita una mirada de la vejez que permite el desarrollo de hábitos de vida saludables, físicos y mentales, así como también la formación a través del reconocimiento de capacidades y competencias, la promoción de la igualdad de oportunidades, el fomento de la autoestima y la participación de las personas mayores en la sociedad, desde su experiencia, formación y valores que incidan en el papel de la familia y la comunidad.

Menciono este término “**Envejecimiento Activo**” ya que define uno de los objetivos de la política pública, “Plan Adulto Mejor”.

Uno de los objetivos de esta investigación, es conocer como es la **inclusión social** en los adultos mayores; sin embargo, este término posee acepciones múltiples, pero sin duda y coincido con el autor **Martin Hopenhayn**, pasa por las dinámicas que vinculan el desarrollo de capacidades con el acceso a oportunidades a lo largo del ciclo vital, y con ello, el acceso al bienestar, a redes de relaciones y al ejercicio de la ciudadanía.

Desde otra perspectiva se define **inclusión social** como problema de investigación científica, puesto que según **Alzugaray, Mederos y Sutz**, entienden por problemas de inclusión social, aquellos que afectan severamente la calidad de vida de una parte de la población, a nivel material y simbólico. Estos problemas refieren a las desventajas de individuos o de grupos sociales que surgen por estar excluidos de las oportunidades compartidas por otros (Sen, 2000). De acuerdo con Sen, situamos el análisis de la exclusión social en un marco que desborda la noción de pobreza, para entenderla como privación de capacidades que las personas valoran por alguna razón. Si bien la privación puede derivarse de aspectos económicos, no es la única dimensión que puede estar detrás de la exclusión social. Por el contrario, las privaciones son multidimensionales y por ello también son multidimensionales las modalidades de la inclusión social.

Y en este sentido las modalidades de inclusión social, plasmados en esta política pública “Plan Adulto Mejor” incluyen muchas formas y maneras distintas de

inmiscuir al adulto mayor, ya que cada uno de los 4 ejes de esta política pública trabaja en coordinación con un ministerio o dependencia gubernamental,

.- **Guzmán, Huenchuan y Montes de Oca** coinciden en que existe un efecto positivo de los **apoyos sociales** y el desempeñar roles significativos dentro de la sociedad, ya que todo esto refuerza la calidad de vida de los mayores, existe por tanto una reducción del sentimiento de aislamiento, se producen nuevos aprendizajes sobre vida saludable, lo cual sin duda aporta a lo que estamos determinando como calidad de vida.

Seligman (2005), considerado un exponente de la Psicología Positiva, expuso que cuando las personas tienen sentimientos positivos, son capaces de cambiar su forma de pensar y de actuar, tomar nuevos caminos y desafíos, lo que puede ser el caso de los adultos mayores que realizan actividades recreativas.

La **vejez** es un proceso inevitable y natural, sin embargo, el que este sea favorable o desfavorable (**Kalish, 1996**) depende de las propias decisiones y estilos de afrontamiento que adopten los individuos.

Cuando se habla de envejecimiento y vejez se hace referencia a un proceso de largo camino, con un desarrollo gradual y que se puede visibilizar con antelación, lo que permite que los Estados tengan tiempo para poder determinar los escenarios de acción posibles para enfrentar esta problemática, en este sentido las políticas públicas surgen como consecuencia de la reorganización de la

sociedad ante una necesidad y como instrumentos útiles para conseguir el desarrollo y la participación de la sociedad.

Así, según **Olavarría** una **política pública** es una intervención del Estado en un determinado tema sobre el cual hay una idea de que las cosas no marchan como sería deseable. Aunque esta noción se aproxima al hecho de entender por qué el Estado interviene, es todavía inespecífica para entender cuando la situación se constituye en un foco de acción.

Las **políticas públicas** son “las sucesivas respuestas del Estado (del “régimen político” o del “gobierno de turno”) frente a situaciones socialmente problemáticas” (**Salazar-V, C. 1994**). Un claro planteamiento implícito en esta definición, es que toda política pública se hace con un fin determinado, específico y concreto: para solucionar problemas, pues -como una caja de herramientas- es muy útil para componer situaciones y es la metodología ideal para arreglar entornos o ambientes torcidos. Concebidas así, las políticas públicas son una alternativa real para mejorar la calidad de vida de un grupo específico de ciudadanos pues es la forma más apropiada -y hasta ahora la más comúnmente utilizada- para transformar la realidad, es decir, ellas, son los dientes necesarios para que las buenas intenciones puedan cambiar el ámbito social.

Son muchos los elementos que confluyen al momento de tomar una decisión de política pública: los actores definitivos, su momento de incorporación en la agenda

política, la eficiencia en la respectiva gestión pública y la evaluación de sus resultados.

Al abordar, en esta tesis, la realidad de la **política pública** del Plan Adulto Mejor, significa indagar acerca de los procesos por los que el Estado, en su interacción con el resto de actores, produce decisiones públicas. Estas decisiones constituyen el output del sistema político y se verá también sobre cómo dichas decisiones se ponen en marcha y se desarrollan y cuáles son sus resultados e impactos.

¿Cuándo una determinada situación alcanza el estatus de problema público?

Siguiendo a **Gary Becker** (1995), un cierto problema es reconocido como **problema social** cuando: muestra carencias objetivas en la sociedad y cuando los actores con poder califican a esa situación como problema público. Las carencias en la población pueden ser demostradas a través de estudios e informes que, usando rigurosos métodos de investigación social, muestren que, en la sociedad o en una comunidad específica, hay una situación que afecta negativamente el bienestar, las posibilidades de desarrollo o progreso, la convivencia social, el medioambiente o la existencia misma de la comunidad.

Motivo por el cual la Primera Dama Cecilia Morel, tomó este gran desafío, desde el 2018, para liderar esta política pública.

VI.-Objetivos de Investigación

VI. iObjetivo General:

.- Analizar el nivel de conocimiento y la percepción de actores sociales y de una muestra de adultos mayores de la comuna de La Florida frente a la inclusión social; a partir de la política pública "Plan Adulto Mejor" impulsada por el Gobierno de Chile.

VI.ii.-Objetivos Específicos:

.- Describir y analizar la visión de la propia vida en la tercera edad y como se relacionan, los adultos mayores floridanos, con el conocimiento, uso y valoración de las herramientas de inclusión social, respecto de las políticas públicas del Gobierno.

.- Analizar, en base a una muestra de adultos mayores de la comuna de La Florida, si existen nudos críticos con respecto al nivel de conocimiento e información con que cuentan para acceder a los programas de gobierno y al plan adulto mejor.

.- Fortalecer la discusión respecto de lo que significa para los distintos actores sociales; desde sus respectivos ámbitos; la inclusión social plena y satisfactoria; del adulto mayor; con lo que espero contribuir en el diseño una mejor estrategia de comunicación que considere las necesidades y demandas que acompañan estos actuales cambios demográficos, haciendo llegar, esta tesis hasta la oficina de la Primera Dama.

VII.-Metodología

Esta será una investigación de tipo cualitativa porque tendrá una mirada profunda al fenómeno de interés “el adulto mayor” y el método será a través de una entrevista semi-estructurada.

La entrevista semi-estructurada será flexible, dinámica y abierta, no estandarizada, lo que me permitirá poder tener una conversación fluida, creada conjuntamente con cada uno de mis entrevistados.

En estas entrevistas trataré de rescatar experiencias particulares y significativas de la vida de los entrevistados y las definiciones que ellos mismos hagan de sus propias vidas (en el caso de los adultos mayores) y en general las entrevistas las dirigiré al aprendizaje sobre acontecimientos y actividades que no se pueden observar directamente, las que tendrán por finalidad proporcionar un cuadro amplio de escenarios, situaciones y personas.

Será de interés abordar áreas generales que deben cubrirse con cada uno de los entrevistados.

Utilizaré, como instrumento entrevistas semi-estructuradas con:

Distintos actores sociales, quienes tienen un rol fundamental en el desarrollo de iniciativas, medidas y políticas concretas que propician un mejor y mayor bienestar para los adultos mayores y con un grupo reducido de adultos mayores floridianos, de 60 años y más.

a.- Respecto de los actores sociales, detallo:

.- Encargado municipal, de los Adultos mayores floridianos.

.- Autoridad del SENAMA

b.- Adultos mayores

.- Ellos serán adultos mayores de 60 años y más.

Esta entrevista semi-estructurada se diseñará en base a los objetivos de la presente investigación, constará de preguntas, con el propósito de conseguir la información pertinente al estudio.

La entrevista me permitirá recabar información relevante por medio de una comunicación fluida, ya que cada uno de los entrevistados me podrá manifestar sus opiniones en un espacio de confianza; además; como esta entrevista será ya sea por medio de whatsapp y/o zoom u otro medio que me permita visualizar al entrevistado; me brindará información de actitudes, de esa manera podré observar el lenguaje no verbal, siendo esto beneficioso para la investigación.

La entrevista semi-estructurada me permitirá entender la realidad desde distintos contextos, me dará la posibilidad de obtener información adicional, además será un aporte en el tema a investigar, sin desviarme del foco de la discusión.

En consecuencia, la metodología usada, será una metodología cualitativa, lo que permitirá conocer acerca de su propia perspectiva sobre la vejez así como su relación con las políticas de inclusión social gubernamental, es decir esta etapa

nos entregará la información desde donde hablan los mismos actores sociales y adultos mayores y cuáles son sus perspectivas, valoraciones, significados y proyecciones acerca de la inclusión social, a través de esta política pública.

Esta investigación me permitirá tratar de entender las razones y motivos del comportamiento de una muestra de adultos mayores; saber de ese modo los motivos por los cuales los adultos mayores aprovechan o no este programa de servicio social para el cual califican y además me permitirá conocer cuáles son las diferencias en las formas en que las personas de distinto origen social responden a este programa. Este tipo de interrogantes no pueden ser contestadas de manera cuantitativa.

Esta **evaluación cualitativa** me permitirá evaluar el nivel de aprovechamiento alcanzado por los adultos mayores respecto del nivel de información del Plan adulto Mejor.

Esta metodología cualitativa posee, por tanto, alcances descriptivos y el diseño de la investigación es fenomenológico; esto con el fin de describir fenómenos, contextos, situaciones y vivencias del adulto mayor en cuanto a la percepción que tienen ellos de su propia inclusión social y cuál es el nivel de conocimiento acerca de la política gubernamental “Plan Adulto Mejor”,

VII.-1. DEFINICIÓN DE MARCO MUESTRAL

V.II.1.1.- Diseño muestral y distribución del Universo:

- El universo del estudio serán chilenos mayores de 60 años que residen en la comuna de La Florida.
- Actores sociales de la comuna de La Florida

V.II.1.2.- Diseño de la muestra:

Se utilizará un muestreo estructural en función de los siguientes criterios:

Adultos Mayores

- Sexo Hombre / Mujer.
- Rango de edad 60 o más años.
- Lugar de Residencia (comuna de La Florida)
- Tipo de Inserción laboral: Dependiente / independiente; formal / informal y/o pensionado.

Actores Sociales

- Encargado del Depto. de los Adultos Mayores de la Florida.
- Autoridad del SENAMA.

V.II.1.3.- Criterios de exclusión de la muestra

Para la presente investigación se excluirán a adultos mayores que presenten deterioro cognitivo u/o problemas de salud mental a nivel observable. También a quien que no se encuentren en el rango de edad preestablecido y que no pertenezcan al sector de donde se obtendrá la muestra.

V.II.1.4.-.PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Antes del comienzo de la actividad, se les explicará a cada uno de los adultos mayores el propósito de esta investigación y todas las implicancias que esta actividad conlleva, en el cual se expondrá todo lo referente a la realización de la respectiva entrevista, aclarando el uso de grabadoras de voz, el agradecimiento por la participación y colaboración, que la participación es gratuita y voluntaria, entre otros aspectos.

La selección de las participantes se realizó con la colaboración del encargado de los adultos mayores de la comuna de La Florida. Del número de cuatro participantes no surgieron nuevos datos sino que la nueva información correspondía a las mismas categorías ya presentes, deteniéndose así el muestreo.

La muestra se conformó por cuatro floridanos, 3 mujeres y 1 hombre, residentes en la ciudad de Santiago, cuyo rango de edades fluctúan entre los 60 y 83 años.

VIII.-Análisis de Resultados

Se analizarán los resultados, de acuerdo a cada objetivo específico de la presente tesis:

.- Para responder al **primer objetivo específico**, referido a la descripción y análisis de la visión de la propia vida en la tercera edad y para saber cómo se relacionan, los adultos mayores floridanos, con el conocimiento, uso y valoración de las herramientas de inclusión social, respecto de las políticas públicas del Gobierno, los resultados fueron:

Cabe aclarar que las características de la sociedad son las que condicionan tanto la cantidad, como la calidad de vida, dependiendo de las experiencias, valores y deseos de cada adulto mayor.

Respecto de la visión de la propia vida en la tercera edad las respuestas de los entrevistados fue que no se sienten tan respetados por la sociedad chilena, más bien poco. Años atrás, indican, sí había respeto, reflejado en actos concretos como por ejemplo, ceder el asiento en el metro principalmente al adulto mayor, claramente hoy en día eso no se ve; así lo manifiesta:

.- Pilar, 60 años, periodista: ***“bien en general, aunque los chilenos a veces en el metro no nos dan el asiento a los adultos mayores”*** refiriéndose a las actitudes, en ocasiones muy enraizadas en los chilenos, que hacen que éste no trate con el debido respeto a los demás; hoy en día no se valoran las necesidades

de los adultos mayores. A lo que agrega; ***pero en general vivimos en una sociedad egoísta, donde cada cual vela por sus intereses, donde cada cual, si puede poner la pata encima, lo hace sin problemas.....vivimos en una sociedad donde la ayuda que existe es muy poca y pocos se ponen en el lugar del otro y para qué decir en el lugar de los adultos mayores*** (su cara expresa descontento).

.- Así Pilar, 67 años, dueña de casa; manifiesta ***“No hay respeto por los adultos mayores, en este tiempo no, antiguamente sí se respetaba mucho al adulto mayor, hoy no”***.

A partir de lo anterior se percibe que el adulto mayor no se siente del todo integrado en la sociedad chilena, pues el respeto entendido como el acto mediante el cual una persona tiene consideración por otra y actúa teniendo en cuenta sus intereses, capacidades, preferencias, miedos o sentimientos, notoriamente define a la sociedad chilena como individualista y egoísta,

Al indagar sobre su percepción, respecto del apoyo o ayuda social, por parte del Gobierno, entendida, en el amplio sentido de la palabra, como una actividad que se ocupa de diferentes situaciones y del bienestar del adulto mayor, para que se sienta más querido, más satisfecho consigo mismo (pregunta introductoria para saber que tanto saben acerca de los programas del Gobierno); sus respuestas indican, que como adultos mayores no perciben este apoyo social porque no reciben beneficio alguno. Aquí se evidencia una carencia respecto de la

información que deberían tener para acceder a los planes y programas que ofrece el Gobierno, carencia que los obliga a buscar, por otros medios, soluciones a problemas y/o situaciones que se presentan.

Y en este punto, se menciona que Pilar, 60 años, periodista, fuera de la entrevista indica que ***“hasta antes de la pandemia, derivaba casos al Club Vive La Florida, para que los abogados que ahí atienden, ayuden a la gente por el tema de los fondos concursables y también por casos particulares”***.

Se señala porque aquí se deduce que, en este caso específico, esta carencia la suple la municipalidad, pues efectivamente en el Club Vive La Florida funcionaba (hasta antes de la Pandemia) el programa del adulto mayor, donde abogados prestan sus servicios a los floridanos que requieren asesoría jurídica. Pero se recuerda que también el Plan Adulto Mejor, en su 2do. Pilar “Buen Trato: Mejores servicios y un trato digno a los adultos mayores”. Posee el servicio de un Abogado (MDS y SENAMA) quien busca proteger y orientar a las personas mayores ante la vulneración de sus derechos.

Con este ejemplo se demuestra y queda de manifiesto el desconocimiento de los programas de este Gobierno.

Respecto de su participación en actividades ellos mencionan, con mucho entusiasmo, los talleres y grupos en los cuales concurren, saben que estos son gestionados con recursos (humanos, materiales y financieros) de la misma municipalidad, pero claramente desconocen los programas que tiene el Gobierno

Así Pilar, 60 años, periodista, responde ***“Yo la verdad no recibo beneficios de este gobierno, pero si por mi trabajo en esta municipalidad sé de los fondos concursables a los cuales acceden las organizaciones deportivas, el Ministerio financia total o parcialmente estos proyectos para estas organizaciones”***.

Por su parte Anita, de 83 años, floricana, respondió ***“Mi lindita, yo participo en hartos talleres, como el coro, en el grupo de las Pachamamas, donde íbamos todos los martes y jueves al Vive, antes de esta pandemia”***

En este caso, los adultos mayores, al no tener conocimiento de estas herramientas ofrecidas, por parte del Gobierno, acentúan la desventaja al no contar con estos beneficios, lo que genera un impacto social negativo, respecto de lo que el gobierno quiere lograr y que no logra entregar.

2.- Para el **segundo objetivo específico**, respecto del análisis de los nudos críticos percibidos por una muestra de adultos mayores de la comuna de La Florida con respecto al nivel de conocimiento e información con que cuentan para acceder a los programas de Gobierno y al plan adulto mejor, se obtuvo la siguiente información:

Al indagar, si conocen los programas, que tiene el gobierno de Chile como los del Ministerio de Desarrollo Social y del Servicio Nacional del Adulto Mayor

(SENAMA) las respuestas de los entrevistados fue mayoritariamente que no los conocen.

Se replican algunas respuestas:

Anita, 83 años, floridana me dice ***“No mi linda, no los conozco”***.

Pilar, 67 años, dueña de casa, floridana ***“No, eso sí que no, no tengo idea”***.

Pilar, 60 años, periodista; ***“Si algo sé, pero de manera muy vaga”*** A lo que se agrega que ella se informa ***“Cuando tengo tiempo, por las pág web de los ministerios”***.

Claramente lo que de aquí se desprende es que lo que quiere comunicar el gobierno no llega a este público objetivo, es decir los canales de comunicación o los medios para informar no son los adecuados, por tanto, no se genera una retroalimentación óptima ni efectiva ya que lo que quiere transmitir el emisor (Gobierno) no llega al receptor (Adulto Mayor).

En este punto hay visiones contrapuestas porque como, expondré más adelante, al preguntarle a la autoridad del Senama como cree que son percibidos por los adultos mayores, me responde que ***“dada la relación permanente que tienen con ellos, se podría afirmar que nos perciben como un Servicio cercano, al que pueden acudir por los más diversos temas o problemas por cuanto mantienen contacto permanente con las redes locales Municipales y de Salud muy fuertemente con ellos a través de sus programas.”***

Al recopilar información respecto de cómo sería más fácil, para estos adultos mayores, recibir esta información de manera que puedan interiorizarse acerca de las políticas públicas, en consecuencia, de la ayuda que tiene el Gobierno de Chile para ellos, sus respuestas fueron o a través de una carta o bien a través de la radio, o a través de wathsapp, ya que algunos adultos mayores no se manejan en las redes sociales totalmente o bien no tienen internet y otros adultos mayores si se manejan bastante bien.

Don Eduardo, 73 años de edad, guardia de Seguridad - ***Bueno sería más fácil que llegara una carta o algo así.***

Pilar, 67 años, dueña de casa, floridana .- ***Mira a mi me encantaría tener acceso a eso, ya sea por wathsapp, que es lo que más uno usa, yo por ejemplo uso puro whatsapp y a mi me encantaría saber y conocer esos programas, con mucho más detalle.***

Lo más mencionado fue wathsapp y/o facebook ya que ambos programas los tienen en sus teléfonos.

Al preguntarles si conocen la oferta programática del Gobierno “Programa Plan adulto Mejor”, la respuesta, por parte de los entrevistados, es que no lo conocen, las cuales se replican:

Don Eduardo, 73 años de edad, guardia de Seguridad.- ***No.***

Pilar, 60 años, periodista .- ***No, no lo conozco.***

Anita 83 años, floridana.- **No mi lindita, no lo conozco. En qué consiste?.**

(Ya fuera de la entrevista, explico en lo que consiste y le entrego la dirección de su pág. Web.)

Pilar 67 años, dueña de casa, floridana .- **No, no lo conozco no tenía idea que existía.**

Si manifestaron los adultos mayores entrevistados que quieren conocerlo e informarse sobre sus beneficios,

Pilar, 67 años, dueña de casa; .- **Si, podría ser a través del whatsapp, pues no tengo idea de que se trata y yo así también lo puedo difundir, porque las cosas que son buenas para uno lo son para el resto, tú sabes que tenemos un grupo de personas donde yo puedo traspasarlo y ellos se los traspasan a otras personas; tengo otro grupo de amigas que era cuando yo trabajaba que son mayores de 65 y también se puede traspasar y yo no tenía idea ni sé de lo que se trata tampoco.**

Eduardo, 73 años, guardia de seguridad; .-**Por whatsapp yo entiendo, porque no tengo ni instagram ni facebook.**

Considerando que el usuario de este Plan Adulto Mejor son los adultos mayores, se deduce que la estrategia utilizada por el gobierno para informar acerca de este Plan, no es el óptimo, aún cuando en las redes sociales (twitter, facebook), en los medios escritos (periódicos nacionales y regionales), e inclusive en televisión (matinales y noticiarios) se ha informado acerca de esta política pública y de cada uno de sus programas; en forma paralela, en la misma pág. Web. del Plan Adulto

Mejor, se indican los pasos (formularios y números de teléfonos) para que el adulto mayor logre gestionar la petición o subsanar la carencia que tenga y pueda acceder a estos beneficios.

Pero si es difundido a través de medios masivos, la pregunta que cabe es porqué no es conocido?. Si la manera en que se difunde esta política pública es a través de medios a los cuales la gran mayoría tiene acceso, influyen otros factores, ya que uno de los problemas es que no todos tienen la oportunidad y/o dinero y/o interés en informarse a través de la prensa escrita, (pues ninguno de los entrevistados lo mencionó) sumado a que no todos los adultos mayores tienen acceso a un computador o bien no se manejan del todo con internet. Cabe recordar que solo en una respuesta se mencionaron las págs. web. de los ministerios, como un medio para informarse acerca de los programas de gobierno.

En consecuencia la forma a través de la cual se comunica no cumple con el objetivo de llegar, al menos, a la gran mayoría del público deseado o bien habría que analizar, en profundidad, de qué modo comunica y expresa lo que quiere decir por tanto uno de los nudos críticos entendido como la etapa en la cual los objetivos de esta política pública se materializan mediante acciones concretas anhelando generar esta interacción entre el estado y los adultos mayores, no se concreta ya que la forma de comunicación, referido al cómo se transmite y la poca frecuencia (en el cómo se incluyen los canales de difusión, medios de comunicación, incluidas las redes sociales) para dar a conocer este Plan no es el

óptimo porque se comprueba que no llega a todos los adultos mayores, ya que cada adulto mayor vive su propia realidad de manera distinta.

Por tanto el nudo crítico que se presenta es que los canales de comunicación no son los adecuados, deben buscar, además, otras formas de llegar a cada uno de los adultos mayores y como la municipalidad sule muchas de sus carencias quizás un buen medio sería a través de este organismo, ya que el municipio tiene un permanente contacto con este grupo etario.

Y en este sentido se podría percibir como otro nudo crítico, el hecho que el municipio sule muchas de las necesidades de los adultos mayores y por este motivo este grupo etario no siente la necesidad de indagar más allá, ni de conocer, ni averiguar si existen otras alternativas o medios para poder satisfacer sus necesidades.

3.- Para desarrollar el tercer objetivo específico de esta tesis, a fin de fortalecer la discusión respecto de lo que significa para los distintos actores sociales; desde sus respectivos ámbitos; la inclusión social, plena y satisfactoria de los adultos mayores, entrevisté a dos actores sociales:

Autoridad del SENAMA

Entidad que, según las palabras de la Coordinadora Regional Metropolitana en el Servicio Nacional del Adulto Mayor ***“se relaciona e interactúa con los adultos***

mayores para informar acerca de los programas que impulsa el gobierno para su inclusión social, que a través de sus programas; Fondo Nacional del Adulto Mayor, Escuela de Dirigentes, Envejecimiento Activo, Ciudades Amigables para las Personas Mayores, Vínculos, Centros Diurnos y Buen Trato y DDHH, tiene contacto permanente con las personas mayores, en especial con los dirigentes y asociados de las organizaciones de adultos mayores, llegan a ellos a través de capacitaciones, talleres, encuentros y hoy, a consecuencia de esta pandemia, y a la restricción de desplazamiento, en especial de los mayores para su cuidado, se comunican a través de WhatsApp y plataforma Zoom”

Visión que contrasta con lo que indicaban los adultos mayores entrevistados; respecto de la interacción y conocimiento de los programas de gobierno, quizás el problema sea la forma (como) y fondo (lo que se quiere transmitir con el mensaje) a los adultos mayores, a través de los dirigentes y asociados de las organizaciones de este grupo etario.

Por tanto respecto de la percepción de los adultos mayores hacia SENAMA, su análisis difiere con las respuestas de las entrevistas de los adultos mayores, ya que según sus palabras ***“se podría afirmar que nos perciben como un Servicio cercano, al que pueden acudir por los más diversos temas o problemas por cuanto mantienen contacto permanente con las redes locales***

Municipales y de Salud muy fuertemente con ellos a través de sus programas”.

Al hacer referencia a los canales de comunicación que SENAMA tiene entre los ministerios, dependencias gubernamentales y municipios para coordinar los programas y acciones en favor de los adultos mayores indica que ***“Senama es parte del Ministerio de Desarrollo Social y Familia y las direcciones Regionales de los Servicios se relacionan con la Seremi de DSF, quien forma parte del Gabinete del Intendente”.*** ***Se generan reuniones semanales de los directores, con la Seremi, cuyo objetivo es ver el avance de los distintos programas y planificar trabajo intersectorial. Por otra parte, se relacionan estrechamente con los ministerios de Salud, Trabajo y Previsión Social, Vivienda, Justicia, entre otros.***

En cuanto a la comunicación y retroalimentación con los Municipios, ésta es permanente sólo con una parte de los programas del SENAMA que se ejecutan en las municipalidades, haciendo transferencia de recursos, pero bajo sus lineamientos y supervisión, tal como lo expresó también, en la entrevista, el encargado del programa del adulto mayor de la comuna.

Respecto de la gestión, por parte de Senama, para el Plan Adulto Mejor y su forma de interactuar con los municipios; a fin de promover cada uno de sus cuatro pilares; señala que ***“este programa, liderado por la Primera Dama, busca promover un cambio cultural en las personas y familias de nuestro país***

sobre la mirada que se tiene de las personas mayores en Chile, favoreciendo la integración social de ellas en todos los ámbitos de la vida, con el fin de establecer una mirada positiva e inclusiva en torno a las personas mayores y a esta etapa del ciclo vital tiene una relación de colaboración mutua con SENAMA.

Uno de los programas que impulsa el Programa Adulto Mejor es Ciudades Amigables, el cual ha despertado gran interés por parte de las personas mayores y de los Alcaldes. Actualmente tienen 33 Municipios inscritos en el Programa Internacional liderado por la OMS”.

Al indagar como se informa a este grupo etario, sobre este plan y sus beneficios a través de sus 4 pilares: **Ciudades Amigables, Buen Trato, Vida Saludable y Desarrollo y Oportunidades**; indica que han realizado reuniones participativas con las personas mayores en Municipios, Gobernaciones y otros espacios en todas las provincias de la RM.

.- En este punto se reiterará lo que ya se ha expuesto, aquí se presenta un nudo crítico, respecto de lo que se transmite ver sus información que se receptiona y como es comprendido por el público objetivo.

Al preguntar por el nivel de participación que han tenido en este programa, los adultos mayores, desde su implementación en el 2018; su respuesta fue **“que este programa ha despertado gran interés por parte de los dirigentes de Uniones Comunales y de Clubes de Adulto Mayor, quienes han sido**

fundamentales en la incorporación de sus municipios y han participado activa y masivamente en las Mesas Temáticas de Trabajo para levantar sus necesidades”.

Por último para informar acerca de los factores que cree que se atribuyen para generar este resultado, me indica que las personas mayores ven en este programa una posibilidad cierta de poder tener una instancia de dar a conocer, priorizar y dar soluciones a los problemas que enfrentan en su comunidad. Que estas necesidades queden plasmadas en un diagnóstico y luego en un Plan de Acción a cuatro años que el Municipio compromete formalmente ante la comunidad y ante la OMS.

Las personas mayores, en especial los dirigentes, manifiestan frecuentemente su desilusión por muchas promesas que se quedan en eso: promesas. Este programa exige la participación activa de los mayores en todas sus fases, lo que les asegura que no quedarán en promesas.

Y tomando sus palabras, se hace necesario readecuar la manera en que esta política pública llega a este público objetivo, pues al menos en los adultos mayores entrevistados y en general, a quien se pregunte, el común de las respuestas es que el Plan Adulto Mejor no es conocido, ni menos sus programas.

.- Encargado de la Oficina del Adulto mayor de la Comuna de La Florida

Al comenzar la entrevista indica que todo lo relacionado con el adulto mayor se gestiona con recurso municipal, ***“ahora el trabajo hoy día se está llevando a cabo con la parte social y la parte salud, aquí se trabaja mucho con la COMUDEF”***.

Respecto de la coordinación y trabajo en conjunto Municipio – SENAMA; este último ejecuta sólo una parte de los programas con los municipios, haciendo transferencia de recursos, pero bajo los lineamientos y supervisión de esta dependencia gubernamental, tal como lo ejemplifica el encargado de la oficina del adulto mayor comunal: ***“he tenido muy poca vinculación más que por correo”***. En la oficina del adulto mayor reciben bastantes correos del SENAMA con casos de, por ejemplo, vulneración, pero el trabajo en conjunto no sucede mucho. Ellos (Senama), son ***“prácticamente una entidad gubernamental que solo deriva, efectivamente lo que hace el SENAMA si es que se puede llamar coordinación te va haciendo preguntas, ejemplo si pasa 1 o 2 semanas, ellos piden un reporte (como y que hiciste) y solucionamos muchos problemas, pero no trabajamos en coordinación con el SENAMA”***.

Al preguntar por el Plan Adulto Mejor, me indica que sólo lo conoce por nombre, no por acción.

Cabe precisar que él asumió recién, este año, como encargado y no tiene mayor conocimiento como se trabajó, en los años anteriores con el SENAMA.

Aclara que su opinión e información, a esta entrevista, va bajo la contingencia de la pandemia.

Él sabe que el SENAMA tiene fondos concursables y, según entiende, hay un trabajo de coordinación con la Municipalidad; (tal como lo expuso, en la entrevista Pilar, 60 años, quién trabaja en el Depto. de Deportes de la comuna), Según su percepción, hoy día el trabajo con el SENAMA es bien poco porque, desde el municipio trabajan, por ejemplo, enviándole un correo a esta entidad para ver residencias sanitarias de los AM que están con COVID y nunca tienen cupo lo que se visualiza como un problema de gestión.

Otra de las formas de trabajo Municipio – SENAMA es a través de OPEDAM (Oficina de Protección de Derechos del Adulto Mayor, bajo la supervisión del encargado del adulto mayor del municipio). El objetivo es entregar atención jurídica a quienes lo requieran, para reducir la violencia y el maltrato hacia los adultos mayores mediante una intervención multidisciplinaria, desde lo legal, psicológico y social, como también lograr otorgar orientación e intervención judicial cuando lo ameriten casos de violencia, maltrato o abandono.

El fin es conseguir el apoyo para estas personas, por parte del SENAMA, pero la modalidad de trabajo es que los incluirán en la lista de espera, pero lamentablemente los adultos mayores esperan, a veces, mucho tiempo por la ayuda, lo que hace que el sistema sea muy burocrático.

Respecto del Plan Adulto mejor, indica que en tiempos de pandemia, es difícil juntarse, difusión no existe, a raíz de la contingencia ***“nadie se va a interiorizar ni va a ingresar a la pág. Web del SENAMA en cambio lo que debería hacer este organismo a los encargados de programa es decir, mira....en esto estamos, x ejemplo lo que hacen los Alcaldes, hacer un diario del SENAMA, más lúdico, más entretenido, porque nadie va a ingresar a la plataforma de la municipalidad porque no interesa, que interesa más, por ejemplo, que esto sea una difusión mucho más concisa en un facebook, en un video de instagram porque es mucho más accesible es más rápida, el adulto mayor tiene más acceso a internet pero ellos que saben hacer apretar el botón, play compartir, por tanto sería mucho más fácil enviar estos videos en cápsulas por ejemplo”***.

IX.- Discusión y propuesta de mejora

En base a los resultados de las entrevistas de los adultos mayores claramente se percibe que este grupo etario floridano no se siente del todo integrado en la sociedad chilena; no se siente incluido ni respetado en ella, por tanto esta política pública debe realizar un trabajo, en forma paralela con el resto de la sociedad, se debe generar un cambio cultural, a fin de internalizar, generar conciencia y sensibilizar a los distintos grupos de la sociedad y construir un Chile más amable para las personas mayores; un país para un Adulto Mejor.

Por parte de los actores involucrados, se percibe una muy poca retroalimentación respecto del trabajo que, claramente, se podría llevar a cabo en conjunto.

El sentir de los adultos mayores entrevistados, respecto de su envejecimiento y vejez, refleja que no se sienten tan respetados por la sociedad en general.

Al preguntarles si conocen los programas de Gobierno y junto a ello, de qué manera perciben su apoyo social, en general las respuestas es que no reciben este apoyo lo que se traduce en que existe muy poco o nulo conocimiento de éstos.

Al preguntar acerca del conocimiento del Plan Adulto Mejor, impulsado por el Gobierno: las respuestas de las entrevistas manifiestan que no lo conocen, por tanto se releja que claramente el Gobierno, a través de esta política pública, no está llegando con la información adecuada a este grupo etario.

Al indagar si les gustaría informarse acerca de este Plan Adulto Mejor, a fin de recibir sus beneficios, su respuesta fue afirmativa.

En base a este punto se hace una propuesta de mejora en cuanto a la difusión de este Plan Adulto Mejor; pues el objetivo de esta tesis es mejorar los aspectos de participación e interacción social, ayudar a promover y plasmar la toma de decisiones, en la cual se pretende generar adultos mayores informados, autónomos y capaces de tomar decisiones en aspectos esenciales de su proyecto de vida futuro.

El Municipio se percibe como un excelente intermediario entre los ciudadanos y el Estado, por tanto se propone organizar con el ámbito municipal; servicios de orientación individualizada que complementen otras acciones colectivas en las que se puedan abordar en profundidad cada uno de estos 4 pilares del Plan Adulto Mejor, y en ello conocer sus expectativas, así como asesorar en la toma de decisiones que faciliten un envejecimiento más seguro y satisfactorio.

Y en este sentido se propone, y adecuándonos al tiempo de pandemia y la forma de vida que se debe adoptar de aquí en adelante, generar reuniones mensuales entre el gabinete de la 1ra dama, SENAMA y los distintos municipios, con el encargado de la oficina del adulto mayor, vía zoom u otro medio, a fin de que el encargado se interiorice acerca de cada uno de estos 4 pilares, los conozca y pueda, a su vez ayudar, a los adultos mayores interesados en acceder a sus beneficios.

En forma paralela se propone que el encargado de la oficina del adulto mayor, previa coordinación el Presidente de la Unión Comunal de los adultos Mayores y a su vez, con los presidentes de los clubes de adulto mayor de la comuna, puedan entregar los números telefónicos a la oficina de la Primera Dama para generar una retroalimentación respecto de esta información, ya sea mensual o semestralmente, vía whatsapp, informando sobre los programas de cada uno de estos 4 pilares, entregando los tips y datos para que los Presidentes de Clubes, puedan a su vez informar a sus comensales de este Plan Adulto Mejor.

Lo anterior permitirá contribuir y fortalecer esta retroalimentación y que los mismos Presidentes de los Clubes de Adulto Mayor aporten, a su vez, a la discusión en cuanto a la mejora en la entrega de la información de esta política pública “Plan Adulto Mejor”.

Menciono whatsapp ya que la mayoría de los adultos mayores entrevistados usan, mayormente, este medio para comunicarse.

Además y una vez que esta pandemia pase, esta información también será entregada, en la reunión mensual del Adulto Mayor que se realiza el último jueves de cada mes, en el Club Vive La Florida.

Cabe aclarar que el grupo de profesionales que trabajan en este programa Plan Adulto Mejor, son muy pocos. Quizás, por este motivo, no tienen una mayor información respecto de la percepción y conocimiento de este Plan Adulto Mejor, en los adultos mayores floridanos.

En forma paralela y desde el ámbito municipal se propone ofrecer un servicio de orientación para apoyar e informar a este grupo etario acerca de este Plan, para ayudarles a ingresar a la pág. Web. O con la información que obtenga el encargado de la oficina del adulto mayor, ayudarles a crear un diario mural en el municipio, o como indicó el encargado del adulto mayor de La Florida, en la entrevista, crear cápsulas informativas, con explicaciones breves pero didácticas sobre como acceder a estos beneficios y de esa manera dar a conocer este Plan.

En los equipos municipales disponer de profesionales que ayuden a los adultos mayores a interiorizarse acerca de estos programas, ya que muchos de ellos tampoco tienen internet ni acceso a ello, y además hay muchos adultos mayores que ni siquiera saben encender el computador

Cada cierto tiempo, es conveniente se vaya evaluando la eficacia de este sistema de información, identificando los límites de estas intervenciones y su viabilidad de uso a lo largo del tiempo y de esta manera promover desde las administraciones públicas la colaboración y mejoras, con todos los agentes implicados en el sector.

Además, en este sentido, los concejales podrían jugar un rol fundamental, al ponerse al servicio de la comunidad, lo que ayudaría enormemente a limpiar la mala imagen que tienen los ciudadanos respecto de sus cargos y funciones, como parte de la clase política.

Se propone también, impulsar la creación de foros de participación ciudadana donde se valore la contribución de las personas mayores en la construcción y

mantenimiento de su propio bienestar visibilizando sus aportes en la facilitación de la vida cotidiana

Se propone identificar iniciativas innovadoras de utilidad social que pueden ser lideradas por personas mayores. Estos proyectos serán liderados por el Presidente de los Adultos Mayores, con carácter complementario a los servicios profesionales que dispensan los municipios. A modo de ejemplo, se pueden proponer iniciativas como:

- Equipos que realizan funciones de recogida de propuestas, y problemas de la ciudadanía.
- Facilitadores de la vida cotidiana: ayuda a agilizar gestiones administrativas, acompañamiento y cualquier otro servicio que favorezca la vida de las personas y promueva entornos comunitarios amigables con la ciudadanía.

Los poderes públicos están obligados a promover la responsabilidad social e individual de la ciudadanía, y en este sentido se propone que el propio Presidente de los Adultos Mayores esté en permanente contacto con la comisión del adulto mayor del Senado y de la Cámara de Diputados, poniendo a disposición la información de lo que tratan en cada sesión de comisión y las intervenciones que realiza cada diputado, respecto de los temas tratados. Con esta propuesta se podría mejorar la forma en la cual los adultos mayores puedan interiorizarse de las políticas públicas y del proceso de éstas, y que este modo pueda ser uno de los caminos para integrar a este grupo etario con el conocimiento, uso y

valoración de las herramientas de inclusión social, respecto de las políticas públicas del Gobierno,

En coordinación con Senama y oficina de la Primera Dama, se propone gestionar experiencias piloto y buenas prácticas sobre intervenciones preventivas y todas aquellas que contribuyan a reforzar las iniciativas de cada uno de estos 4 pilares del Plan Adulto Mejor.

X.- Conclusión

El objetivo principal de esta investigación fue conocer y abordar la implementación del Plan Adulto Mejor, desde su origen, donde explico los motivos que generaron su creación, expongo como se implementó este Plan y como es percibido por los adultos mayores y la respuesta que se genera por las entrevistas realizadas; arrojan el nulo conocimiento en torno a este Plan y sus efectos; lo que me permitió generar propuestas para optimizar su impacto en términos de desarrollo e inclusión social.

Esta política pública posee un buen diseño, cuenta con sólidos pilares, lo que implica que sus fuentes de financiamiento, al depender de un Ministerio o dependencia gubernamental se mantendrán en el tiempo, pero lamentablemente no ha sabido sobrellevar los vaivenes de la contingencia, pues si bien es cierto su lanzamiento fue en Octubre del 2018 y a la fecha hemos tenido muchos imprevistos como país, que se entiende las prioridades cambian, ha provocado que no sea efectiva, aun cuando se vivan tiempos difíciles, como los actuales, el programa debería seguir difundiéndose, buscando nuevas formas y canales de comunicación, con los adultos mayores, porque independiente de la situación país o a nivel mundial que se pueda vivir, éstas siguen afectando la calidad de vida del individuo.

Claramente una de las falencias de este programa ha sido la comunicación, en cuanto a su manera de difusión, la forma de comunicarlo y la falta de medios

informativos para su divulgación, pues aún cuando hay muchas noticias de este programa en las pags. Web de los ministerios y mucho en el twitter de la primera dama, difusión potente no se ha generado.

Este programa presenta, por tanto, importantes carencias de acceso a la comunicación y a su difusión. Existe suficiente evidencia de que las tecnologías al servicio de las personas se configuran como una oportunidad única para su necesidad de ayuda. También conocemos el poder de la comunicación para personas que están solas o conservan una red social y familiar escasa, haciendo posible nuevas formas de colaboración impensable hace tan solo una década. Por ello, con el fin de facilitar estrategias simples y sin costo, que permitan optimizar las capacidades y competencias de las personas que envejecen para conseguir un nivel adecuado de interacción e inclusión en su entorno, se expusieron las propuestas anteriormente presentadas.

XI.-Referencias Bibliográficas

.- Alzugaray, Santiago, Mederos, Leticia, Sutz, Judith.

La investigación científica contribuyendo a la inclusión social. Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad – 2011.

<https://www.redalyc.org/articulo>.

.- CENSO

<https://www.censo2017.cl/>

.- Guzmán, José Miguel; Huenchuan, Sandra y Montes de Oca, Verónica

Redes de apoyo social de las personas mayores: Marco conceptual.

<https://repositorio.cepal.org/bitstream>.

.- Hopenhayn, Martín

Pensamiento iberoamericano, ISSN 0212-0208, N°. 3, 2008

(Ejemplar dedicado a: Inclusión y ciudadanía).

.- Kalish, R. (1996).

La vejez: perspectivas sobre el desarrollo humano. Madrid: Pirámide.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=232032>

.- Olavarría Gambi, Mauricio .Ph.D.

DOCUMENTOS DE TRABAJO N° 11 – Diciembre – 2007 Conceptos

Básicos en el Análisis de Políticas Públicas.

http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/123548/Conceptos_%20Basicos_PoliticasyPublicas.pdf?sequence=1

.- Organización Mundial de la Salud (OMS)

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/envejecimiento-y-salud>

.- Pérez Ortiz, Lourdes Profesora Titular de Sociología. España.

El envejecimiento de las sociedades: Una aproximación desde la sociología.

Encuentros multidisciplinares, ISSN-e 1139-9325, Vol. 6, N° 16, 2004, págs. 38-46.

.- Plan Adulto Mejor.

<http://www.planadultomejor.cl/>

.- Salazar Vargas, Carlos

http://proyectos.javerianacali.edu.co/cursos_virtuales/posgrado/maestria_asesoria_familiar/proyectos_l/m%C3%B3dulo%202/C_Salazar.pdf

.- Santos de Santos, Zulema Cristina

Adulto mayor, redes sociales e integración.

Localización: Trabajo social (Universidad Nacional de Colombia), ISSN 0123-4986, N°. 11, 2009, págs. 159-174

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4085235>

.- Seligman, Martin (2005)

Psicología positiva: una nueva perspectiva en psicología.

<http://www.scielo.edu.uy/scielo>

.- Servicio Nacional del adulto Mayor - SENAMA.

<http://www.senama.gob.cl/>

.- Senado solicita la creación del Ministerio del Adulto Mayor

https://www.senado.cl/solicitan-la-creacion-del-ministerio-del-adulto-mayor/senado/2019-01-17/173833.html#vtxt_cuerpo_T0

.- Tamayo, M. (2012)

El Proceso de la Investigación Científica.

México: Limusa, p. 148.

.- V encuesta nacional de inclusión y exclusión social de las personas mayores en Chile 2017.

http://www.senama.gob.cl/storage/docs/SENAMA_libro_5ta_encuesta_BAJ_A_libro_final_JULIO.pdf