

Universidad de Valparaíso  
FACULTAD DE DERECHO Y CS. SOCIALES  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

“Estudio descriptivo de la Red Social Abierta  
para el Adulto Mayor de la Comuna de Viña  
del Mar: una experiencia de difusión y  
sensibilización”

SEMINARIO DE TÍTULO PARA OPTAR AL  
GRADO DE LICENCIADO EN TRABAJO  
SOCIAL Y TÍTULO DE ASISTENTE SOCIAL

Profesor Guía: MARTA BUSTOS DIAZ

Carolina Ramírez Guerra  
Maricela Sandoval Ramírez  
Andrea Vega Opazo  
Carolina Villegas Aguilar

Valparaíso, 2001



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL



REF.: Informa calificación Seminario de Título  
alumnos que se indica.

VALPARAISO, 27 de Febrero de 2002.

**SEÑOR DECANO:**

En mi calidad de Profesora Guía vengo en informar el Seminario de Título desarrollado durante el año académico 2001 por las alumnas de la Escuela de Trabajo Social Srtas. **CAROLINA RAMIREZ GUERRA, MARICELA SANDOVAL RAMIREZ, ANDREA VEGA OPAZO y CAROLINA VILLEGAS AGUILAR** expuesto en el informe final de dicho Seminario intitulado, **"ESTUDIO DESCRIPTIVO DE LA RED SOCIAL ABIERTA PARA EL ADULTO MAYOR DE LA COMUNA DE VIÑA DEL MAR: UNA EXPERIENCIA DE DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACION"**.

En la evaluación, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 42° del Reglamento del Plan de Estudios vigente, he tenido en consideración los siguientes aspectos: importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional; aspectos metodológicos; amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada; régimen formal de citas; carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con calificación **6,5 (seis coma cinco)**.

  
**MARTA BUSTOS DIAZ**  
**PROFESORA GUIA**

AL SEÑOR  
**ANTONIO PEDRALS G. de C.**  
DECANO  
FACULTAD DE DERECHO Y  
CIENCIAS SOCIALES  
PRESENTE.  
MBD/rvs.-



REF.: Informa calificación Seminario de Título  
alumnas que se indica.

VALPARAISO, 4 de Marzo de 2002.

**SEÑOR DECANO:**

En cumplimiento con las disposiciones vigentes en la Universidad en relación a los Seminarios de Título y Memorias de Prueba, los cuales deben ser informados por el profesor guía y un profesor de materias afines al tema desarrollado, tengo el agrado de informar y evaluar, en mi calidad de profesor informante, el Seminario de Título **"ESTUDIO DESCRIPTIVO DE LA RED SOCIAL ABIERTA PARA EL ADULTO MAYOR DE LA COMUNA DE VIÑA DEL MAR: UNA EXPERIENCIA DE DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN"**, cuyas autoras son las alumnas de la Escuela de Trabajo Social Srtas: **CAROLINA RAMÍREZ GUERRA; MARICELA SANDOVAL RAMÍREZ; ANDREA VEGA OPAZO y CAROLINA VILLEGAS AGUILAR.**

En la evaluación, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 42° del Reglamento del Plan de Estudios vigente, he tenido en consideración los siguientes aspectos: importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional; aspectos metodológicos; amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada; régimen formal de citas; carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

Si bien el tema no es original pues el adulto mayor en los últimos años se ha constituido en un sector prioritario de estudio y de acción para los asistentes sociales, siempre va a ser interesante abordar el tema de los conflictos, los problemas y las formas de organizarse que tienen las personas mayores. En este contexto resulta muy interesante el punto de vista distinto que ofrecen las autoras del estudio pues esta vez se aborda el tema de los adultos mayores desde quienes deben preocuparse de ellos, siendo quizás la instancia más importante la red social creada para preocuparse del tema. Por ello es que el seminario que se informa cumple a cabalidad con el requisito de originalidad por el hecho de abordar el tema del adulto mayor pero desde una perspectiva diferente.

Los aspectos metodológicos se encuentran claramente establecidos así como el tema es desarrollado con adecuada amplitud que demuestra la utilización de una bibliografía adecuada, contextualizada y actual. El régimen de citas ofrece pequeños problemas que no alteran la calidad del trabajo.

La redacción es excelente, demostrada en la utilización de un prolijo vocabulario técnico.

A título de comentario final se puede señalar que el marco teórico podría haber sido un poco menos extenso y en la sección correspondiente a la operacionalización de las variables se presentan algunos pequeños problemas en la variable "Existencia de recursos" al dimensionarla. (pág. 49)

.. /



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL



2.

Por todo lo anterior y por sobretodo por el aporte que significa el seminario para el desarrollo de la disciplina de servicio social, me permito evaluarlo con nota **seis coma cinco (6,5)**.

Es todo cuanto puedo informar

**FERNANDO PASTEN CORDOVEZ**  
**PROFESOR INFORMANTE**

AL SEÑOR  
**ANTONIO PEDRALS G. de C.**  
DECANO  
FACULTAD DE DERECHO Y  
CIENCIAS SOCIALES  
PRESENTE.  
FPC/rvs.-

## INDICE GENERAL

### PÁGINAS

#### 1.- PRESENTACIÓN

#### 2.-INFORME INSTITUCIONAL

1

#### 3.- DIAGNÓSTICO SOCIAL

- Definición del Problema 13
- Objetivos de la Investigación 15
- Marco de Referencia 16
- Sistema de Hipótesis 45
- Operacionalización de Variables 46
- Metodología de la Investigación 52
- Análisis e Interpretación de los Datos 55
- Síntesis Diagnóstica 84
- Prognosis 88

#### 4.- PROGRAMACIÓN

- Fundamentación 89
- Meta 91
- Objetivos del Programa 91
- Tiempo 93
- Proyecto N° 1 94
- Proyecto N° 2 101
- Proyecto N° 3 107

<b>5.- EJECUCIÓN</b>	
• <b>Introducción</b>	<b>112</b>
• <b>Proyecto N° 1</b>	<b>114</b>
• <b>Proyecto N° 2</b>	<b>121</b>
• <b>Proyecto N° 3</b>	<b>131</b>
<b>6.- EVALUACIÓN</b>	
• <b>Introducción</b>	<b>138</b>
• <b>Antecedentes Generales</b>	<b>140</b>
• <b>Proyecto N° 1</b>	<b>142</b>
• <b>Proyecto N° 2</b>	<b>161</b>
• <b>Proyecto N° 3</b>	<b>171</b>
• <b>Evaluación General del Programa</b>	<b>180</b>
• <b>Evaluación del Proceso Metodológico</b>	<b>182</b>
• <b>Evaluación del Proceso Administrativo</b>	<b>184</b>
• <b>Validación del Trabajo Social en el Area</b>	<b>186</b>
<b>7.- CONCLUSIONES</b>	<b>188</b>
<b>8.- BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>198</b>
<b>9.- ANEXOS</b>	

## PRESENTACIÓN

Una de las características sociodemográficas más importantes de los países en vías de desarrollo es el envejecimiento de su población, transformándose en uno de los acontecimientos sociales y demográficos más relevantes de las últimas décadas.

Al determinar las causas del fenómeno, podemos advertir que ha habido cambios respecto al comportamiento reproductivo de las personas, esto se traduce en una disminución significativa de las tasas de fecundidad y mortalidad producida principalmente por los logros obtenidos en atención sanitaria y el control de enfermedades, lo que significa una prolongación en los años de vida de los individuos.

Lo anterior permite prever las consecuencias que este aumento poblacional tendrá con relación al bienestar psicosocial de los adultos mayores, lo que implica una creciente demanda de servicios médicos y sociales. Así los adultos mayores se constituyen en un grupo que, individual o colectivamente, presenta por las características propias de la edad dificultades económicas, de salud, de uso de tiempo libre y de marginación social.

A partir de las situaciones mencionadas anteriormente, es que surgen una serie de instituciones que buscan responder a las necesidades de este grupo etéreo, sin embargo, se ha detectado que estos esfuerzos no logran cubrir dichos requerimientos.

Esta situación representa, para el equipo seminarista, un factor decisivo para realizar una labor profesional en torno a esta temática, para lo cual se propone un programa que permita describir y explicar la situación actual de la red social de apoyo para el adulto mayor en la comuna de Viña del Mar para lo cual se hizo necesaria la inserción del seminario de título en la Oficina Comunal del Adulto Mayor (OCAM) de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar, la cual podría constituirse en un potencial asesor de coordinación interinstitucional.

En términos de estructuración del presente documento se inicia con los antecedentes generales de la institución patrocinante, que permite conocer el contexto en el cual se desarrolla la labor profesional, en este caso, la OCAM. Posteriormente se desarrollarán las cuatro etapas del proceso metodológico comenzando con la investigación del problema, siguiendo con el diagnóstico social, la programación de aquellas acciones necesarias para abordar el problema identificado, la ejecución de dichas acciones y finalmente, la evaluación cuantitativa y cualitativa de los resultados obtenidos. Además se presenta un capítulo de conclusiones que se constituyen en un elemento retroalimentador para futuras experiencias profesionales en el área.

**INFORME  
INSTITUCIONAL**

## INTRODUCCIÓN

La Ley Orgánica N° 18.695, reformada en marzo de 1992 por la Ley 19.130, define al municipio como una corporación de derecho público dotada de autonomía, personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es promover el desarrollo económico, social y cultural de la comuna, con participación de la comunidad local.

En este contexto, la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar se constituye en el gobierno local, cuya autonomía y eficiencia para activar el desarrollo de la comuna, dependerá de su capacidad de generar y administrar los recursos, ya sean propios o provenientes del gobierno regional, central o de particulares.

Las acciones que puede y debe desarrollar la municipalidad tienen que ver con las atribuciones que determine la ley, estas funciones pueden ser privativas o compartidas con otros órganos de la administración del Estado. Dichas funciones determinan una serie de acciones que el municipio debe realizar y que están asociadas a un variado tipo y nivel de necesidades.

Para cumplir de manera eficiente con las tareas del municipio surge dos áreas las que en sí involucran subáreas respectivas:

- Area de Asesoría Técnica: - Dirección de Obras
  - SECPLAC
  - Desarrollo Turístico
  - Asesoría Jurídica
  - Secretaría Municipal
  - Administración Municipal
  
- Area de Operaciones: - Operaciones y Servicios
  - Comunicaciones
  - Administración y Finanzas
  - Desarrollo Comunitario

Es en esta última subárea correspondiente a la Dirección de Desarrollo Comunitario, donde se inserta el Departamento de Atención a Grupos Prioritarios, cuyo objetivo es promover una mejor calidad de vida hacia las personas que presenten considerables índices de vulnerabilidad, naciendo bajo este contexto la Oficina Comunal del Adulto Mayor.

Bajo su dependencia están las siguientes Oficinas Comunales:

- De la Mujer
- Del Adulto Mayor
- Del Niño
- De Asuntos Juveniles
- De Atención a Discapacitados
- Y el departamento PREVIENE (Sistema Comunal de Prevención de Drogas)

### **OFICINA COMUNAL DEL ADULTO MAYOR**

La Oficina Comunal del Adulto Mayor (OCAM), fue creada por el Decreto Alcaldicio N° 142 del 16 de Enero de 1995, dependiente del Área de Desarrollo Comunitario de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar, con énfasis en la promoción.

La creación de esta oficina se contextualiza en los siguientes antecedentes:

- a) La Quinta Región es una de las más envejecidas del país pues presenta un alto índice de población adulto mayor, especialmente en la comuna de Viña del Mar.
- b) En el plan de desarrollo comunal realizado en 1993, se evidenció la falta de una instancia municipal que se preocupara en forma exclusiva de este grupo etáreo, respecto a la marginación y falta de espacios de participación.
- c) Es importante destacar además que este grupo es parte de los denominados vulnerables, debido a la discriminación social que afecta a los mayores de 60 años y que se traduce en una serie de mitos y estereotipos culturales que dificultan la integración social.

## **OBJETIVO GENERAL**

"Mejorar la calidad de vida de los adultos mayores de la comuna de Viña del Mar en aspectos relacionados a su desarrollo personal, organizacional y de integración social"

## **GRUPO OBJETIVO**

Los beneficiarios de la OCAM corresponden a todas aquellas personas mayores de 60 años que habiten en la comuna de Viña del Mar

## **DIRECCIÓN**

Está a cargo de un Jefe o encargado de la Oficina y sus funciones son:

- Conocer la realidad de los adultos mayores de la comuna, detectando sus necesidades principales.
- Promover políticas destinadas a mejorar la calidad de vida de los adultos mayores, en forma coordinada con organismos gubernamentales y privados, y en coordinación con otras unidades municipales, para potenciar las actividades ejecutadas.
- Asesorar al Director del Departamento de Atención a Grupos Prioritarios, y a través de éste al Alcalde y Director de Desarrollo Comunitario, en la temática del Adulto Mayor.
- Diseñar, implementar y evaluar programas específicos que respondan a las necesidades detectadas.

Para el cumplimiento de estas funciones debe desarrollar, principalmente, las siguientes actividades:

- Mantener registros actualizados de las organizaciones de adultos mayores en la comuna.
- Mantener la información actualizada de los diferentes beneficios que existen para el adulto mayor.

- Elaborar, ejecutar y evaluar proyectos destinados a abordar la problemática específica de los adultos mayores, preferentemente en sectores de extrema pobreza, en materias de cultura, salud, participación social y otras.
- Gestionar recursos externos para potenciar el trabajo dirigido al adulto mayor en la comuna.
- Participar en acciones de coordinación con organizaciones y organismos públicos y privados con el propósito de tratar la problemática del adulto mayor.
- Dirigir acciones de orientación técnica y asesoría en proyectos, que contribuyan a mejorar la participación de las organizaciones de adultos mayores, y fomentar la creación de nuevas organizaciones.
- Dirigir acciones de sensibilización comunal en torno a la problemática del adulto mayor.
- Ejecutar talleres participativos, educativos, preventivos y recreativos, a objeto de desarrollar y potenciar las organizaciones de adultos mayores.
- Realizar la atención directa de casos en el área psicosocial.
- Efectuar las comisiones de servicio en conformidad a lo dispuesto por la Ley 18883/89, y aquellas de tareas específicas que el Alcalde disponga.
- Confeccionar los programas de las actividades anuales de su unidad orgánica.
- Llevar y/o disponer el control del movimiento del personal de su dependencia, tales como feriados, permisos administrativos, licencias, etc.
- Calificar al personal de su dependencia, en conformidad a la legislación vigente. Será responsable de conocer y mantener el archivo actualizado de todas las ordenanzas municipales, que norman y regulan las actividades y materias atinentes al ámbito de su gestión.
- Será responsable de conocer y mantener el archivo actualizado de todos los contratos municipales concernientes a las materias del ámbito de acción de su oficina.
- Confeccionar los indicadores de gestión para la evaluación periódica de su unidad.
- Mantener actualizado el registro del inventario de todos los bienes inmuebles y muebles asignados a su unidad.

## **PROGRAMAS**

Los programas descritos a continuación se realizan al interior de esta oficina desde el año 1995 y al correr del tiempo las personas responsables de cada uno han ido variando debido a la contingencia política como a otras necesidades, como también en cada uno han variado algunos aspectos que tienen relación con el otorgar una mejor atención al adulto mayor adecuada a su realidad. Es así como actualmente y desde este año se intenta un trabajo descentralizado al nivel de sectores, con el fin de que la visión de la comuna de Viña del mar se amplíe desde el centro hacia los otros sectores que la componen.

### **1.- Adulto Mayor y Participación**

Responsable a cargo: Jenny Navarro

#### Objetivos:

- Contribuir al fomento de la participación organizada, por medio de la entrega de asesoría técnica sobre liderazgo, organización y fondos concursables.
- Apoyar la creación de nuevas organizaciones principalmente para personas solas o con situación de marginación social o familiar.
- Promover el fortalecimiento de la Unión Comunal de Organizaciones y de los Clubes ya existentes, como medio de gestión de propuestas frente a necesidades de este grupo y con fines de localización y canalización de recursos.

#### Actividades:

- Asesoría Organizacional: Busca traspasar a las organizaciones de adultos mayores de 55 años con o sin personalidad jurídica, elementos de desarrollo organizacional y de gestión de recursos, con el objeto de impulsar su promoción y desarrollo. Se concretiza en el apoyo a gestiones que realiza la Unión Comunal de Adultos Mayores, cursos de capacitación a dirigentes (liderazgo, leyes, etc), y asesoría para

la postulación a los fondos de inversión en grupos prioritarios (IGP) para la realización de talleres socioeducativos.

- Elección de una Reina del Adulto Mayor para Viña del Mar: Desde 1998 se elige una embajadora que represente la belleza y la simpatía de los adultos mayores organizados pertenecientes a la U.C. de Adultos Mayores, y busca contribuir a mejorar el sentido de pertenencia de los clubes participantes y promover el fortalecimiento de la U.C.
- Apoyo en actividades a organizaciones de adultos mayores: Se busca apoyar la gestión de recursos que permitan la realización de actividades propias de cada organización, tales como locutor, amplificación, confección de invitaciones, afiches, conseguir local, movilización entre otros.

Coordinación:

- Organizaciones de Adultos Mayores.
- Departamento de Desarrollo Comunal.
- Secretaría Municipal.

**2.- Programa de Difusión Cultural**

Responsable a cargo: Margarita Villaroel

Objetivos:

- Promover y facilitar el acceso de los adultos mayores a actividades recreativas culturales gratuitas o de bajo costo tales como obras de teatro, ballet, galas folklóricas, conciertos, visitas a museos, exposiciones y turismo social.
- Promover y difundir iniciativas de la comunidad, actividades recreativas y culturales que los propios adultos mayores realizan, a través de un calendario cultural que se difunde mensualmente.
- Promover el acceso a actividades recreativas y culturales a adultos mayores provenientes de las Unidades Vecinales de extrema pobreza (según Estudios del Departamento de Desarrollo Social).

Actividades:

- Proyecto Intercambio Turístico: En el año 1999 se realizó entre adultos mayores de Viña del Mar, capacitados por la oficina como guías de turismo, con 400 de sus pares desde Santiago.
- Proyecto Red de Amigos del Municipal: Desde 1998 y se orienta a facilitar e incentivar el acceso de los adultos mayores a los espectáculos y obras artísticas que se presenten tanto en el teatro municipal como en otros lugares de expresión cultural.
- Proyecto Difusión Artística del Adulto Mayor: Desde 1999 busca promover y difundir hacia la comunidad actividades recreativas y culturales que los propios adultos mayores realizan en la comuna.
- Proyecto de Verano: Desde 1998 se orienta a ofrecer espacios recreativos culturales, en especial de contacto con la naturaleza, a los adultos mayores de la comuna que carecen de posibilidades para veranear, durante el mes de Enero.

Coordinación:

- Organizaciones de Adultos Mayores
- Oficina de Pensiones Asistenciales
- Departamento de Cultura
- Departamento de Turismo

**3.- Adulto Mayor y Talleres**

Responsable a cargo: Magdalena Nuñez

Objetivos:

- Brindar a los adultos mayores de 60 años organizados y no organizados espacios de encuentro grupal que les permitan satisfacer colectivamente necesidades de recreación, uso del tiempo libre, desarrollo personal y capacitación sobre el envejecimiento.

- Implementar a lo menos, un taller a elección en las Unidades Vecinales de extrema pobreza.

Actividades:

- Talleres recreativos, deportivos, artístico-culturales, uso del tiempo libre: En estos momentos se cuenta con la ejecución de 35 talleres gratuitos para el adulto mayor, en donde éstos no pueden participar en más de dos simultáneamente, se asiste una vez por semana con una duración de un semestre y la mayoría se lleva a cabo en los mismos sectores.
- Actividades extra programáticas para alumnos, organizadas según sus intereses (convivencias, paseos, etc).

Coordinación:

- Junta de Vecinos y otras organizaciones.
- Chile deportes
- Corporación Municipal para el Desarrollo Social
- Universidad Andrés Bello
- Laboratorios Knop

**4.- Adulto Mayor y Atención Integral**

Responsable a cargo: Ketty Cazorla y Ana Haring

Objetivos:

- Entregar información respecto a redes sociales y beneficios existentes para los adultos mayores.
- Implementar talleres de apoyo para adultos mayores que promuevan aspectos de autoestima, integración familiar y salud mental.

Actividades:

- **Orientación Social:** Dirigida a adultos mayores que expliciten en forma personal ya sea cara a cara o por teléfono el requerimiento de atención, a excepción de aquellos postrados o imposibilitados físicamente en donde se pueden utilizar intermediarios. Se concretiza en atención de casos, realización de visitas domiciliarias, orientación previsional, respecto a beneficios, casos de maltrato y apoyo según situaciones particulares.
  
- **Atención Psicológica:** Se tratan en forma personal depresiones, cuadros angustiosos y las pérdidas y duelos. También se llevan a cabo talleres de desarrollo personal, aprendiendo a envejecer, ejercicios y técnicas para agilizar la memoria, entre otros.

**5.- Supervisión Proyecto Fosis**

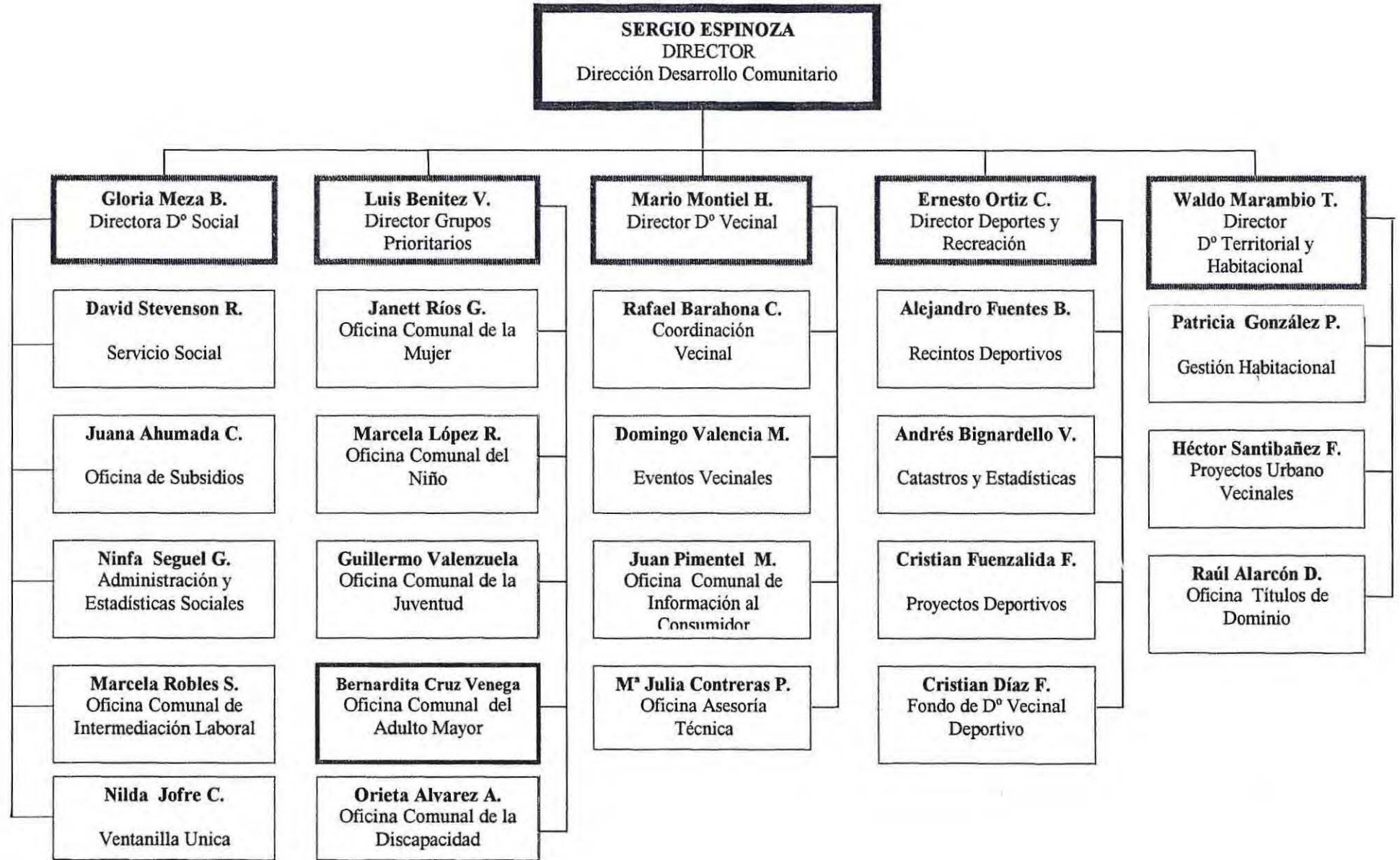
\*Al mes de Agosto de este año, aún no se lleva a cabo debido a la reforma que afectó a FOSIS en todos sus niveles.

Objetivo:

- **Supervisar los programas de FOSIS al interior de la comuna de Viña del Mar:** Se financian iniciativas presentadas y ejecutadas por organizaciones de adultos mayores, quienes formulan proyectos según sus necesidades e intereses y se solicitan los recursos al FOSIS el que los traspasa a través del municipio.

\*Actualmente se intenta crear un nuevo programa de turismo el cual tendrá como objetivo el potenciar las actividades turísticas del adulto mayor, capacitar a líderes en turismo para que queden capacitados para organizar cualquier actividad en su organización como también para el intercambio turístico con otras regiones, conseguir convenios con diferentes restaurantes, hosterías, etc. Actualmente se poseen descuentos en el mall Marina Arauco y en tiendas de calle Valparaíso (15%).

## ORGANIGRAMA OPERACIONAL



# DIAGNOSTICO

## **DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

La situación problema a abordar a través del Seminario de Título corresponde a la “Insuficiente cobertura de las demandas del adulto mayor de la comuna de Viña del Mar”, entendida como el acceso de éstos a los servicios y beneficios existentes en la comuna para dar satisfacción a sus necesidades de salud, vivienda, educación, recreación y otras.

## **FUNDAMENTACIÓN**

La realización de esta tesis se justifica desde varias perspectivas. Así por ejemplo la bibliografía existente muestra cómo los avances económicos y sociales logrados por los países de Latinoamérica durante la segunda mitad del siglo XX reflejan una sostenida disminución de la mortalidad y fecundidad. Estos avances trajeron una prolongación de la vida además de una progresiva disminución de la proporción de niños y un aumento en la de adultos y personas de edad. Entre los años 1950 y 2000, los mayores de 60 años elevaron del 6% al 8% su participación en la población total de la región y los menores de 15 años la redujeron de 41% al 32%.

Según los mismos estudios, Chile se encuentra actualmente en una fase avanzada del proceso de transición demográfica, lo que se confirmó en la década anterior en donde, según el Instituto Nacional de Estadística (INE), el número de adultos mayores llegó a 1.500.000 representando el 10% de la población chilena. Se proyecta, asimismo, que para el año 2025 la población adulta mayor se elevará por encima de los 3.000.000 de personas lo que representará un 16% de la población.

La V Región, se muestra como una de las más envejecidas del país, contando con un porcentaje de personas mayores de 60 años que asciende al 11, 7% de la población total del país, superando a la media nacional de un 9,8%, según Censo del año 1992.

En la comuna de Viña del Mar, en tanto se aprecia una concentración considerable de población adulta mayor, la que asciende a 12,44% según Censo de 1992,

superando incluso el promedio regional. La distribución de esta población según tramos de edad se concentra mayormente en el tramo que va de los 60 a los 69 años con un 56,9%, en el resto de los tramos la cantidad de adultos mayores presenta una concentración en orden descendiente. La edad de estas personas sugiere un nivel un nivel de vitalidad compatible con actividades asociadas al uso adecuado del tiempo libre, así como la participación activa en la adquisición de bienes y servicios específicos para este grupo etáreo. Desde esta perspectiva se hace necesario el replanteamiento de la estructura de las instituciones que actualmente dan respuesta a los requerimientos de los adultos mayores.

En virtud de los cambios demográficos el Estado busca dar respuesta a las nuevas demandas implementando una política para el adulto mayor cuya meta es “Lograr un cambio cultural en toda la población que signifique un mejor trato y valoración de los adultos mayores en nuestra sociedad, lo que implica una percepción distinta sobre el envejecimiento y alcanzar mejores niveles en la calidad de vida para todos los adultos mayores”.

Esta política se materializa en el ámbito local a través de las acciones que implementa cada municipio, en el caso de Viña del Mar se crea la Oficina Comunal del Adulto Mayor que se preocupa en forma exclusiva de este grupo etáreo respecto a la marginación y falta de espacios de participación. Sin embargo, esta instancia no da respuesta a la totalidad de los requerimientos, por ello es relevante conocer el funcionamiento de las demás entidades públicas o privadas, que persiguen el mejoramiento de la calidad de vida de los adultos mayores. Ante esto la realización de este primer estudio en el ámbito comunal sentaría las bases para un futuro trabajo utilizando el Modelo de Redes Sociales de Apoyo, el que optimizaría recursos y facilitaría la coordinación interinstitucional. Por otra parte el rol de mediador y articulador que caracteriza al Asistente Social beneficia el logro de una efectiva intervención en esta área.

## **OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

### **Objetivo General**

1.- “Investigar acerca de la cobertura de las demandas de los adultos mayores de la comuna de Viña del Mar”

### **Objetivos Específicos**

1.1.- “Identificar a las instituciones del sector público, subvencionado y privado que desarrollan programas u otorgan beneficios al adulto mayor”

2.1.- “Identificar las causas que afectan la cobertura de las demandas de los adultos mayores”

### **Objetivo General**

2.- “Conocer las características que presenta en la actualidad la red social abierta para el adulto mayor de la comuna de Viña del Mar”

### **Objetivos Específicos**

2.1.- “Detectar los espacios de coordinación interinstitucional”

2.2.- “Identificar los mecanismos de captación de recursos en el ámbito institucional”

2.3.- “Identificar los canales de información y difusión en las instituciones”

2.4.- “Indagar acerca de la cantidad de población adulta mayor atendida por las instituciones”

## MARCO DE REFERENCIA

### ANTECEDENTES GENERALES DE LA TEMATICA DEL ADULTO MAYOR

El mejoramiento de la calidad de vida en nuestro país ha determinado el aumento en la edad promedio de la población, fenómeno ocasionado principalmente por la disminución de las tasas de natalidad y mortalidad infantil, junto al descenso de mortalidad de causa prevenible, estos sucesos plantean la necesidad de adaptarse a una realidad que es nueva tanto para los individuos como para la sociedad.

En el proceso de envejecer se pueden identificar distintas edades, estas se identifican como la psicológica, que se mide de acuerdo a la capacidad de adaptación a los cambios que se suscitan, una edad biológica, medida de acuerdo a las funciones que puede desempeñar el individuo y una edad social que se mide por los roles o funciones que cumplen.

Sin embargo, la base para ingresar a la etapa de la vejez se encuentra definida mundialmente por la edad cronológica que es una edad objetiva común para todos los individuos y que sirve de referencia para marcar el inicio a esta determinada categoría, como también define el acceso a determinados derechos, beneficios y/o responsabilidades. En 1984 según la Primera Conferencia Mundial sobre Senescencia organizada por las Naciones Unidas se acuerda designar al senescente como “todo hombre o mujer mayor de 60 años de edad”.

Esta etapa tiene como características principales el retiro del trabajo, una consecuente estrechez económica, limitaciones en el ámbito físico y psicológico, y la ausencia de un rol social específico para quienes integran este grupo etáreo, este conjunto de situaciones provocan en el individuo que envejece un estado de ánimo y actitud frente a la vida desde un punto de vista negativo.

Debido a las múltiples implicancias de lo antes mencionado, es que hace algún tiempo se realizan estudios sobre ésta temática lo que ha dado origen a la creación de una nueva ciencia llamada “gerontología”, que busca vincular variados aspectos

en una dimensión integradora, esta ciencia ha dado lugar a derivaciones más específicas de estudio como es la geriatría que se ocupa del aspecto médico y biológico del adulto mayor, y la gerontología social que se preocupa del conocimiento del contexto sociocultural y económico que condiciona el envejecer.

Según lo expuesto resulta necesario otorgar respuestas integrales, estructuradas y coherentes con la realidad social, en este sentido la política social entendida fundamentalmente como un instrumento de inversión social se constituye en el medio adecuado para conformar el marco desde el cual se originen estas acciones con el fin de elevar el bienestar social de este grupo etáreo.

El estado general de bienestar se encuentra referido tanto a la calidad de condiciones objetivas existentes como a las percepciones subjetivas, de ahí que en la actualidad se busque matizar este concepto con el de "mejor vivir" el cual apunta a una perspectiva más amplia de bienestar integrando los procesos vitales y toda la dinámica que ello conlleva, con lo cual se facilita el hecho de que cada persona determine a que corresponde su mejor vivir durante el desarrollo del ciclo vital.

En respuesta a ello la familia desde antaño se ha constituido como la principal fuente de satisfacción de necesidades para sus adultos mayores, sin embargo en la actualidad esta institución no ha podido cumplir con la totalidad de las tareas que le corresponden frente a ellos, situación que podría derivarse del progresivo aumento en los requerimientos de éstos últimos; por lo que ha sido necesaria la creación de instituciones externas que suplan esta falta e intervengan en pro del bienestar del adulto mayor, complementándose y en algunos casos reemplazando a la labor de la familia, las que abordan el problema desde diversas áreas sin embargo estas no están coordinadas entre sí.

Por último es importante destacar que el envejecimiento es un proceso del cual cada integrante de la sociedad forma parte, por lo cual vivir con mayor plenitud y bienestar esta etapa de vida, será el resultado de una permanente revisión de los valores y prioridades, tanto individuales, como familiares, en la comunidad y en la sociedad.

## CONCEPTOS ASOCIADOS

Considerando la magnitud que ha alcanzado el fenómeno del envejecimiento se han realizado esfuerzos para lograr una conceptualización adecuada y universal para esta etapa de la vida y sus características. Es así como en la actualidad se cuenta con conceptos desde distintas perspectivas en lo relativo a la vejez y el envejecimiento, los que se han ido desarrollando a partir de estudios especializados, jornadas de trabajo y reflexión, conferencias internacionales, entre otros.

Entre estas concepciones encontramos la del autor chileno Oscar Domínguez, quien define la vejez como “el período que corresponde a una disminución del ritmo de trabajo, a la declinación de sus fuerzas físicas y de sus facultades psicológicas y sociales”<sup>1</sup>, si bien es cierto estas características enunciadas ocurren en la realidad, le da una connotación negativa a esta etapa de la vida. Una manera más amplia y positiva, desde un punto de vista social define a la vejez como “aquella etapa de la vida en que las personas tienen un status social de no producción institucionalizada, justificada en un proceso psicobiológico de hipofuncionalidad progresiva y validado por una edad cronológica”<sup>2</sup>.

Por último, en cuanto al término de vejez el autor Thomae expresa que “es un destino social, puesto que son las características de la sociedad las que condicionan tanto la cantidad como la calidad de vida”<sup>3</sup>.

El proceso de envejecimiento personal tiene distintas características entre las que se pueden mencionar su carácter **universal**, es decir que ocurre a todos los individuos de una especie, es **progresivo**, o sea avanza lentamente pasando de una etapa a otra, y por último es **irreversible** pudiéndose retardar o disimular pero no volverlo atrás.

<sup>1</sup> Domínguez, Oscar. “La Vejez: Una Nueva Edad Social”. Vicerrectoría de Asuntos Académicos de la Universidad de Chile; Santiago, 1979.

<sup>2</sup> Bustos, Marta. “Cátedra de Trabajo Social en el área de Senescencia”; 1999.

<sup>3</sup> Thomae, Hans. “Tiempo Nuevo para el Adulto Mayor: Enfoque Interdisciplinario”. Vicerrectoría Académica de la Pontificia Universidad Católica de Chile; 1993.

Otras perspectivas para conceptualizar el envejecimiento lo conciben como “un proceso natural inherente a la finitud biológica del organismo humano”<sup>4</sup>. Para Carmen Barros el envejecimiento, es un “proceso individual de adaptación a condiciones cambiantes provenientes del propio organismo, del medio social o de ambos, cuyo carácter dependerá de cómo se encaren y resuelvan los problemas”<sup>5</sup>. Esta concepción responde a un enfoque psicosocial, ya que pone énfasis en la relación individuo-medio, en donde el adulto mayor debe ser capaz de afrontar sus propios cambios, adaptarse y actuar dentro de los parámetros definidos por la sociedad.

También se considera el envejecimiento como “el resultado de una compleja interacción de los procesos biológicos, psicológicos y sociales de cambio. El proceso de envejecimiento es sinónimo de desarrollo humano, pues abarca toda la vida; la vejez en un sentido amplio, es un fenómeno que comienza en la concepción y continúa durante toda la vida, cambiando el organismo con el tiempo de las etapas de crecimiento y desarrollo, a las de madurez y de cierta decadencia”<sup>6</sup>. Este último concepto considera el carácter dinámico y evolutivo que posee el proceso del envejecimiento ya que éste comienza desde la concepción y no sólo desde el inicio de la edad cronológica establecida para ingresar a la etapa de la vejez.

La Senescencia hace referencia a la última etapa de la vida, y se define al senescente como “aquella persona que envejece, o sea que evidencia cambios físicos visibles y que son demostrativos de menor vigor y agilidad”<sup>7</sup>, éste término en sí no dice cuando empieza o termina el proceso, es por esto, que en 1984 en la Primera Conferencia Mundial sobre Senescencia se acuerda designar al senescente como todo hombre o mujer mayor de 60 años de edad, facilitando así la comprensión del problema a través de un lenguaje común estableciendo un criterio objetivo para medir este fenómeno.

---

<sup>4</sup> Cazorla, Ketty; Navarro, Jenny. Dimensiones de la Pobreza del Adulto Mayor: “Estrategia de Acción para Enfrentar los Estados de Necesidad de los Adultos Mayores en la Comuna de Viña del Mar”. Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso; 1999.

<sup>5</sup> Barros, Carmen: Op. Cit; N° 4

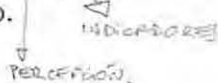
<sup>6</sup> Op.Cit; N° 1

<sup>7</sup> Op.Cit; N° 2

“tercera edad” hace referencia a la época en que las personas comienzan a alejarse de la actividad laboral y se usa en contraposición a los términos de primera edad, que hace mención a la etapa de crecimiento y formación para el trabajo, y de la segunda edad que hace referencia al período de actividad productiva. En Chile la tercera edad comienza alrededor de los 50 a 55 años, por lo que ya se habla de una cuarta edad entendida como aquel período de la vida caracterizado por una extrema fragilidad o una franca senilidad, en nuestro país se considera su inicio alrededor de los 75 años.

Con el objeto de utilizar un concepto con una connotación más positiva para referirse a las personas de más edad, el sociólogo chileno Oscar Domínguez acuña al concepto aprobado por la ONU el término de “adulto mayor”.

Lo expuesto con anterioridad crea la necesidad por una parte de redefinir el concepto existente de vejez como una etapa más de la vida, y por otra parte, la necesidad de asumir que fuera de las condiciones sociales y personales objetivas, resulta de mayor relevancia el cómo se interprete y reaccione frente a ellas, al momento de observar lo que determina un “mejor vivir” dentro de la vejez, en contraposición a lo definido como calidad de vida que da cuenta de indicadores de índole material, no asegurando el bienestar personal del individuo.



### CARACTERÍSTICAS DEL ENVEJECIMIENTO

El envejecimiento físico es un proceso normal que se vincula a la funcionalidad de los órganos y sistemas de un individuo, este proceso se inicia con la concepción y ocasiona cambios característicos para cada especie durante todo el ciclo de vida. La Oficina Panamericana de la Salud define envejecimiento como “proceso de integración entre el individuo que envejece y una realidad contextual en permanente cambio”.

Para algunos autores el envejecimiento se produce por el deterioro de los sistemas claves del organismo como el nervioso, endocrino y circulatorio, siendo ellos los

responsables de la mayor lentitud de las funciones. Al nivel de cambios biológicos hay algunos más visibles que otros, siendo los más comunes:

- Disminución de la agudeza sensorial, atenuando la capacidad de percibir estímulos provenientes de los sentidos.
- Disminución de la fuerza y la resistencia, relacionados a síntomas de debilidad y fatiga
- El sistema digestivo como el de coordinación psicomotriz también padecen procesos de disfunción a causa de la degeneración de los tejidos nerviosos y conjuntivos.
- Declinación de la potencia sexual y reproductora. <sup>8</sup>

Las enfermedades características de la vejez corresponden a las del aparato digestivo, cardiovascular, respiratorio, genitourinario y las afecciones cerebrales seniles, como la artereosclerosis entre otras.

Los aspectos del envejecimiento psicológico, tienen que ver con la acción y el efecto del paso del tiempo sobre las funciones psicológicas, entre los factores que influyen en este envejecimiento encontramos los cambios biológicos, que disminuyen la autonomía funcional, y los sensoriales, que cambian o alteran la percepción que se tiene de uno mismo y los demás, afectando la interpretación de la realidad e influyendo en el comportamiento.

Dentro de los principales aspectos psicológicos alterados se identifican dos grupos: uno que afecta a los procesos cognitivos, en donde encontramos una disminución de la memoria, <sup>sobretodo memoria a largo plazo.</sup> sobretodo en lo que respecta a hechos recientes, lo que provoca dificultades en la resolución de problemas y en la adaptación al medio; también se ven afectadas funciones intelectuales como la creatividad, el lenguaje, el aspecto psicomotriz y lo relativo a la personalidad, así como la capacidad de concentración, con una consecuente disminución de todas ellas. El otro grupo tienen relación con alteraciones más bien emocionales que generalmente provocan una sensación de angustia en el adulto mayor, se identifican como tales los problemas financieros, el

---

<sup>8</sup> Op. Cit; N° 4

temor a la muerte tanto propia como la de seres queridos, y además se ven afectados por temores relacionados con la discriminación, el rechazo y la soledad.

El conjunto de cambios biológicos y psicológicos podrían provocar en el adulto mayor algunas patologías mentales importantes como la depresión y la enfermedad de Alzheimer.

En todo caso las condiciones biológicas o de salud en esta etapa de la vida no se miden por morbilidad o mortalidad, sino por las condiciones de funcionalidad en términos de dependencia y autovalencia. La O.P.S en un estudio efectuado en 1985 evaluó las actividades de la vida diaria como capacidad para el autocuidado de la salud y clasificó a los adultos mayores en tres categorías: *Autovalentes*, *Frágiles* (con mayor posibilidad de discapacitarse), y *Terminales*. Un estudio aplicado en Chile reveló un 66,7 % de adultos mayores autovalentes, un 30% de frágiles y un 3,3% de adultos mayores en estado terminal.

Dentro del enfoque psicológico de la vejez se encuentran autores que describen los principales cambios a los que se enfrenta el adulto mayor en esta etapa del ciclo vital:

**Erick Erickson**, plantea que en esta etapa se produce la octava y última crisis del ciclo vital “integridad v/s desesperación”, la tarea de desarrollo de la integridad se refiere a ponerse en la buena con la vida y culminarla con la vivencia de misión cumplida, esto se lograría a través de la reflexión la que genera en los individuos la aceptación de sí mismos y de asumir su vida con lo bueno y lo malo que ella ha tenido. La sensación de serenidad y paz consigo mismo y los demás, y la pérdida del temor frente a la muerte indican el cumplimiento de esta tarea, quien lo hace logra la virtud de la sabiduría, quien fracasa se sume en la desesperación. La otra tarea de desarrollo es la generatividad, que es la continuación de la tarea que tuvieron como adultos, ella se refiere a cuidar a las personas, los productos y las ideas que preocupan.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Op. Cit, N° 3

**Viktor Frankl**, agrega una tercera tarea de “asumir pérdidas y aceptar el dolor”, consistente en tratar de sobrellevar las penas y limitaciones, de modo que se continúe apreciando la vida, y el sufrimiento signifique un medio para fomentar el crecimiento personal.<sup>10</sup>

Aunque en la actualidad el ciclo de vida familiar presenta una tendencia hacia un cambio en la denominación y delimitación de sus etapas, sobre la base de una orientación de sentido económico y de independencia, es necesario mantener el modelo que se ha venido utilizando si se quiere definir con mayor precisión las etapas del adulto mayor en el aspecto socioemocional. En este contexto se cuenta con tres etapas en las cuales el adulto mayor debe desarrollar tareas y resolver conflictos:

- Familia post-paternal o “nido vacío”: Comprende las edades entre los 50 y 60 años, variando los límites según género. Los principales conflictos de esta etapa se refieren a angustia por la separación de los hijos, pérdida de la vitalidad juvenil y enfrentamiento con la vejez; en cuanto a las tareas que se derivan están ajustarse ante el inicio de las familias, aprender el rol de suegros y abuelos, construir un nuevo proyecto de vida en pareja y proyectar actividades separadas de acuerdo con las necesidades.
- Familia post-jubilación: Las edades van de 63 a 67 años y sus principales conflictos apuntan a lucha por el poder, evaluación negativa de los logros y desesperación frente a la muerte. Frente a ello las tareas a desarrollar consisten en aceptación de la mutua dependencia, ayuda a los hijos y nietos, y realización de sueños postergados.
- Familias ancianas o viudez: Esta etapa es vivenciada principalmente por mujeres y posee una duración de aproximadamente 8 años; los principales conflictos a resolver son duelo por el cónyuge perdido, pérdida de la estima social y pérdida de la independencia. Las tareas que se derivan de esto se refieren a la aceptación de ayuda, aceptación serena de la muerte del cónyuge y de la propia, y por último la conciencia de trascender en los descendientes.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Op. Cit, N° 3

<sup>11</sup> Op. Cit, N°3

Si bien las características enunciadas con anterioridad se presentan en la mayoría de los adultos mayores, son las diferencias individuales y la influencia del contexto sociocultural las que determinan la forma de percibir y vivir ésta última etapa del ciclo vital; sin embargo el modo cómo se presenten éstas situaciones depende en gran medida del ánimo de la persona el que enfrente de manera positiva lo que la vida le va entregando.

### **PERCEPCIONES DEL ENVEJECER**

El status del adulto mayor está definido por la filosofía con que cada sociedad enfrenta la última etapa de la vida. Puede considerarse en algunas sociedades como sinónimo de crecimiento y madurez debido a la experiencia de la vida, la sabiduría para gozar y apreciar el tiempo libre, o por la generosidad de sus sentimientos. Envejecer en esta perspectiva es crecer después de la madurez física y es, por lo tanto, un privilegio que distingue a los seres humanos.

En diversos lugares del mundo las personas mayores se están constituyendo en un poder, ya sea porque son un importante mercado financiero, esto quiere decir que se convierten en un grupo al cual ofrecer distintos bienes y servicios específicos de acuerdo a sus necesidades particulares, convirtiéndose en una importante fuente de consumo y potenciales sujetos de inversión; además debido al aumento progresivo del pago de pensiones, ya sean asistenciales o de jubilación, amenazan al sistema de seguridad social tradicional. Junto con ello este grupo etéreo ha comenzado a tener una preponderante consideración en los partidos políticos al tener gran poder decisional debido a su creciente número.

La vejez puede también estar asociada a los procesos de “des-socialización”, característico de la sociedad moderna industrial urbana, en donde se privilegia tareas que tengan que ver con el vigor, la producción y el rendimiento, aspectos de los cuales los adultos mayores no participan en su mayoría lo que ocasiona situaciones de soledad y aislamiento, y la consecuente pérdida de la autonomía. Por lo tanto este tipo de sociedad al parecer no se ha interesado en crear tareas específicas para este

grupo etéreo debido a que no estarían reportando ningún tipo de beneficio mayor del que les producen los pertenecientes a los de la edad productiva. } I

El envejecimiento desde un punto de vista cultural plantea una crisis existencial. En lo individual es observable el detrimento físico asociándolo a debilidad, dependencia e incapacidad, dificultando la capacidad de iniciativa en ellos; en lo filosófico, la sociedad suele privarlos de sus funciones tradicionales, desligándolos totalmente del trabajo y de toda actividad remunerada lo cual los priva del poder y el prestigio implicados en ello para este tipo de sociedad.

Sobre lo anterior existe un modelo cultural que valoriza al hombre por sus logros y efectividad en la esfera económica. Ocurre pues que retirarse de la actividad laboral es, culturalmente sinónimo de “no hacer nada”, que quiere decir “no ser nadie” socialmente. De ahí que la jubilación signifique una pérdida de identidad social y que tiende a percibir a los adultos mayores como inútiles.<sup>12</sup>

El abandono de la fuerza de trabajo tiene enormes implicancias para el individuo y para la sociedad. Para el individuo le significa una disminución de los ingresos, la insatisfacción provocada por los problemas financieros y la depresión, que se asocia con el deterioro físico de la edad. En tanto para la sociedad es un aumento de la proporción de personas dependientes, a quienes hay que mantener por más tiempo y en mejores condiciones.

La ausencia de un rol social o de ideas prescritas para el adulto mayor dificulta el cumplimiento de la autorealización de quienes están en este grupo de edad, obstaculiza el saber donde concentrar los esfuerzos para tener éxito, de modo que cada uno debe crear sus propias actividades. Aún cuando la rutina diaria resulte válida, ésta carece de reconocimiento social al no existir un rol social básico para ellos; lo que a la larga produce lo que algunos autores definen como “muerte social” generándose una etapa de vida en que el adulto mayor tiende a ser marginado y, ante la falta de oportunidades sociales que permitan relacionarse, disminuyen las posibilidades de crear nuevos roles y mejorar esta situación.

<sup>12</sup> Op.Cit; N°4

Por otra parte las respuestas sociales al deterioro biológico y al retiro forzoso del trabajo productivo, llegan a constituir los fundamentos sobre los que se construyen ideas acerca de lo que son la vejez y los viejos. En este contexto la “ideología del viejismo” define la vejez como una etapa de mera decadencia en lo físico y en lo mental, proyectando una imagen de incapacidad, inutilidad social, obsolencia y rigidez, éstas ideas están incorporadas en nuestra cultura y los ancianos al hacerlas suyas acaban por percibirse así mismos en tales términos aceptando su deterioro y asumiendo una actitud de resignación.

Sobre lo anterior se postula que el envejecer no tiene que ser sinónimo de estancamiento y aislamiento, puesto que es posible seguir desarrollando potencialidades y compromiso con la vida; sobretodo en este grupo de la población que se encuentra pasando por un sostenido aumento en su número, convirtiéndose el adulto mayor en un potencial ente poderoso dentro de la sociedad y del cual en un futuro no muy lejano dependerá en gran medida el porvenir de la misma.

### **ANTECEDENTES DEMOGRAFICOS**

Los avances económicos y sociales logrados por los países de Latinoamérica durante la segunda mitad del siglo XX se reflejaron, entre otros aspectos, en una sostenida disminución de la mortalidad y fecundidad. Entre los años 1950 y 2000, la esperanza de vida al nacer aumentó de 52 a 70 años, la fecundidad descendió de 6 a 2,7 hijos por mujer fértil y la tasa media anual de crecimiento de la población se redujo de 2,7 a 1,5 %. Además de una prolongación de la vida, estos cambios trajeron consigo una progresiva disminución de la proporción de niños y un aumento en la de adultos y las personas de edad; así, entre 1950 y 2000, los mayores de 60 años elevaron del 6% al 8% su participación en la población total de la región y los menores de 15 años la redujeron de 41% al 32%.<sup>13</sup>

A lo largo de esos 50 años la población total se triplicó y el número de adultos mayores se quintuplicó, hasta llegar a los 40.000.000. Como fruto de las modificaciones de las estructuras por edades se produjo una gradual inversión de la

<sup>13</sup> CEPAL-UNESCO. “Encuentro Latinoamericano y del Caribe”; 2000.

pirámide de población: el adelgazamiento de su base, ocasionado por la menor fecundidad, hizo que el perfil de la figura perdiera su forma estrictamente triangular y propendiera a ensanchar su cúspide.

Si bien la tendencia al envejecimiento de la población de América Latina es generalizada, la intensidad del proceso difiere entre los países, el momento de inicio de la transición demográfica, la velocidad con que se produjo y los mecanismos que la provocaron, son los responsables directos de aquellas diferencias. De este modo, aunque en la actualidad el envejecimiento es mayor en los países de transición demográfica avanzada, su ritmo de expansión es más acelerado en las naciones que iniciaron su transición en años recientes y tiene un curso más veloz. Según una tipología propuesta por el Centro Latinoamericano de Demografía (CELADE) que distingue cuatro grupos de países según el estado actual de su transición, Chile comparte con Argentina, Uruguay y Cuba una transición avanzada, caracterizada por bajas tasas de natalidad, mortalidad y crecimiento natural.

La persistente reducción de la mortalidad, con la consecuente prolongación de la vida, repercute en un aumento de la proporción de personas de más edad; mientras en el 2000 el grupo de edad de 75 y más años constituía menos del 2 % de la población regional, en el 2025 se acercará al 4%. No obstante su reducida magnitud absoluta, este grupo será el que experimente el mayor ritmo de crecimiento entre los adultos mayores de ese cuarto de siglo. De este modo, se gestará un envejecimiento progresivo de la población adulta y se configurará en un estrato de “cuarta edad” (75 y más años). En el año 2025 este estrato representará un tercio de las personas de edad en Uruguay y algo más de un cuarto en Chile, donde su número se acrecentará en 250% a lo largo del primer cuarto del siglo XXI.

Entre los años 1920 y 1940 la población adulta mayor en Chile no superaba el 3,5% de la población, mientras que en aproximaciones para la década anterior se estimaba según el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) que el número de adultos mayores llegaría a 1.500.000 alcanzando el 10% de la población chilena. Se proyecta, a sí

mismo, que para el año 2025 la población adulta mayor se elevará por encima de los 3.000.000 de personas lo que representará un 16% de la población.<sup>14</sup>

Según Naciones Unidas la población envejecida es aquella en la que, del total de sus habitantes, más de un 7% son personas mayores de 65 años, y se propone trazar la línea divisoria en los 60 años para los países en vías de desarrollo. El INE en su información censal, hace el corte en los 65 años al igual que en los países desarrollados.

Una línea divisoria a una edad más avanzada minimiza el problema y, por el contrario, fijar el límite a los 60 años, otorga una mayor magnitud al fenómeno. El principal fundamento de Naciones Unidas para bajar el límite es que permite desarrollar una mayor cantidad de acciones preventivas, en el entendido de que a edades más tempranas, los daños en la salud son menores y por lo tanto es posible lograr un mayor impacto en la calidad de vida.

Con fines didácticos y prácticos parece útil hacer una división de los adultos mayores en dos grandes subgrupos: los “viejos-jóvenes” entre 60 y 70 años, generalmente jubilados, sanos, que buscan darle sentido a esta nueva etapa de la vida, encasillándoseles en la llamada tercera edad; y los “ancianos”, personas de 80 y más años, la mayoría de los cuales requieren de servicios médicos asistenciales, pertenecientes a la emergente cuarta edad. El grupo de adultos mayores chilenos es más bien joven, ya que más de un tercio (37,5%) de ellos tiene entre 65 y 69 años y sólo un 16% son octogenarios.

En el caso específico de la V Región esta es una de las regiones más envejecidas, contando con un porcentaje de personas mayores de 60 años que asciende al 11,7% de la población total del país, superando a la media nacional de un 9,8%, según Censo del año 1992. El aumento progresivo de la población adulta mayor se vislumbra gracias a los resultados arrojados por la Encuesta CASEN 98, en donde la media nacional se eleva a un 10,5% y la quinta región supera nuevamente este promedio, con un porcentaje de 12,1%.<sup>15</sup>

<sup>14</sup> Instituto Nacional de Estadísticas. “Enfoques Estadísticos”; Agosto, 2000.

<sup>15</sup> MIDEPLAN. Documento N°10. “Situación Adultos Mayores en Chile”; 1998.

En cuanto al índice de vejez (número de adultos mayores de 60 años y más existentes por cada 100 menores de 15 años); en el caso de Chile, en el año 2010 habrá 50 personas de 60 años y más por cada 100 menores de 15 años, y en el 2034 estos montos se igualarán; a partir del 2035 los adultos mayores superarán en número a los jóvenes. En la Región de Valparaíso se estimaba que al año 2000 contaríamos con 43,47 superando al igual que el caso anterior la media nacional de 35,82 adultos mayores.<sup>16</sup>

En la comuna de Viña del Mar se aprecia una concentración considerable de población adulta mayor, la que asciende a 12,44% según el Censo de 1992, superando incluso el promedio regional. La distribución de esta población según tramos de edad se concentra mayormente en el tramo que va de los 60 a 69 años con un 56,9%, en el resto de los tramos la cantidad de adultos mayores presenta una concentración en orden descendiente.<sup>17</sup>

En la caracterización efectuada por el censo mencionado es importante considerar la distribución por sexo, pues se aprecia una feminización de la adultez mayor, en donde se cuenta con un 60,08% de mujeres frente a un 39,92% de hombres. Se observa además, que el género femenino es el que presenta una mayor concentración en el último tramo de edad (90 y más) con un 77,4%, además de ser el sector que presenta mayor vulnerabilidad, mientras que el género masculino se concentra en el primer tramo con un 42,6%. Lo anterior demuestra que en la comuna existe una mayor cantidad de mujeres adultas mayores solas, que requieren de acciones dirigidas hacia ellas y a su condición.

En Viña del Mar, en relación con la variable pobreza, se encuentra un 16,1% de adultos mayores en situación de precariedad lo que equivale a 51.855 personas, según CASEN 1998, del total mencionado anteriormente 7.631 personas mayores de 60 años se encuentran bajo la línea de la pobreza, según el Estudio de Focalización de Pobreza de 1997.

---

<sup>16</sup> Op.Cit, N° 14

<sup>17</sup> Oficina Comunal del Adulto Mayor de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar. "Antecedentes Diagnósticos de Adultos Mayores de la comuna de Viña del Mar"; Fuente: Censo de Población y Vivienda, 1992.

## POLÍTICA DEL ADULTO MAYOR

El fenómeno del envejecimiento de la población constituye uno de los acontecimientos sociales y demográficos más relevantes de las últimas décadas, las consecuencias económicas, sociales y culturales del mismo son de gran envergadura, lo que obliga a llevar a cabo una planificación estratégica que permita adelantarse a los problemas que de él se deriven. Por lo tanto se debe otorgar un tratamiento integral haciendo a éste compatible con el objetivo central del gobierno democrático en el sentido de conciliar el crecimiento económico con una distribución equitativa de los beneficios que éste proporciona.

En este contexto, política es un enunciado con carácter normativo y que postula una gran finalidad de orden permanente, establece un marco de referencia y de sustento a las distintas acciones que se programen y realicen a favor de un sector, en este caso el de los adultos mayores, es además un instrumento que permite establecer prioridades entre programas y facilita la coordinación.<sup>18</sup>

Los lineamientos de la política para el adulto mayor difieren de un país a otro, según Oscar Domínguez los pueblos atraviesan por distintas etapas en la adaptación al envejecimiento demográfico. La primera etapa es la de “actitud de responsabilidad marginal”, en ella recién se vislumbra el fenómeno y se entregan algunas señales de alerta; la segunda etapa denominada como “emergencia de las necesidades” en donde se observa mayor presión social por difundir las diversas temáticas asociadas al adulto mayor, aparecen instituciones y técnicas de apoyo, Chile se encontraría en esta segunda categoría, no obstante también presenta características de la tercera etapa llamada “institucionalización de los servicios para la vejez”, que se traduce en acciones concretas y activas que involucran organización, financiamiento, fiscalización, capacitación, etc.<sup>19</sup>

El mundo del adulto mayor y su entorno se ve afectado por la aparición de una serie de carencias que se transforman progresivamente en demandas, ante la pregunta de

---

<sup>18</sup> Comisión Nacional Para el Adulto Mayor. “Informe Comisión Nacional Para el Adulto Mayor”; Santiago, 1995.

<sup>19</sup> Op.Cit; N° 1

quien responde a éstos requerimientos se perfilan variadas respuestas dependiendo del modelo de desarrollo que adopte el país y su gobierno. Es necesario señalar que en nuestro país este grupo etáreo está siendo considerado en la implementación de políticas sociales desde hace aproximadamente una década.

En 1996 se aprueba formalmente la política para el adulto mayor, como un primer intento de reaccionar ante una realidad social e individual de la cual aún no se han dimensionado sus futuros alcances y que intenta integrar a la sociedad civil en su conjunto. } R

En otras palabras, la actual concepción de política social reemplaza al instrumento que procura la satisfacción de las necesidades básicas por un concepto que asegura la plena integración de las personas en la construcción y beneficios del desarrollo. }

La política social para el adulto mayor vigente en Chile desde 1996, define su meta a partir de la experiencia de otros países, así como de las dificultades presentes en Chile, resultantes de la necesidad de atender a los adultos mayores y de integrarlos a la sociedad. Esta meta es: **“Lograr un cambio cultural en toda la población que signifique un mejor trato y valoración de los adultos mayores en nuestra sociedad, lo que implica una percepción distinta sobre el envejecimiento y alcanzar mejores niveles en la calidad de vida para todos los adultos mayores”**<sup>20</sup> \*

Los fundamentos valóricos que sustentan esta política son:

**Equidad:** Se trata de hacer justicia a personas que han sufrido marginación de distinta naturaleza, reconociendo en plenitud sus derechos y dándoles lo que les corresponde por lo que han aportado a la sociedad.

**Solidaridad Intergeneracional:** Es lograr una integración social entre distintas generaciones, basadas en el recíproco respeto y comprensión, en definitiva, en el amor entre personas de distinta generación.

Los principios de la política son:

---

<sup>20</sup> Comité Nacional Para el Adulto Mayor. “Política Nacional Para el Adulto Mayor”; Chile, 1999.



**Autovalencia y Envejecimiento Activo:** Se refiere a reconocer, en estado de salud normal, la autonomía del adulto mayor y su derecho a participar en la vida social, económica, política y cultural de su comunidad.



**Prevención y Educación para un envejecimiento sano:** Se rescata la idea de crear programas y acciones tendientes a prevenir y educar para lograr una vejez sana.

**Flexibilidad en el diseño y aplicación de la política a favor del adulto mayor:** Estos deben ser suficientemente flexibles para atender las diversas situaciones del adulto mayor.

**Descentralización:** Se busca que la aplicación de la política sea realizada al nivel de las regiones y, muy especialmente al nivel de las Comunas, con alta operacionalización por parte de los municipios.

**Subsidiariedad y rol regulador del Estado:** Se reconoce que el Estado tiene fundamentalmente el deber de apoyar a los sectores que por sí solos no pueden afrontar situaciones de vida especiales como es el caso de la pobreza de los adultos mayores. Además, exige del Estado un rol regulador y de coordinación de las acciones tanto de éste, como del sector privado o sector civil.



Los objetivos de esta política frente al adulto mayor son:

- ❖ Fomentar la participación e integración social.
- ❖ Incentivar la formación de recursos humanos en esta área.
- ❖ Mejorar el potencial de salud.
- ❖ Crear acciones y programas de prevención.
- ❖ Focalizar la Responsabilidad Intergeneracional en la familia y la comunidad.
- ❖ Fomentar el adecuado uso y creativo del tiempo libre y la recreación.
- ❖ Institucionalizar la temática del envejecimiento.
- ❖ Fomentar la asociatividad entre los adultos mayores y su desarrollo personal.
- ❖ Privilegiar el ámbito regional y local en la ejecución de políticas.
- ❖ Perfeccionar la normativa y programas referidos a la seguridad social.
- ❖ Mejorar el sistema de atención a los pensionados.

Resulta de importancia la pronta implementación de una política con la orientación antes mencionada más aún al relacionarla con la variable demográfica, dado que Chile se encuentra actualmente en una etapa avanzada de envejecimiento demográfico, situación que se traduce en una mayor cantidad de adultos mayores demandando bienes y servicios específicos para lo cual la sociedad deberá adecuar sus estructuras de tal modo que pueda responder de la mejor manera al cambio. Esto quiere decir que la política actúa como el instrumento idóneo para dar respuesta a las diversas demandas de los adultos mayores, en las áreas de más frecuente necesidad (salud, vivienda, educación, seguridad social, recreación, y otras).

Lo anterior se concreta en la creación del actual Proyecto de Ley que crea el Servicio Nacional Para el Adulto Mayor (Ver Anexo N°1), el que se encuentra en manos de los Senadores del Congreso en espera de su aprobación para su promulgación. Este servicio presenta como objetivo el siguiente: **“Velar por la plena integración del adulto mayor y por el ejercicio de los derechos que la constitución y las leyes le reconocen”** y tiene como función principal el proponer las políticas destinadas a lograr la integración familiar y social efectiva del adulto mayor y la solución de los problemas que lo afectan. Dentro de sus características encontramos que se constituye en un servicio de carácter público, funcionalmente descentralizado, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, sometido a la supervigilancia directa del Presidente de la República, tendrá domicilio en la ciudad de Santiago y podrá encomendar funciones específicas, en el ámbito regional, a los Intendentes Regionales.

Su organización se compone de una dirección superior a cargo de un Consejo Directivo (máxima autoridad), quién sesionará por lo menos dos veces al año, requiriendo la mayor parte de sus miembros para entrar en sesión y sus acuerdos se adoptarán por simple mayoría. Este consejo se encuentra conformado por: Ministros de Educación, Salud, Trabajo y Previsión Social, Vivienda y Urbanismo, Del Interior, Secretario General de Gobierno, Secretario General de la Presidencia de la República, Directora del SERNAM y un miembro del Comité Consultivo, y lo preside el Ministro Secretario General de la Presidencia de la República.

Además su administración superior se encuentra a cargo de un Secretario Ejecutivo, persona de exclusiva confianza del Presidente de la República, quién será el Jefe del Servicio y tendrá su representación judicial y extrajudicial. También existirá un Comité Consultivo formado por 15 personas naturales o representantes de diferentes personas jurídicas de reconocida trayectoria en materia relativa al adulto mayor, designadas por el Presidente de la República, que tendrá por objeto asesorar al Consejo en todo lo relativo a las acciones, planes y programas del Servicio sometidos a su consideración; y deberá sesionar a lo menos una vez al mes.

Una de las principales estipulaciones de este servicio es la creación de un Fondo Nacional del Adulto Mayor, el cual tiene por objetivo **“financiar iniciativas de apoyo directo al adulto mayor”**. Este fondo es de carácter concursable y sus recursos serán provistos anualmente por lo que le asigne la Ley de Presupuestos, siendo administrado por el Servicio Nacional del Adulto Mayor. Dichos recursos serán puestos a disposición de cada una de las regiones a través de sus Comités Regionales, los que se asignarán a organizaciones de adultos mayores o a aquellas que trabajen con éstos y que postulen proyectos, en cuanto a criterios de objetividad que tienen que ver con la concentración de población adulta mayor, el índice de pobreza y carencia de la población total, así como del grupo etáreo del adulto mayor, y el nivel de asociatividad de adultos mayores a escala regional.

Sin embargo, existen parámetros en la priorización de proyectos relacionados con el número de beneficiarios, la sustentabilidad en el tiempo del proyecto, la capacidad de aprendizaje instalada, el fomento de la autogestión y asociatividad en los adultos mayores y la intersectorialidad entre los diversos servicios u organismos del lugar en que el proyecto se desarrollará.

Todo lo anteriormente se observa en lo concreto a través de la ejecución de distintas acciones a cargo de instituciones del ámbito público, subvencionado y privado, en donde se entregan una variada gama de servicios y beneficios para este grupo etáreo.

En la comuna de Viña del Mar, consecuentemente con el esquema mencionado, las instituciones son las siguientes:

Instituciones Públicas: *Ejm*

- Chile Deportes
- Corporación Municipal para el Desarrollo Social
- Fondo Nacional de Salud (FONASA)
- Fondo Solidario de Inversión Social (FOSIS)
- Hospital Geriátrico Paz de la Tarde
- Instituto de Normalización Previsional (INP)
- Metro Regional de Valparaíso (MERVAL)
- Secretaría Ministerial de Educación
- Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR)
- Servicio de Salud Viña del Mar-Quillota
- Servicio de Vivienda y Urbanismo (SERVIU)
- Unión Comunal Coordinadora de Organizaciones de Adultos Mayores (UCCOAM)
- Unión Comunal de Juntas de Vecinos (UCJV)
- Oficina Comunal del Adulto Mayor de Viña del Mar

Instituciones Subvencionadas:

- Asociación Cristiana Femenina de Chile
- Centro Abierto Adulto Mayor Santa Julia Sur
- Cruz Roja
- Fundación Javier Arrieta
- Obispado de Valparaíso (CARITAS)
- Universidad Católica de Valparaíso (UCV)

Instituciones Privadas:

- Club de Leones
- Compañía de Gas GASCO
- Compañía de Teléfonos Telefónica Chile
- Federación de Transporte Colectivo
- Hogar de Cristo

### **REDES SOCIALES**

No obstante la implementación de programas para el adulto mayor en las instituciones consideradas en esta investigación no existe cultura de coordinación entre ellas que permita mejores resultados de los que han logrado actuando en forma independiente. Por ello es que (en el contexto de una sociedad complejizada como la que experimentamos y vivimos en la actualidad, el concepto de redes sociales se convierte en una herramienta eficaz en la cotidianidad permitiendo un mejor vivir, en virtud de la necesidad de contar con distintos actores que vayan dando satisfacción a nuestras necesidades y resolviendo los problemas en las más diversas temáticas.)

(El origen del modelo de redes sociales se remonta a la segunda mitad del siglo pasado (XX). Fundamentándose en la teoría moderna de la comunicación aplicada a la interacción de las personas, no obstante no existe una teoría específica que aborde el tema de redes sociales,) sino una serie de modelos locales que van surgiendo de acuerdo a la naturaleza de los problemas que se abordan, cada uno de ellos con su propia orientación teórica y epistemológica.

(El concepto de redes sociales surge a partir del reconocimiento de que una serie de problemas, que se suponían por mucho tiempo de carácter individual, psicopatologías, problemas emocionales, y relacionales, se sostienen en realidad sobre una serie de mecanismos sociales, familiares, comunitarios y políticos que inciden y hacen posible su mantención.)

Por otra parte se considera importante señalar que este modelo de redes se basa en la Teoría de Sistemas, constituyendo la red un sistema con capacidad de aprendizaje, adaptación, creatividad y reconocimiento de los elementos que pertenecen o no al sistema.

La red social como concepto se entiende como un **sistema de vínculos entre nodos orientados hacia el intercambio de apoyo social**, en esta definición existen cinco componentes básicos:

- ✓ **Nodos:** Son los componentes entre los cuales se establecen los vínculos. Los nodos pueden ser personas, actores sociales, grupos u organizaciones (institucionales y comunitarias)
- ✓ **Vínculo:** Es la relación o comunicación que se establece entre nodos.
- ✓ **Sistema de vínculos:** Lo central en la red es el conjunto de vínculos entre los nodos. La red, entonces, no es un conjunto de nodos, sino más bien un sistema de vínculos.
- ✓ **Intercambio:** En la relación entre nodos se produce un intercambio entre ellos. Este intercambio recíproco puede darse en el plano afectivo/emocional, material, financiero, social, etc.
- ✓ **Apoyo social:** Como resultado de este proceso de intercambio se produce apoyo social para los nodos. (La red social proporciona, así, el marco indispensable para que el apoyo social sea accesible a los nodos. Las dimensiones del apoyo social incluyen apoyo emocional y afectivo, ayuda material y financiera, asistencia física e información y contactos sociales positivos".<sup>21</sup>)

(El modelo integral de redes sociales, recibe su nombre debido a que articula redes sociales personales focales con redes sociales abiertas y la intervención en red con la práctica y gestión de red. (Intervención en red y práctica en red, son dos estrategias generales para diseñar e implementar acciones, proyectos y programas basadas en el modelo de redes sociales.)

(En la **Intervención en red** se incluyen todas aquellas acciones que implican un contacto directo del equipo que interviene con el sujeto/foco (persona, pareja, familia,

<sup>21</sup> Abarca, Marcela y otros. "Redes Sociales, Hacia un Modelo de Intervención"; Documento SENAME, 1997.

grupo). Tal como su nombre lo indica, la estrategia pasa por una intervención en la red sujeto/foco con el propósito de desarrollarla operativamente en función de los problemas y necesidades de este sujeto/foco, de reconstruirla o sustituirla en caso de disfuncionamiento y de construirla cuando no existe.

A través de la **Práctica en red**, en cambio, se interviene una red de mediadores sociales (grupos, organizaciones, instituciones, etc.) con el propósito de generar contextos que posibiliten su desarrollo como sistema de conversación/acción para el intercambio y distribución de apoyo social. La práctica en red es una secuencia programada de conversación acción entre un equipo profesional y un conjunto de actores, que en este caso son institucionales, con el propósito de detectar redes presentes en relación con una temática específica, fortalecer y optimizar el funcionamiento de redes ya existentes y crear contextos favorables a la emergencia de nuevas redes sociales abiertas.)

La conversación es la herramienta más importante porque implica una relación directa con los actores correspondientes, facilita el funcionamiento de la red, la movilización de los recursos, la generación de contextos para la integración y la aparición de nuevas redes, ésto último cobra relevancia cuando se pretende hacer gestión. El supuesto es que esta red de mediadores posee ramificaciones hacia las redes sociales focales, lo que posibilita la canalización del apoyo social hacia las personas o grupo que lo necesiten.

### ⇒ Tipos de redes sociales ✓

( La **red social focal** es el conjunto de personas con las cuales el individuo mantiene vínculos sociales y que constituyen para él su sistema cercano básico, estable y duradero de apoyo social. En esta red el sujeto/foco es el individuo, por ende todo individuo está inserto en una red.

En la dimensión temporal, la red es la familia desplegada sobre varias generaciones. En su dimensión espacial, la red la constituyen los pares, los vecinos, los amigos, los

compañeros de trabajo, los miembros de las distintas agrupaciones a las que pertenece el individuo, etc.

La **red social abierta** no se estructura en torno a un sujeto/foco como lo hace la red social focal, o en otros términos, posee un sujeto/foco social difuso. La red social abierta constituye un sistema más amplio y flexible de conversaciones y articulaciones multidimensionales entre organizaciones, instituciones, asociaciones, grupos y actores individuales.

Lo que interesa en la red social abierta es cómo un conjunto de entidades sociales se articulan e intercambian recursos en relación con un objetivo común determinado. Lo que circula en la red social abierta, como en la red social focal, es el apoyo social, pero en la red social abierta nos interesa la circulación redal del apoyo y no la circulación focal del mismo, interesa el intercambio recíproco.

La red social abierta articula e intercambia recursos en torno a un tema, en otros términos, en esta red la focalización es temática. La red social abierta se estructura en torno a la prevención del consumo de drogas, de la salud mental, de la ecología, de los derechos humanos, de los adultos mayores, de la infancia, de la mujer, etc.

Es un tipo de red que se constituye fuera de las instituciones establecidas, cuando las personas se organizan para cambiar algo en conjunto y de manera no burocrática. Su fuerza radica en la aceptación global de parte de las personas que la componen de sistemas de recompensa mutua y de solidaridad que refuerzan la cohesión, sin sistemas de recompensa, sin el placer compartido de participar a una causa común, la red se desagrega y desaparece. Su cohesión interna nace del consenso, del compartir de los mismos valores que dan base y unen a sus componentes, cada uno de estos componentes puede ser a su vez nodo y vínculo, no hay funciones especializadas, sino roles múltiples. En una red social abierta la información es compartida y el poder distribuido.

### Estructura de la Red Social Abierta

Las redes sociales abiertas se distinguen de las organizaciones formales porque poseen un grado de estructuración más débil, esto se evidencia en lo siguiente: no hay organigrama ni cronogramas estructurados, no posee local propio ni tiene presupuesto, su funcionamiento es más bien horizontal, no hay constreñimientos institucionales u obligaciones formales para los participantes, su estabilidad y permanencia dependen de la eficacia y eficiencia de su funcionamiento y de los procesos motivacionales de los participantes (nodos).

En su dimensión operativa, una red social abierta está compuesta de actores que pertenecen y representan a organizaciones. Los actores son personas significativas en el sistema social al que pertenecen, ya que sea éste una organización institucional o comunitaria. Una persona se transforma en actor cuando perteneciendo significativamente a una organización representa su voz y se vincula en la red con otros actores pertenecientes a otras organizaciones.

(La red social abierta articula dos ámbitos genéricos: el ámbito **institucional**, que es el espacio de las organizaciones formales tanto públicas como privadas (ministerios, servicios estatales, municipios, hospitales, consultorios, iglesias, ONGs, corporaciones, fundaciones, etc.) y el ámbito **comunitario**, que es el espacio de las organizaciones y de los sistemas psicosociales comunitarios (juntas de vecinos, uniones comunales, comités de adelanto, centros de madres, microcomunidades, organizaciones barriales, clubes deportivos, etc). Según el ámbito de pertenencia, distinguiremos entre redes institucionales y redes comunitarias:

**Red Institucional:** Compuesta por organizaciones institucionales, tales como el municipio, consultorio, corporación municipal, carabineros, etc. En el ámbito institucional podemos distinguir varios niveles: central, regional, comunal, local.

**Red Comunitaria:** Compuesta de personas significativas en el sistema de apoyo y desarrollo social de una comunidad determinada. Estos actores pertenecen a diferentes microcomunidades locales y se movilizan básicamente en torno a tareas de

diagnóstico, prevención, sensibilización, organización, dinamización, promoción y desarrollo local. Los problemas abordados por esta red se sitúan a grosso modo, en el ámbito económico material, de las relaciones intrafamiliares, del riesgo social de niños y jóvenes, salud, crianza y cuidados de los niños, situaciones de emergencias (muertes, accidentes, incendios, robos), entre otros.)

Cuando en un espacio comunitario se produce una articulación operacional entre una red local institucional y una red local comunitaria se conforma un conglomerado, siendo éste una red integrada que comunica funcionalmente organizaciones y actores provenientes de los ámbitos institucional y comunitario en torno a objetivos comunes a lograr en un sector socio-geográfico determinado.

Las dimensiones básicas de la red social abierta son las siguientes:

**Densidad:** Se refiere a la proporción entre los vínculos posibles de establecer y los lazos existentes entre los nodos de la red.

**Frecuencia de contactos:** Se refiere a la cantidad de encuentros entre los actores de la red.

**Tipo de contacto:** En la red social abierta los contactos entre los nodos pueden ser cara a cara, directos o mediatizados por otro actor u organización.

**Multiplicidad:** Se refiere a la diversidad de los recursos-intercambios entre los nodos de la red. Mientras más variados y diversos sean los recursos, más operativa y eficaz será ésta.

**Naturaleza de la relación:** Las relaciones entre los nodos, por un lado pueden ser de tipo cooperativo, competitivo o conflictivo y por otro, de tipo vertical u horizontal.

**Accesibilidad:** Se refiere al grado de facilidad con que los actores se conectan con la red.

**Reciprocidad:** Se refiere al nivel de equilibrio en el intercambio de recursos entre dos nodos. Hay reciprocidad cuando el intercambio es mutuo. No hay reciprocidad cuando sólo uno de los nodos proporciona recursos y el otro no.

**Territorialidad:** Se refiere a la conexión que una red social abierta establece con un sector socio-geográfico determinado (población, villa, sector, etc.)

**Sentimiento de vínculo:** Uno de los criterios psicológicos importantes del funcionamiento de una red es el sentimiento de los actores de sentirse vinculado a ella.

**Satisfacción:** Otro criterio psicológico importante es el nivel de satisfacción de los actores con el funcionamiento de la red.

**Visibilidad:** Se refiere al grado de conocimiento que el entorno comunitario tiene de una red social abierta.

**Identidad:** En el curso de su accionar la red social abierta desarrolla características (nombre, logo), un discurso y un estilo que permiten configurar una personalidad propia e inconfundible.

Para que una red social alcance niveles óptimos de eficacia debe conectar funcionalmente los dos tipos generales de la red que se han mencionado, es decir, la red social focal por una lado, y por otro, la red social abierta. Esta articulación entre la red social focal y las redes sociales abiertas constituyen también desde un punto de vista metodológico y estratégico un soporte fundamental para el diseño, implementación y evaluación de cualquier tipo de intervención a escala comunitaria.

En este contexto del funcionamiento en red, la familia se entiende como una institución intermedia, un “nodo” que relaciona a los individuos con entramados sociales más amplios, en este sentido la familia ocupa un lugar preponderante en lo que se refiere a la satisfacción de necesidades para sus miembros, siendo un factor fundamental en el cuidado de los adultos mayores; respecto a esto último la mencionada institución ha tratado de dar respuesta a esta temática creando diferentes estrategias para el cuidado de sus ancianos, que se han ido reproduciendo generación tras generación. Es importante tener en cuenta las ventajas de vivir en familia, más aún para los adultos mayores que son los que más asimilan los procesos de soledad y deterioro.

En la actualidad bajo el alero de la ideología neoliberal de mercado que privilegia el individualismo, esta circunstancia ha ido variando de la tradición a la modernidad, lo que implica un cambio desde relaciones de solidaridad, potenciación de los lazos afectivos y orientación valórica dirigida al concepto comunitario, hacia relaciones

predominantemente instrumentales, creación de grupos funcionales y orientación enfocada a la consecución de fines y logro de méritos.<sup>22</sup>

Considerando que “la calidad de vida de los ancianos necesitados de ayuda depende principalmente de la calidad de las relaciones que se establecen entre el cuidador y la persona atendida.”<sup>23</sup>, se observa que imperando el individualismo y el egoísmo en este tipo de sociedad, la calidad de vida de los adultos mayores se vería afectada, lo que quiere decir que no se estarían satisfaciendo la totalidad de necesidades que ellos presentan y que por lo tanto requerirían de la intervención de otros agentes.

Con el correr de los años el adulto mayor ha llegado a una edad más avanzada, lo que ha influido en que éste necesite del cuidado de otros, sobre ello han sido los hijos directos los que mayoritariamente se han hecho cargo de dar respuesta a éstos requerimientos, ya sea por cariño, compromiso, buena voluntad o interés; generalmente han sido las mujeres las que han adoptado este papel debido a razones demográficas (temprana mortalidad masculina), psicológicas (ley de incesto, que tiende a alejar a los hombres de sus madres) y culturales (machismo).

Seguido a este tipo de cuidadores encontramos a los cónyuges, quienes en la mayoría de los casos dan por supuesto su papel, aludiendo a un deber y un acto de amor. El resto de cuidadores informales como familiares o amigos, asumen este rol debido a motivaciones de mutuo apoyo, solidaridad, continuación de una relación de convivencia (hermanos, por ejemplo), o bien una “solución de repuesto”.

El ideal al que se apunta dentro del cuidado familiar es el de “atender a los adultos mayores cuando no se puedan valer por sí mismos, pero respetándose mutuamente y dándose cuenta cada una de las partes de los límites que debe asumir...”<sup>24</sup>

Además del entorno mencionado para el adulto mayor necesitado han surgido, dentro del círculo de apoyo informal, los voluntariados y las asociaciones de ayuda mutua, las

---

<sup>22</sup> Varios Autores, “Cuidados en la Vejez: El Apoyo Informal” Ministerio de Asuntos Sociales. Instituto Nacional de Servicios Sociales; Madrid 1995.

<sup>23</sup> Op. Cit; N° 22 Capítulo 5 “La relación de ayuda”

<sup>24</sup> Op. Cit N° 23

cuales aprenden su papel y logran su competencia en el tema a través de la propia experiencia, de otros cuidadores, familiares, profesionales diversos y/o de la lectura. Cabe destacar que éstos agentes en ocasiones tienden a ubicarse en un plano de superioridad descalificando a la familia del anciano, con lo que asumen una actitud paternalista.

Luego, se vislumbra la necesidad de la creación de una red institucionalizada formalmente en donde se cuente con profesionales especializados en el tema, acciones estructuradas que vayan de acuerdo con los lineamientos políticos gubernamentales, financiamiento específico para esta área y supervisión por parte de entidades rectoras. Junto con el razonamiento anterior, también es necesaria la creación de esta red institucional formal, debido a que el sector informal no logra satisfacer la totalidad de necesidades en progresivo aumento de los adultos mayores y si lo hacen éstas no logran ser de calidad.

La atención formal y la informal pueden complementarse mutuamente, ya que las dos dirigen acciones hacia los adultos mayores en su beneficio, sin embargo éstas responden a lógicas contrapuestas, ya que el sector formal posee las características clásicas de autoridad legal racional, es universalista en su enfoque, efectivamente neutral, gobernada por reglas de procedimiento y de responsabilidad, en donde las situaciones se valoran independientemente de las características de los individuos. Los cuidadores informales de todas maneras, se pueden considerar un recurso, pero es un recurso previo del que no se puede disponer como sobre los recursos en manos de la administración; por otro lado, la potenciación del sector informal no puede plantearse como sustitutiva de la acción del Estado en esta materia.

## **SISTEMA DE HIPÓTESIS**

### **HIPOTESIS GENERAL N° 1:**

“ La insuficiente cobertura de las demandas de los adultos mayores de la comuna de Viña del Mar, estaría condicionada por la ausencia de red social abierta”.

### **HIPOTESIS ESPECIFICAS:**

1.1.- “La ausencia de red se encontraría condicionada por la falta de información en las instituciones que desarrollan programas u otorgan beneficios para al adulto mayor”

1.2.- “La ausencia de red se encontraría condicionada por la falta de recursos en las instituciones que desarrollan programas u otorgan beneficios para al adulto mayor”

1.3.- “La ausencia de red se encontraría condicionada por la desmotivación en las instituciones que desarrollan programas u otorgan beneficios para al adulto mayor”

### OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Sobre la base de la siguiente operacionalización se otorgaron los valores de medición para cada variable, el procedimiento utilizado consideró la asignación de dos tipos de puntajes: el valor 1-0 en el caso de las preguntas que presentan alternativas múltiples con opción de contestar más de una y valores arbitrarios para diferenciar a aquellas alternativas de mayor relevancia. La valorización de cada variable se obtiene a través de la suma de los valores máximos de cada indicador estableciéndose tres cortes que dan lugar a las categorías de Bueno- Regular – Malo.

**Hipótesis Específica 1.1:** “La ausencia de red se encontraría condicionada por la falta de información en las instituciones existentes para el adulto mayor”

**Variable:** Existencia de red

DEFINICION	DIMENSION	INDICADOR	SUBINDICADOR	VALOR
Conjunto de instituciones que trabajan de forma coordinada en la entrega de beneficios para el adulto mayor	Instituciones se coordinan	Desarrollan acciones compartidas	Elaboran catastros	Si = 1 /No = 0
			Realizan reuniones	Si = 1 /No = 0
			Realizan talleres	Si = 1 /No = 0
			Efectúan derivaciones	Si = 1 /No = 0
			Otros	Si = 1 /No = 0
		Tipo de contacto	Se contactan en persona	Si = 3 /No = 0
			Se contactan telefónicamente	Si = 2 /No = 0
			Se contactan. por escrito	Si = 1 /No = 0

		Frecuencia del contacto	Mensual o menos Trimestral Semestral Anual o más	Si = 4/No = 0 Si = 3/No = 0 Si = 2 /No = 0 Si = 1 /No = 0
	Instituciones intercambian recursos	Financieros	Donaciones Otros	Si = 1 /No = 0 Si = 1 /No = 0
		Materiales	Infraestructura Materiales fungibles Insumos de oficina Otros	Si = 1 /No = 0 Si = 1 /No = 0 Si = 1 /No = 0 Si = 1 /No = 0

**Medición de la Variable:** Existencia de Red

<b>Buena</b>	13 – 18
<b>Regular</b>	7 – 12
<b>Mala</b>	0 – 6

**Variable:** Existencia de Información

DEFINICION	DIMENSION	INDICADOR	SUBINDICADOR	VALOR
Conocimiento que poseen las instituciones existentes en torno al adulto mayor, con respecto a otras que funcionan en el mismo ámbito	Conoce instituciones	Número de instituciones que conoce	De 24 a 35	Sí = 3/ No = 0
			De 12 a 23	Sí = 2/ No = 0
			De 0 a 11	Sí = 1/ No = 0
	Conoce programas	Menciona nombre Menciona Beneficios Menciona Criterios de Selección Otros		Sí = 1/ No = 0 Sí = 1/ No = 0 Sí = 1/ No = 0 Sí = 1/ No = 0

**Medición de la Variable:** Existencia de Información

<b>Buena</b>	5 – 6 o más
<b>Regular</b>	3 – 4
<b>Mala</b>	0 – 2

**Hipótesis Específica 1.2:** “La ausencia de red se encontraría condicionada por la falta de recursos existentes en las instituciones en torno al adulto mayor”

**Variable:** Existencia de Recursos

DEFINICION	DIMENSION	INDICADOR	SUBINDICADOR	VALOR
Personal, insumos y fondos monetarios que se destinan para el funcionamiento de las instituciones relacionadas con el adulto mayor	Existencia del recurso humano que destinan a las acciones en torno al adulto mayor	Nivel de Instrucción que posee	Sólo cuenta con educación media	Sí = 1/ No = 0
			Cuenta con educación técnico-profesional	Sí = 2/ No = 0
		Capacitación que posee	Cuenta con educación superior	Sí = 3/ No = 0
			En el tema del adulto mayor	Sí = 1/ No = 0
Recursos materiales que destinan a las acciones en torno al adulto mayor	Existencia de espacio físico para la realización de reuniones	Insumos de oficina que poseen	En el tema de redes	Sí = 1/ No = 0
			Otro	Sí = 1/ No = 0
			Papelería	Si = 1 /No = 0
			Teléfono	Si = 1 /No = 0
			Fonofax	Si = 1 /No = 0
Computador	Si = 1 /No = 0			

	Recursos financieros que destinan a las acciones para el adulto mayor	Prioridad que le asignan al programa del adulto mayor	Absoluta Mediana Escasa	Si = 3 /No = 0 Si = 2 /No = 0 Si = 1 /No = 0
--	---	---	-------------------------------	--

**Medición de la Variable:** Existencia de Recursos

<b>Buena</b>	9 – 12 o más
<b>Regular</b>	5 – 8
<b>Mala</b>	0 – 4

**Hipótesis Específica 1.3 :** “La ausencia de red se encontraría condicionada por la desmotivación en las instituciones existentes para el adulto mayor”

**Variable:** Existencia de Motivación

DEFINICION	DIMENSION	INDICADOR	VALOR
Interés a escala institucional por emprender acciones que tiendan a la conformación de la red	Se interesa en convocar	A todas las organizaciones que conoce	Si = 3 /No = 0 Si = 2 /No = 0
		A algunas de las organizaciones que conoce	
	Motivo por el que convoca	Celebraciones de fechas alusivas	Si = 1 /No = 0

		Entrega de información Captación de recursos Talleres de capacitación Otros	Si = 1 /No = 0 Si = 1 /No = 0 Si = 1 /No = 0 Si = 1 /No = 0
	Frecuencia de la convocatoria	Mensual o menos Semestral Anual o más	Si = 3 /No = 0 Si = 2 /No = 0 Si = 1 /No = 0
	Asiste a convocatorias	A todas A algunas	Si = 2 /No = 0 Si = 1 /No = 0
	Representante de la organización que asiste a la convocatoria	Encargado del programa Subalterno que se desempeña dentro del programa Otro	Si = 3 /No = 0 Si = 2 /No = 0 Si = 1 /No = 0
	Interés por asistir	Por interés en el tema Por captación de recursos Por afinidad con quien convoca Por imposición de jefatura	Si = 4 /No = 0 Si = 3 /No = 0 Si = 2 /No = 0 Si = 1 /No = 0

**Medición de la Variable:** Existencia de Motivación

<b>Buena</b>	15 – 21 o más
<b>Regular</b>	8 – 14
<b>Mala</b>	0 – 7

## **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente estudio es de tipo descriptivo-explicativo, ya que pretende describir el funcionamiento de los programas y/o entrega de beneficios al interior de cada institución y, por otro lado, trata de establecer las posibles causas de la insuficiente cobertura de las demandas de los adultos mayores de la comuna de Viña del Mar.

### **1.- UNIDAD DE ANALISIS**

#### **UNIVERSO**

El universo a investigar en la etapa diagnóstica de la intervención profesional se encuentra compuesto por instituciones que otorgan beneficios y/o que cuentan con programas destinados a dar cobertura a las demandas de los adultos mayores de la comuna de Viña del Mar. Dicho universo se obtiene a través de información recogida desde el “ Suplemento de Información Ciudadana: Programas y Beneficios Sociales para el Adulto Mayor” versión actualizada a Octubre de 2000 elaborado por el Gobierno de Chile mediante su Comité Nacional para el Adulto Mayor y del manual “Beneficios y Servicios para el Adulto Mayor” elaborado en conjunto por la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar por medio de la Oficina Comunal del Adulto Mayor y la Universidad de Valparaíso a través de la Escuela de Servicio Social.

El universo se encuentra conformado por 33 instituciones que otorgan beneficios y/o que cuentan con programas destinados a dar cobertura a las demandas de los adultos mayores de la comuna de Viña del Mar, sean de orden público, subvencionado o privado con o sin fines de lucro, donde los adultos mayores acuden directamente y por sus propios medios para requerirlos en forma gratuita o con algún tipo de descuento.

Se considera una muestra conformada por personas naturales mayores de 18 años que se desempeñan como encargados del área adulto mayor y/o quienes posean mayor información respecto al tema al interior de cada institución.

## **2.- SISTEMA DE RECOLECCION DE INFORMACION**

La investigación utiliza instrumentos de recolección de datos provenientes de las técnicas de tipo cuantitativo y cualitativo, con el fin de lograr una mirada integral de la realidad observada considerando la convergencia de elementos desde el ámbito objetivo y subjetivo.

En lo que respecta a las de tipo cuantitativo se utiliza la aplicación de una encuesta a través de un cuestionario mixto de 22 preguntas de selección múltiple las que apuntan a obtener información para la contrastación de las hipótesis planteadas y 2 de carácter abierto para enriquecer la investigación cualitativa (Ver Anexo N° 2). Se considera ideal una estrategia colectiva en la aplicación del instrumento debido a que el perfil de los encuestados se encuentra caracterizado mayormente por personas que ocupan cargos de alta responsabilidad dentro de su institución y presentan una sobrecarga de trabajo importante, con lo cual es necesaria la realización de un encuentro grupal de todas las instituciones en donde se responde el cuestionario de forma simultánea e individual.

En relación con las técnicas de tipo cualitativo se considera la realización de una entrevista semiestructurada, que se encuentra dirigida particularmente al conocimiento de cada institución en términos de su funcionamiento (Ver Anexo N° 3) y la observación simple que es utilizada tanto al momento de la realización de cada entrevista, como durante el encuentro mencionado anteriormente (Ver Anexo N° 4).

Cabe resaltar que primeramente se procede a la realización de las entrevistas con el fin de tener una visión general de cada institución, para luego dar cabida a la investigación sobre aspectos más específicos. La aplicación del cuestionario mixto al constituirse en el primer acercamiento entre las instituciones públicas, subvencionadas y privadas que componen esta supuesta red, hace meritorio el sistematizar y difundir entre los nodos los resultados de este primer encuentro formal (Ver Anexo N° 5).

### 3.- SISTEMAS DE ANALISIS Y/O INTERPRETACION

La presente investigación centra su análisis en las siguientes variables:

- **Existencia de red:** conjunto de instituciones que trabajan de forma coordinada en la entrega de beneficios y/o servicios para el adulto mayor.
- **Existencia de información:** conocimiento que poseen las instituciones existentes en torno al adulto mayor, con respecto a otras que funcionan en el mismo ámbito.
- **Existencia de recursos:** personal, insumos y fondos monetarios que se destinan para el funcionamiento de las instituciones relacionadas con el adulto mayor.
- **Existencia de motivación:** interés en el ámbito institucional por emprender acciones que tiendan a conformar la red.

## ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LA INFORMACION

### 1.- ANÁLISIS POR VARIABLE

De acuerdo con los datos recogidos en la investigación diagnóstica, sobre la base de la aplicación de la técnica de entrevista semiestructurada y el instrumento de cuestionario mixto, se presentan los resultados obtenidos en relación con el análisis por cada variable considerada atingente para este estudio, tomando como horizonte el problema de la escasa cobertura de las demandas de los adultos mayores, entendido como el insuficiente acceso de éste grupo etáreo a los programas y beneficios sociales que ofrecen las instituciones existentes en la comuna, debido a falencias que éstas mismas presentan, las cuales se detallan en la siguiente descripción de variables. A modo de ilustración se presentan los siguientes cuadros que facilitan la interpretación acerca de cómo se distribuyen los indicadores sometidos a medición para conocer el comportamiento de las variables en un total de 33 encuestados, además se exponen los resultados generales de cada variable con respecto a las categorías de bueno, regular y malo establecidas en la operacionalización en referencia a la misma cantidad de encuestados.

#### Variable I

#### Existencia de Red

**Cuadro N° 1: Distribución de la Existencia de Red**

Indicadores	N° de Instituciones con puntuación óptima	N° de Instituciones según categoría de la variable
Instituciones que desarrollan tres tipos de acciones compartidas	11	Bueno 6
Instituciones que se contactan mensualmente persona a persona	20	Regular 23
Instituciones que intercambian recursos financieros	7	Malo 4
Instituciones que intercambian recursos materiales	16	Total 33

Al interpretar el cuadro se observa que 11 de los 33 encuestados, realizan al menos tres acciones con la participación de otra institución, de estas acciones la que comparten con mayor frecuencia es la realización de reuniones a las que en gran medida asisten con el objetivo de recopilar información, por lo tanto se puede decir que esta instancia no se dirige exclusivamente al tema del Adulto Mayor o a la planificación de acciones compartidas para dar solución a los principales problemas que aquejan a los mayores de 60 años.

El contacto según tipo agrupa a 20 organizaciones que mantienen tres tipos de contacto: persona a persona, vía telefónica y a través de escritos, siendo más frecuente el segundo tipo. La frecuencia del contacto arroja como resultado que 20 instituciones se encuentran en la categoría de mensual o menos pudiendo darse el contacto en cualquiera de los tipos antes mencionados. Por otra parte se recoge como dato de complemento que del total de treinta y tres instituciones 15 de ellas mantienen los tres tipos de contacto con una frecuencia mensual o menos.

El intercambio de recursos sean estos materiales o financieros es un claro indicador de la existencia del principio de apoyo mutuo, presente en el Modelo de Redes Sociales de Apoyo. De acuerdo al cuadro, del total de instituciones 7 intercambiarían recursos financieros, de éstos, cinco corresponden a la recepción y/o entrega de donaciones a otras instituciones y dos manifiestan el intercambio de recursos financieros de otro tipo. Frente a los recursos materiales se observa que 16 de los encuestados presenta algún tipo de intercambio, dentro de ellas 9 señalan intercambio de infraestructura y 9 de material fungible; lo cual se traduce en que al menos la mitad de las instituciones presenta la disposición a facilitar los recursos con que cuentan apoyando así uno de los elementos más importantes considerados en el trabajo en red.

Por otra parte, mediante la aplicación de la técnica de la entrevista a los encargados de los programas, fue posible extraer una serie de impresiones acerca de lo que ellos entienden por concepto de red, la importancia de su utilización práctica y los problemas que impiden su plena implantación en el ámbito de trabajo institucional.

Sobre el concepto de red se observa un manejo deficiente que se refleja en la asociación de éste con la idea de intercomunicación, interrelación a escala institucional lo que a su vez se enlaza con un cúmulo de información y recursos suficientes que debieran estar disponibles para su uso en esta red, que según la mayoría de los individuos en cuestión, no funciona de manera integral, atravesando todos los niveles de organización existentes al menos en el ámbito regional.

Los consultados hacen frecuentes referencias en su relato a las características con las que se debiera identificar el trabajo en red, que según ellos no son evidenciadas en el trabajo interinstitucional como son el intercambio de información así como la fluidez y veracidad con que ésta llega a los encargados de los programas y sus beneficiarios, la derivación de los casos detectados que permita responder prontamente por el adulto mayor carenciado y además, la realización de actividades conjuntas entre instituciones que configuran lo que actualmente se denomina alianza estratégica que permite optimizar recursos aunando esfuerzos en la superación de una situación deficitaria detectada por el equipo de trabajo en su conjunto.

Sumado a lo anterior aparece el elemento de coordinación materializado en un ente que canalice requerimientos y actividades, centralizando la información, pero al mismo tiempo retroalimentando con la misma a las diferentes instituciones. Se postula que el Servicio Nacional para el Adulto Mayor sería ese organismo, pero actualmente es el Comité Regional representado por su secretaria ejecutiva quien cumple esta labor dentro de sus limitadas posibilidades.

Sobre la importancia de la implementación de una red social abierta para el adulto mayor, los entrevistados aseveraron que existe una necesidad cierta acerca de la existencia de ésta, resaltaron la importancia de un trabajo coordinado, más aún cuando un importante número de ellos asegura que no existe una red con la definición y las características que la literatura nos ilustra.

No obstante para la implementación de esta red y, por ende, para lograr un aumento en la satisfacción de las demandas de los adultos mayores, los entrevistados manifestaron una serie de falencias que se clasifican como sigue:

a.- Falencias al interior de las instituciones

Los elementos que se muestran como deficitarios al interior de algunas organizaciones y que influiría negativamente en la cobertura de las necesidades del adulto mayor estarían asociados a la falta de información en términos de actualización de conceptos, contactos, lugares y beneficios dispuestos para este grupo etéreo, así como el funcionamiento de diferentes entidades en términos por ejemplo de derivación.

También se relaciona con la falta de tiempo producida por la sobrecarga de trabajo del recurso humano y además con la falta de recurso financiero que permita cubrir todos los requerimientos de óptimo funcionamiento, entrega de beneficios o servicios.

Se piensa que en algunas instituciones existiría un gran interés por emprender acciones privilegiando aquellas realizadas de forma individual o aislada por sobre la posibilidad de ejecutar actividades conjuntas, presumiblemente por pugnas o posibles intromisiones en el área de desempeño profesional.

b.- Falencias en las relaciones interinstitucionales

Con respecto a este tópico, los entrevistados manifestaron que se evidencia escasez de trabajo en equipo entre las diferentes instituciones, situación que se ve avalada por lo pesquisado en el encuentro de instituciones realizado el día 07 de Junio del presente año, en donde solamente se mostró por parte del conjunto de centros de salud dependientes del Servicio de Salud Viña del Mar-Quillota un nivel de cohesión, organización y trabajo consolidados que les da un sello especial, lo que hace una diferencia en la forma de plantearse y abordar los temas.

Comentarios recurrentes en las entrevistas fueron los relacionados con conductas éticas en lo que se refiere al desarrollo de trabajo en equipo. Algunas de estas impresiones fueron falta de lealtad, de colaboración, existencia de juicios a priori y falta de verdadero compromiso.

c.- Falencias suprainstitucionales

Sobrepasando el ámbito regional interinstitucional, se plantea la responsabilidad que el Estado tiene en la satisfacción de las necesidades básicas de los adultos mayores, no

obstante se expone que más allá de una ley y una política para este grupo etáreo, no se han visto acciones que impliquen cambios profundos en término financiero o del ámbito cultural. Lo anterior se explicaría por una falta de voluntad política que haga más expedita la posibilidad de aprobar por ejemplo, el Proyecto de Ley que crea el Servicio Nacional del Adulto Mayor, el cual hace más de 5 años “duerme” en el Congreso.

Desde una perspectiva más macro, se plantea la necesidad de una cambio cultural respecto de la visión que se tiene del adulto mayor así como sobre el rol que le compete, falta que la sociedad comprenda la evolución demográfica por la que atraviesa el país y las implicancias que el llamado envejecimiento demográfico traerá a corto y mediano plazo.

**Variable II**

**Existencia de Información**

**Cuadro N° 2: Distribución de la Existencia de Información**

Indicadores	N° de Instituciones con puntuación óptima	N° de Instituciones según categoría de la variable
Encargados que conocen entre 22 y 34 instituciones para el Adulto Mayor	3	Bueno <b>11</b>
		Regular <b>13</b>
Encargados que conocen 2 características de los programas de otras instituciones	16	Malo <b>9</b>
		Total <b>33</b>

Con respecto a los indicadores para esta variable, de un total de 33 encuestados 3 de ellos afirman conocer entre 23 y 34 instituciones, 7 identifican 12 y 22, en tanto que 16 dice conocer sólo entre 0 y 11 instituciones, lo que evidencia un bajo manejo de la información sobre la existencia de instituciones que trabajan en torno del adulto mayor.

Por otra parte es importante mencionar el acabado y sectorizado conocimiento que cada institución posee en relación con su área de trabajo, es así como se observa que manejan bastante información respecto a su ámbito de acción lo que no sucede frente a las otras instituciones, ya que sólo conocen aspectos básicos y generales de ellas, desconociendo los lineamientos y funciones específicas que destacan a cada institución en particular.

Con respecto al segundo indicador, el que se refiere al conocimiento de las características de los programas de las diferentes instituciones, en términos del nombre de sus programas, beneficios que entregan y criterios de selección que utilizan, 16 del total de encuestados conoce dos de las características antes mencionadas, y la alternativa que mayoritariamente aparece se refiere al conocimiento de los beneficios específicos. Por lo tanto con esto se vuelve a demostrar lo señalado en el párrafo anterior, al vislumbrarse una falta de interés de parte de la mayoría de los encuestados por conocer más allá a las demás instituciones.

Cabe señalar además que sólo 4 de los encuestados expresaron conocer los criterios de selección para el acceso a los beneficios otorgados, lo que se convierte en un obstáculo para el logro de una efectiva derivación del adulto mayor al interior de cada institución.

Todo lo señalado anteriormente se respalda por los datos obtenidos a través de las entrevistas, ya que los encuestados manifestaron poseer un escaso conocimiento respecto de las otras instituciones y funciones que cumple cada una de ellas. Además señalaron como factores causantes de lo anterior primero el hecho de que cada institución trabaja en forma independiente centrándose sólo en cumplir con sus objetivos por lo que en ocasiones no ve necesario ampliar el conocimiento de las otras instituciones, y segundo señalan que es por falta de tiempo y la sobrecarga de trabajo a la que están afectos.

Por otro lado, se observan problemas en cuanto a la información que afectan la cobertura de las demandas del adulto mayor, como lo son el que en ocasiones al existir nuevos beneficios o programas para ellos la información que llega al adulto

mayor no aporta la descripción específica del acceso a ellos, como el cupo que posee cada beneficio o programa y los requisitos que se deben acreditar para poder acceder a ellos. Otro factor que dificulta, es la premura en la entrega de la información lo que les reduce el tiempo previo para reunir la documentación necesaria u otros aspectos a considerar particulares a cada adulto mayor, como por ejemplo, el conseguir apoyo de la red focal para poder llegar a tiempo al lugar donde entregan el beneficio.

Lo anterior trae como consecuencia que se generen expectativas en los adultos mayores que no coinciden con la real posibilidad de recursos existentes, lo que termina afectando la confianza y motivación del adulto mayor incidiendo en su futuro acceso a los beneficios.

Otro asunto importante de analizar es respecto a la información que las propias instituciones poseen de sí mismas y de su funcionamiento en relación con la población beneficiaria, frente a ello es menester describir la situación que se presenta respecto a las listas de espera, debido a que la mayor parte de las instituciones no las posee, lo que se explica por diferentes motivos, principalmente porque no se han elaborado registros para este efecto producto de que el personal encargado de atender al público posee una sobrecarga de trabajo que le impediría el dedicar tiempo a llenar estos registros constantemente, lo que en una segunda lectura podría indicar que la cantidad de población en espera es alta.

Cabe resaltar que la mayoría de las instituciones no cuenta con estadísticas actualizadas, exactas, categorizadas y en detalle según cada programa o beneficio, lo que conduce a la situación de que mayoritariamente se desconozcan las cantidades claras y precisas respecto a la cantidad de beneficiarios atendidos, ya que a pesar de contar con cantidades éstas son generalmente de carácter aproximado o no existen para cada programa sino que son generales al nivel de todas las acciones que desarrollan las instituciones, por lo que generalmente no se posee la información necesaria y relevante de conocer para luego poder realizar una intervención adecuada frente a la población mayor de 60 años de la comuna y sus necesidades.

Consecuentemente a lo expuesto con anterioridad, es necesario señalar que la mayor parte de las instituciones no realiza evaluaciones formales en forma periódica, sino que muchas veces éstas se realizan pero de una manera informal, es decir, sin una pauta específica a seguir, sin responsables a cargo de elaborarla y sin plazos preestablecidos para llevar a cabo reuniones evaluativas, basándose en comentarios espontáneos que responden a un activismo profesional.

Lo anterior se observa con regularidad al momento de efectuar evaluaciones cualitativas del proceso, lo que estaría incidiendo tanto en la calidad de atención de los adultos mayores, como en la cobertura de sus demandas, porque puede suceder que satisfagan cierta necesidad pero ésta pudiese presentar elementos más específicos que si se considerasen llevarían a alcanzar un nivel óptimo de satisfacción; por ejemplo al hacer entrega de alguna ayuda técnica en los centros de salud como la prótesis auditiva, se le indica al paciente adulto mayor cómo debe usarla, pero esto se hace una sola vez y si tomamos en cuenta la fragilidad de la memoria en esta edad podríamos concluir que tal vez no se lograría un máximo aprovechamiento del recurso entregado, y que éste finalmente termina no siendo usado o se deteriora fácilmente.

A diferencia de lo mencionado una cantidad suficiente presenta evaluaciones de tipo cuantitativo, lo cual es positivo y necesario, las que mayoritariamente se refieren a una medición hecha entre el presupuesto con que cuentan y la real necesidad de recursos para satisfacer sus necesidades, lo que según las entrevistas realizadas, arroja que en su mayoría la gran cantidad de demandas a la que se encuentran afectos sobrepasan sus presupuestos, lo que permite concluir que frecuentemente las necesidades son mayores que los recursos y que por lo tanto el problema de la escasa cobertura de las demandas del adulto mayor en la comuna continúa.

**Variable III****Existencia de Recursos****Cuadro N° 3: Distribución de la Existencia de Recursos**

Indicadores	N° de Instituciones con puntuación óptima	N° de instituciones según categoría de la variable
Instituciones cuyo personal cuenta con educación superior y algún tipo de capacitación	30	Bueno 30
Instituciones que disponen de recursos materiales necesarios para su funcionamiento	26	Regular 2
Instituciones que otorgan absoluta prioridad en la asignación de recursos financieros para al área adulto mayor	14	Malo 1
		Total 33

Según lo ilustrado 30 encuestados de 33 poseen un recurso humano de calidad lo que se refleja en que esa cantidad de encuestados presenta un nivel de instrucción correspondiente a la educación superior, lo que lleva a inferir que las instituciones poseen en sus altos cargos a un personal calificado profesionalmente. Dentro de las profesiones que aparecen se encuentran profesores de educación general básica y de educación física, enfermeras, nutricionistas, ingenieros comerciales, relacionadores públicos y asistentes sociales, es decir, estos profesionales provienen en forma principal de las áreas sociales y de la salud, lo que evidencia que la mayoría de las instituciones existentes para el adulto mayor en la comuna se encuentran enfocadas a la resolución de las necesidades de mayor demanda en este grupo etáreo, como lo son el conseguir ayuda de tipo social y resolver sus problemas de salud.

Por otro lado 25 de los encuestados mencionan poseer capacitación en cuanto al tema del adulto mayor, lo cual es concordante con la funcionalidad de la mayoría de las instituciones componentes de la muestra, además, 9 presentan capacitación en algún otro tema según los requerimientos de su desempeño. A pesar de contar con suficientes niveles de capacitación, sólo una mínima cantidad (4) observa capacitación

en el tema de redes sociales de apoyo, lo que ayuda a comprobar que la mayor parte de las instituciones desconoce el tema en su aspecto formal.

Por otro lado es importante señalar que si bien las empresas privadas no poseen capacitación relativa al tema del adulto mayor, la mayoría se preocupa de hacer hincapié a los funcionarios que tratan directamente con los adultos mayores beneficiarios acerca del buen trato que éstos deben otorgarle en la entrega del servicio.

Los entrevistados señalan presentar déficit en cuanto al tema de capacitación por dos razones:

a.- Escasez de Recursos

En las instituciones no se destinan recursos específicos para este fin, por lo que los interesados deben costearlos ellos mismos, lo cual se complica aún más si se toma en cuenta el hecho real de que las capacitaciones generalmente se imparten fuera de la región, regularmente en Santiago, lo que involucra gastos de alojamiento, alimentación y movilización que se suman al costo de los cursos.

b.- Privilegios en la Capacitación

A pesar de la falta de recurso monetario, en algunas instituciones se dispone de becas para solucionar este problema, sin embargo éstas son insuficientes para satisfacer las necesidades, generalmente son los encargados de los programas o los directores de las instituciones quienes se benefician con la capacitación.

En cuanto a los recursos de tipo material 29 señalan contar con espacio físico para la realización de reuniones, como también 23 expresan poseer insumos para la realización de su trabajo como lo son, en orden de aparición, teléfono, computador, fonofax y papelería. Sobre lo mencionado se puede comentar que la mayoría no presenta dificultades materiales en términos de su funcionamiento básico como institución, sin embargo ocurre que varios de los encuestados comentan que a pesar de contar con infraestructura, ésta se encuentra en condiciones regulares haciendo mención a la falta de recurso financiero para poder reparar o remodelar las construcciones y ambientes, lo que implica que la calidad de atención de los adultos

mayores, en términos de comodidad, se vea afectada principalmente en lo que respecta a los que sufren algún tipo de discapacidad.

Referente a la prioridad financiera que le otorgan al área del adulto mayor 14 demuestran poseer una prioridad de tipo absoluta, lo que se entiende como que la destinación de recursos económicos es prioritaria sobre las otras necesidades que ellos resuelven, constituyéndose el adulto mayor en el grupo que atienden con mayor urgencia, lo que por lo tanto, no significa que las instituciones que se encuentren dentro de este tipo de prioridad sólo sean aquellas que dirigen sus acciones exclusivamente al tema del adulto mayor. También se observa que 15 presentan una prioridad mediana, lo que nos ilustra que el tema no es indiferente para la mayor parte de las instituciones, y que destinan dineros dentro de su presupuesto tanto para las remuneraciones del personal encargado del área e insumos necesarios, como para los mismos beneficios que éstas entregan.

Sin embargo 3 expresan que el tema dentro de su institución posee una prioridad escasa, y precisamente las instituciones que se encuentran en esta categoría son aquellas empresas privadas que otorgan algún tipo de beneficio para el adulto mayor pero que sus funciones principales van enfocadas hacia otros objetivos fundamentalmente de tipo comercial.

Cabe mencionar que los recursos al interior de las instituciones provienen, por orden de importancia, desde el Estado a través de sus ministerios, de la caridad de la población por medio de las donaciones y colectas, de aportes de fundaciones extranjeras, de la realización convenios con otras instituciones o empresas y de la postulación a fondos concursables.

A pesar de ello, mayoritariamente se señala que los recursos financieros son escasos para todo lo que signifique un perfeccionamiento ya sea del recurso humano, material, de los beneficios que se entregan o de la implementación de nuevas iniciativas en pro del adulto mayor, incluso ocurren ocasiones en que las instituciones deben solicitar préstamos para seguir funcionando y pagar sus deudas, con lo que se origina un círculo que no tiene fin.

Por último se concluye que a pesar de contar con una buena cantidad de instituciones para el adulto mayor, los recursos que éstas poseen al ser dirigidos a varios programas y beneficios, en ocasiones, se vuelven escasos para lograr un funcionamiento óptimo de cada programa y como para autofinanciar las actividades que se desarrollan al interior de cada uno, lo que influye en que existan situaciones en donde se deba cobrar al adulto mayor disminuyendo así la posibilidad de que el acceso a los beneficios sea igualitario.

**Variable IV**

**Existencia de Motivación**

**Cuadro N° 4: Distribución de la Existencia de Motivación**

Indicadores	N° de Instituciones con puntuación óptima	N° de Instituciones según categoría de la variable
Instituciones que manifiestan interés por convocar a sus reuniones a todas las instituciones que conocen	8	Bueno <b>16</b>
Instituciones que convocan por dos o más motivos a sus reuniones	20	Regular <b>12</b>
Instituciones que convocan a sus reuniones mensualmente o menos	15	
Instituciones que asisten a la totalidad de las reuniones a las que son convocadas	7	Malo <b>5</b>
Instituciones que son representadas en las reuniones por el encargado del programa	21	Total <b>33</b>
Instituciones que asisten a la convocatoria motivadas por el tema del adulto mayor	29	

En relación con esta variable de los 33 encuestados sólo 8 de ellos convoca a todas las instituciones que conoce y 18 a algunas de éstas al momento de efectuar algún tipo de actividad, lo que se puede traducir tanto en una falta de interés por integrar a todas las

instituciones que de alguna u otra forma dan respuesta a las necesidades del adulto mayor, como por el desconocimiento de la existencia de otras instituciones en la temática. Es preciso señalar que de las 8 instituciones mencionadas, 7 de ellas conoce sólo entre 0 y 11 lo que explica la alta convocatoria que éstas presentan.

Las entrevistas, en tanto, arrojan datos anexos como es que las instituciones que convocan constantemente son aquellas que cubren todo o gran parte del territorio nacional como es el caso de FONASA o INP, esta amplia cobertura espacial y poblacional les permite tener una visión más completa y elaborar planes y programas que involucren a instituciones de menor envergadura.

El siguiente indicador, motivo de la convocatoria, muestra que 20 de los 33 encuestados convoca comúnmente por dos o más motivos, siendo el de entregar algún tipo de información el que más se repite (22), luego vendría el de la realización de talleres de capacitación con 18, celebración de fechas alusivas con 8 y captación de recursos con 3.

Lo observado se traduce en que la mayor parte de las instituciones, se encuentra dispuesta a difundir la información nueva y actualizada. Por otra parte, llama la atención el que las instituciones, a pesar de manifestar una escasez de recursos para su óptimo funcionamiento no muestra un mayor interés por conseguirlos al no aprovechar las instancias de convocatoria como medio de obtenerlos, esto se confirma en las entrevistas ya que hasta ahora no existe entre las instituciones el interés por hacer un llamado al sector privado, ya sea por conflicto de intereses entre las profesiones o porque se estima que en su mayoría los empresarios no están en absoluto conscientes de la creciente población de adultos mayores existentes, concepción errada si se considera que hasta ahora se han firmado importantes convenios que favorecen directamente al adulto mayor.

Referente a la frecuencia de la convocatoria 15 señalan que es mensual o menos, 7 de los encuestados lo hacen de forma semestral y 3 la realizan entre los 7 y 12 meses, lo anterior podría explicar los distintos convenios y/o actividades de mediana envergadura que se llevan a cabo entre las instituciones. Cabe decir que si bien es

cierto es fundamental que las distintas instituciones se reúnan, resulta engorroso asistir a distintas reuniones para discutir los mismos temas, esto se resolvería, a juicio de los propios entrevistados, si contaran con un organismo mayor que organice estos encuentros.

Con respecto a la asistencia a la convocatoria de parte de otras instituciones, 7 de los encuestados asiste a la totalidad de actividades a la que son convocados y 23 manifiestan asistir sólo a algunas, lo que podría evidenciar la falta de tiempo del encargado al no contar con personal de relevo o de apoyo que pueda asistirlo en sus funciones durante las ausencias de éste, esto queda de manifiesto cuando las enfermeras o asistentes sociales que cumplen funciones en consultorios de salud son llamadas "únicas" ya que deben atender a todos los beneficiarios de la institución y además formular propuestas en su calidad de encargados del programa adulto.

En cuanto a los encargados de representar a la institución en las instancias a las que son convocados, del total de encuestados 21 señalan que quien representa es el encargado del programa o del área del adulto mayor, por otra parte 5 indican que es un subalterno que se desempeña al interior del programa el que asiste a tales actividades.

De lo anterior se desprende que se respeta la línea jerárquica en términos de jefaturas, en primer lugar porque la convocatoria debe dirigirse al encargado formal o jefe directo y éste privilegia la asistencia del personal facultado para este efecto. Sin embargo lo anterior merece una crítica en el sentido de que al seguir el conducto regular se burocratiza la representación de la institución retardando la designación correspondiente, lo que genera en ocasiones la inasistencia a las convocatorias

Dentro de los motivos por los cuales se asiste a las convocatorias, del total de los encuestados 29 lo hacen principalmente por interés en el tema, sin embargo esto no excluye a otras alternativas ya que 13 señalan además de lo mencionado que su motivación alude a imposición de jefatura, por afinidad con quien convoca y captación de recursos. La asistencia por interés en el tema muestra que el recurso humano que trabaja para el adulto mayor tiene la buena disposición para capacitarse y

estar actualizado en la temática, lo que se considera positivo si se tiene en cuenta que la mayor parte de los sujetos encuestados fueron colocados arbitrariamente en los cargos que hoy ocupan.

## 2.- RELACIÓN ENTRE VARIABLES

A continuación se exponen los resultados obtenidos por la convergencia entre las variables independientes y dependiente, conformando lo que se llama análisis de relación entre variables. A partir de los datos presentes en los cuadros que se ilustran en adelante, es necesario aclarar que si bien éstos no demuestran un fuerte estado de asociación entre las variables sí permiten señalar frecuencias, las que se consideran como indicios para poder marcar ciertas tendencias al interior del análisis a desarrollar.

**Hipótesis Específica:** 1.1-La ausencia de red se encontraría condicionada por la falta de información en las instituciones existentes para el adulto mayor

**Variable Independiente:** Existencia de Información

**Variable Dependiente:** Existencia de Red

**Cuadro N° 1:** Relación entre las variables Existencia de Red y Existencia de Información

Existencia de Red/Existencia de Información	Bueno	Regular	Malo	Total
Bueno	3	2	1	6
Regular	7	9	7	23
Malo	1	2	1	4
Total	11	13	9	33

Al observar el cuadro anterior se encuentra que al cruzar las variables dependiente e independiente 9 instituciones confluyen en la categoría regular, Por lo tanto, la calidad y cantidad de información que poseen influiría en consolidar una estructura social formalmente establecida como lo es la red social de apoyo; tal situación se podría deber a factores como:

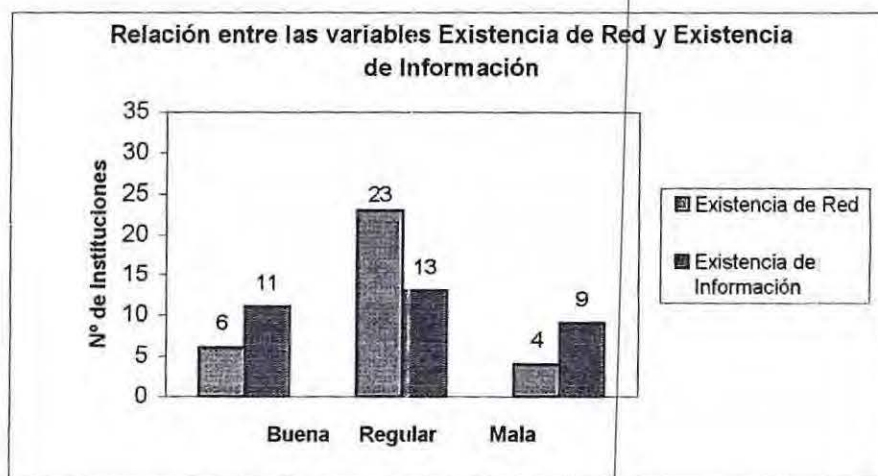
- Acceso a la información: No todas las instituciones poseen las mismas posibilidades de ser informadas, dado que al diferir en términos de su ámbito de intervención cuentan con un nivel de status al interior de la temática que no es igualitario, ya sea por su trayectoria, reconocimiento público y social, los recursos

con que cuenta y la iniciativa del encargado del programa. Por ejemplo TELEFONICA no tiene las mismas posibilidades de ser informada en cuanto al tema del adulto mayor, como FONASA que es una de las entidades que se caracteriza por otorgar beneficios a este grupo étnico.

- Fuentes de información: Muchas veces ocurre que las instituciones obtienen información a un nivel informal y de esta misma forma la traspasan al resto generando rumores, mensajes inexactos, y otros, en definitiva, información distorsionada y poco veraz que no contribuye a dar respuesta eficaz y eficiente a las necesidades de los adultos mayores.
- Difusión: La información en muchas ocasiones no es difundida en forma oportuna debido a la intervención de factores como la escasez de recursos y tiempo que les permitan elaborar elementos de difusión como afiches, folletos, invitaciones, etc. Y también en caso de difundir adecuadamente, a veces, las instituciones no responden como se espera, con lo que al transcurrir del tiempo se va perdiendo el valor de esta iniciativa. Y en lo que respecta a los adultos mayores en ocasiones ocurre que se diseñan elementos de difusión que no se encuentran adaptados a las características de esta población, incidiendo en su acceso a los beneficios y programas desarrollados por las instituciones.

A continuación se presenta el gráfico que ilustra el comportamiento entre las variables analizadas:

**Gráfico N° 1:**



Con el gráfico anterior se confirma lo señalado con anterioridad, en donde 13 instituciones poseen una regular información convergiendo con 23 que presentan una regular existencia de red. Aunque la concentración de la categoría buena ilustra el efecto contrario, esto puede deberse a que a pesar de que 11 instituciones posean una buena información no significa que sólo con eso ellas puedan establecer una red social de apoyo, ya que la información es sólo un elemento constituyente del modelo mencionado.

Se concluye entonces que al no existir una adecuada información entre las mismas instituciones y sus encargados respectivos, difícilmente los adultos mayores accederían y manejarían la información necesaria para dar cobertura a sus demandas. Existen fallas en cuanto a los canales de comunicación utilizados al interior de las mismas instituciones, entre ellas y en relación con la población adulta mayor; y por otro lado, al no existir una coordinación entre todas las instituciones, éstas llevan a cabo acciones aisladas y aunque sean de calidad, dan origen a un desaprovechamiento de los recursos influyendo directamente en la satisfacción de las demandas de los adultos mayores.

**Hipótesis Específica:** 1.2.- La ausencia de red se encontraría condicionada por la falta de recursos existentes en las instituciones en torno al adulto mayor

**Variable Independiente:** Existencia de Recursos

**Variable Dependiente:** Existencia de Red

**Cuadro N° 2:** Relación entre las variables Existencia de Recursos y Existencia de Red.

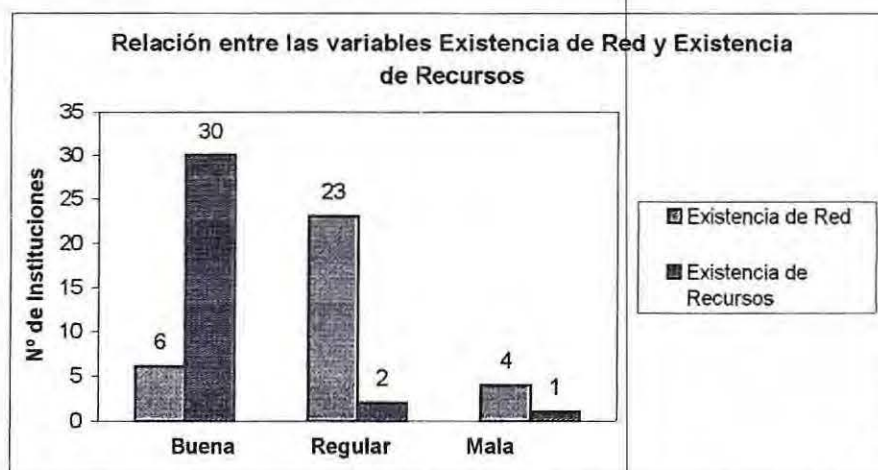
Existencia de Red/Existencia de Recursos	Bueno	Regular	Malo	Total
Bueno	6	22	2	30
Regular	0	1	1	2
Malo	0	0	1	1
<b>Total</b>	6	23	4	33

En el cruce de variables se aprecia a 22 sujetos confluyendo en las categorías de regular en la variable dependiente y de bueno en la independiente, esto quiere decir, que la variable recursos no sería necesariamente condicionante para la existencia de la red social de apoyo, dado que cuentan con lo necesario para mantener su funcionamiento básico, sin embargo esto generalmente les permite hacer entrega de respuestas de carácter asistencial a los requerimientos de la población que atienden y no siempre llevar a cabo acciones de prevención y promoción óptimas.

Por lo anterior es posible afirmar que las instituciones cuentan con recursos fijos y que fraccionarlos, para destinar parte de ellos a la implementación de acciones en coordinación con otras instituciones afectaría su actual desempeño. Con ello se observa que es de primera necesidad el que se aumenten los recursos económicos al interior de cada institución, para que así se pueda aumentar la cobertura de las demandas de los adultos mayores.

En lo que respecta al personal, se sabe que las instituciones que componen la muestra cuentan con recurso humano calificado profesionalmente y capacitado para ser partícipe de un organismo mayor que los aúne y de esta forma al coordinar acciones conjuntas se focalizarían los esfuerzos y por ende se optimizarían los recursos.

**Gráfico N° 2:**



La visión general de la variable independiente existencia de recursos muestra a 30 instituciones que cuentan con una buena existencia de recursos, sean éstos humanos, materiales o financieros necesarios para su funcionamiento, y a pesar de ello 6

solamente señalan una buena existencia de red, lo cual se entiende al analizar el contenido de la aplicación de la técnica de la entrevista en donde queda de manifiesto que los encuestados requieren de “recursos frescos” para optimizar la atención que entregan, ya que al no ser éstos suficientes tampoco se logra establecer un trabajo interinstitucional coordinado de calidad, lo que se observa en las otras concentraciones contenidas en el gráfico.

En todo caso, en relación con la implementación de un trabajo en red, se puede inferir que no es de tan vital importancia el recurso financiero o material, como sí lo es el recurso tiempo, ya que se señala a la falta de éste como principal obstáculo para cumplir con este cometido.

Es una visión generalizada el hecho de que los encargados llevan a cabo las funciones que su cargo les demande y que regularmente se encuentran estipuladas en su contrato de trabajo, junto con las que les asignen sus superiores, lo que deja entrever que si se realizase alguna labor extra, como lo requiere en un principio la implementación del trabajo en red, ésta debería significar algún tipo de beneficio económico para que los profesionales se sintiesen motivados a concretarla, o en su defecto, que se agreguen como una nueva función desde las esferas más altas, frente a lo cual al funcionario sólo le quedaría acatarla.

En una segunda lectura esto demuestra que los encargados en su mayoría desconocen las ventajas del trabajo coordinado, en donde una de sus principales características es la optimización de los recursos, y no sólo los monetarios, sino que también los humanos y materiales.

**Hipótesis Específica:** 1.3.- La ausencia de red se encontraría condicionada por la desmotivación en las instituciones existentes para el adulto mayor

**Variable Independiente:** Existencia de Motivación.

**Variable Dependiente:** Existencia de Red.

**Cuadro N° 3:** Relación entre las variables Existencia de Motivación y Existencia de Red.

Existencia de Red/Existencia de Motivación	Bueno	Regular	Malo	Total
Bueno	4	2	0	6
Regular	12	8	3	23
Malo	0	2	2	4
Total	16	12	5	33

En el cuadro que ilustra el cruce de las variables se observa que la mayor convergencia entre variable dependiente e independiente ubica a las instituciones en una regular existencia de red y con una buena motivación. Al contrastar esta interpretación de los datos con la hipótesis planteada queda de manifiesto que la variable motivación no estaría condicionando significativamente la ausencia de la red social de apoyo.

Cabe decir que el anterior resultado cuantitativo fue arrojado por la aplicación de cuestionario, sin embargo, mediante la técnica de entrevista se obtiene un importante dato que es reiterativo en los entrevistados como es la falta de voluntad que ellos perciben de parte de otros actores, sean éstos sus mismos pares o actores del ámbito político-gubernamental y legislativo, para llevar a cabo esta labor. En una segunda lectura de lo mencionado se infiere la escasa autogestión e iniciativas de parte de los profesionales que trabajan en el área.

Por otro lado, también se vislumbra que la motivación se ve fuertemente influenciada por el conocimiento que posean al interior de las instituciones acerca del tema del adulto mayor y del trabajo en red, ya que las entidades que cuentan con este conocimiento presentan una visión más integral de esta realidad y por lo tanto reconocen la falta de desarrollo de iniciativas innovadoras, autogestionadas y mancomunadas.

Junto con ello otro aspecto que se puede destacar frente a la motivación tiene que ver con el tema recursos y principalmente financieros, ya que los encargados consideran que no se justifica un trabajo extra sin un aumento en sus remuneraciones.

Gráfico N° 3:



El gráfico muestra que la mayor concentración de la variable motivación se encuentra dentro de la categoría buena con 16 casos, lo que no coincide plenamente con la existencia de red. La segunda concentración se ubica en la categoría regular (15) coincidiendo con la regular existencia de red, ocurriendo lo mismo con las concentraciones de la última categoría.

Lo anterior refleja que no se cuenta con un nivel de motivación igualitario al interior de las instituciones por conformar una red social de apoyo, los que presentan una buena motivación señalan que no basta con esto para poder trabajar bajo este modelo ya que falta la existencia formal y permanente tanto de recursos, como de una entidad centralizadora que se haga cargo de la coordinación interinstitucional y del desarrollo de acciones compartidas. Y los que presentan una baja motivación se explica porque desconocen las ventajas en cuanto al tema de redes y/o creen que es muy difícil de lograr bajo el contexto en que se encuentran.

Por último cabe señalar que aunque la motivación es desigual y mayoritariamente no coincidente, es preciso hacer el alcance de que se convierte en uno de los elementos

influyentes al momento de querer establecer las bases para la implementación del modelo, su posterior ejecución y mantención de este en el tiempo.

## LISTADO DE INSTITUCIONES PROGRAMAS Y BENEFICIOS PARA EL ADULTO MAYOR

### I) INSTITUCIONES PÚBLICAS

#### **1.- FONASA**

- Programa de Seguro Catastrófico
- Programa de Reembolso por compra de lentes ópticos y audífonos, modalidad institucional y libre elección
- Programa de Atención Integral de Enfermería a Domicilio
- Entrega de Ayudas Técnicas
- Atención Médica Modalidad Institucional
- Atención Médica Modalidad Libre Elección
- Atención Gratuita para beneficiarios A,B,C y D en instituciones de salud del Estado.

#### **2.- SERVIU**

- Programa de Vivienda Básica para el Adulto Mayor
- Programa de Equipamiento Comunitario

#### **3.- DIGEDER**

- Programa Adulto Mayor
- Programa Deporte Para Todos

#### **4.- SERNATUR**

- Programa de Descuento en Servicios Turísticos del País
- Programa Talleres de Capacitación Turística para el Adulto Mayor
- Encuentro Nacional de Turismo para el Adulto Mayor
- Calendario de Actividades Turístico Recreativas para el Adulto Mayor

#### **5.- INP**

- Pago de pensiones, asignaciones y subsidios
- Convenios con la empresa privada, los que se hacen efectivos a través de la Tarjeta de Identificación del Pensionado (TIP)
- Programa "Devolviendo la Mano"

#### **6.- FOSIS**

- Programa de Financiamiento de Proyectos a Organizaciones de Adultos Mayores

#### **7.- MERVAL**

- Tarifa fija de \$180 independiente del destino

- Facilitación de Infraestructura de Estación Aduana para actividades del adulto mayor
- Facilitación de Metrotrenes para la realización de paseos

## **8.- OCAM**

- Programa Adulto Mayor y Participación
- Programa de Difusión Cultural
- Programa Adulto Mayor y Talleres
- Programa Atención Integral y Adulto Mayor

## **II) INSTITUCIONES SUBVENCIONADAS**

### **• DEL ESTADO:**

#### **1.- Coordinadora Comunal de Organizaciones de Adultos Mayores de Viña del Mar**

- Talleres Artesanales
- Talleres de Arte
- Biblioteca
- Servicio de Podología
- Proyecto de Reconstitución de Historia de Barrios de Viña del Mar

#### **2.- Hospital Paz de la Tarde**

- Atención geriátrica general
- Atención de tipo cerrada a 46 adultos mayores

#### **3.- Hospital Gustavo Fricke**

- Programa Adulto Mayor (atención médica y de enfermería)
- Implementación de Programas Paliativos
- Programa de Atención al Paciente Terminal
- Programa de Adultos Mayores con Neumonía Hospitalizados
- Ayudas Técnicas a consultorios

#### **4.- Unión Comunal de Juntas de Vecinos**

- Talleres recreativos y de deporte

### **• Dependientes del Servicio de Salud Viña del Mar-Quilota**

#### **1.- Consultorio Marcos Maldonado**

- Atención Médica, social y nutricional preferencial
- Atención de Crónicos y vacunación
- Fonoatención gratuita para petición de horas por morbilidad
- PACAM (Programa de Alimentación Complementaria)

- EISAM (Exámen Integral de Salud del Adulto Mayor)
- Entregas de Ayudas Técnicas vía FONASA
- Taller de Trastorno Emocional del Adulto
- Talleres de Promoción y Prevención en salud

## **2.- Consultorio Cienfuegos**

- Atención Médica, social y nutricional preferencial
- Atención de Crónicos y vacunación
- Fonoatención gratuita para petición de horas por morbilidad
- PACAM
- EISAM
- Entregas de Ayudas Técnicas vía FONASA
- Asesoría Social a grupos comunitarios exteriores
- Ginecología para el adulto mayor
- Técnico paramédico exclusivo para el adulto mayor
- Voluntariado Damas de Azúl

## **3.- Posta Santa Julia**

- Atención Médica, social y nutricional preferencial
- Atención de Crónicos y vacunación
- Fonoatención gratuita para petición de horas por morbilidad
- PACAM
- EISAM
- Entregas de Ayudas Técnicas vía FONASA
- Funcionamiento de 1 club de adulto mayor
- 2 talleres de estilo de vida saludable con participación de asistente social del INP

## **• Dependientes de la Corporación Municipal para el Desarrollo Social**

### **1- Consultorio Miraflores**

- Atención Médica, social y nutricional preferencial
- Atención de Crónicos y vacunación
- Fonoatención gratuita para petición de horas por morbilidad
- PACAM
- EISAM
- Entregas de Ayudas Técnicas vía FONASA
- 5 Grupos de Adultos Mayores
- Talleres de Gimnasia
- Taller de Baile
- Taller de Autocuidado para Grupo de diabéticos

### **2- Consultorio Lusitania**

- Atención Médica, social y nutricional preferencial
- Atención de Crónicos y vacunación

- Fonoatención gratuita para petición de horas por morbilidad
- PACAM
- EISAM
- Entregas de Ayudas Técnicas vía FONASA
- Programa de Postrados
- 3 Grupos de adultos mayores
- Programa de Educación al Adulto Mayor y a su Familia (Hipertensión, Diabetes, Epilepsia, Alcoholismo, etc)

### **3- Consultorio Gómez Carreño**

- Atención Médica, social y nutricional preferencial
- Atención de Crónicos y vacunación
- Fonoatención gratuita para petición de horas por morbilidad
- PACAM
- EISAM
- Entregas de Ayudas Técnicas vía FONASA
- 1 Grupo de Adultos Mayores

### **4- Consultorio Nueva Aurora**

- Atención Médica, social y nutricional preferencial
- Atención de Crónicos y vacunación
- Atención Kinesiológica preferencial
- Atención Odontológica preferencial
- Fonoatención gratuita para petición de horas por morbilidad
- PACAM
- Entregas de Ayudas Técnicas vía FONASA
- 3 Grupos de Adultos Mayores

### **5- Consultorio Juan Carlos Baeza**

- Atención Médica, social y nutricional preferencial
- Atención de Crónicos y vacunación
- Fonoatención gratuita para petición de horas por morbilidad
- PACAM
- EISAM
- Entregas de Ayudas Técnicas vía FONASA
- 1 Grupo de Crónicos
- Promoción de la Salud (PROMOS Adulto Mayor insertado en las Campañas de Influenza)

### **6- Consultorio Las Torres**

- Atención Médica, social y nutricional preferencial
- Atención de Crónicos y vacunación
- Fonoatención gratuita para petición de horas por morbilidad
- PACAM
- EISAM
- Entregas de Ayudas Técnicas vía FONASA

-Taller de Promoción y Prevención para Crónicos

### **7- Consultorio Brígida Zavala**

- Atención Médica, social y nutricional preferencial
- Atención de Crónicos y vacunación
- Fonoatención gratuita para petición de horas por morbilidad
- PACAM
- EISAM
- Entregas de Ayudas Técnicas vía FONASA
- Programa Adulto de 20 a 64 años de edad
- Programa Adulto Mayor de 65 años y más
- Taller de estilo de vida saludable
- Taller de confección de velas

### **• DE FUNDACIONES EXTRANJERAS:**

#### **1.- Centro Abierto Adulto Mayor Santa Julia Sur**

- Talleres de Manualidades y Recreación
- Plan de Alimentación
- Utilización de Servicios Básicos (duchas, agua caliente y lavado de ropa)

#### **2.- Fundación Javier Arrieta**

- Orientación Social
- Coordinación con Hogar de Cristo para la Entrega de Alimentos
- Servicio de Pedicuro
- Comedor Abierto
- Taller de Teatro, Educación Física y Música
- Talleres recreativos y de manualidades
- Escuela para Ancianos (alfabetización y lecto escritura)
- Medicina alternativa
- Taller de "Psicología para la vida cotidiana"

#### **3.- Asociación Cristiana Femenina de Chile**

- Talleres recreativos, deportivos y de ayuda intrafamiliar

#### **4.- Cruz Roja**

- Atención de enfermería
- Creación de clubes de adultos mayores (24)
- Atención médica gratuita

### **III) INSTITUCIONES PRIVADAS SIN FINES DE LUCRO**

#### **1.- CARITAS**

- Atención social de caso
- Asesorías a organizaciones
- Obras de Caridad
- Talleres recreativos y manuales

#### **2.- Hogar de Cristo**

- Programas de Asistencia a Domicilio
- Residencia
- Hospederías
- Hogares
- Ayuda Intrafamiliar
- Móvil

#### **3.- Universidad Católica de Valparaíso**

- Programa de Educación para el Adulto Mayor (26 talleres divididos por área)

#### **4.- Club de Leones**

- Entrega de lentes provenientes del Banco de Anteojos y atención oftalmológica

### **IV) INSTITUCIONES PRIVADAS CON FINES DE LUCRO**

#### **1.- GASCO**

- Descuento en la compra de gas licuado (\$250)

#### **2.- Federación de Transporte Colectivo y Gobernación Provincial**

- 1.500 pases libres renovables cada año con un costo para el usuario de \$600

## SINTESES DIAGNÓSTICA

Para realizar este estudio se consideraron 34 instituciones que entregan servicios y/o beneficios para el adulto mayor de la comuna de Viña del Mar, del ámbito público, subvencionado y privado, con o sin fines de lucro. Los sujetos considerados como fuente de información al interior de esta muestra se caracterizan por ser personas mayores de 18 años, a cargo del programa o área del adulto mayor al interior de cada institución, siendo generalmente profesionales que cuentan con educación superior, capacitados en el tema del adulto mayor y mayoritariamente del sexo femenino. Por otra parte cabe resaltar que las instituciones mencionadas llevan cumpliendo esta función desde hace 8 años promedio.

Sobre la base de la información obtenida tras la investigación diagnóstica es posible concluir lo siguiente:

- Se evidencia una escasa cobertura de las demandas de los adultos mayores al relacionar el total de población adulta mayor existente en la comuna al año 2000 de 41.108 (Estimaciones INE al nivel de regiones y comunas, en los años 1995-2000) con la observación de ciertos elementos en las instituciones como: listas de espera en algunas, prioridad que éstas le asignan a este grupo etáreo, la cantidad de beneficios y/o servicios que entregan y la cantidad de sujetos que se benefician con éstos.

Primeramente es menester describir la situación que se presenta respecto a las listas de espera, debido a que la mayor parte de las instituciones no las posee, lo que se explica por diferentes motivos:

- Existen instituciones que consideran que estarían dando solución a la totalidad de las demandas de los adultos mayores que lo requieran y que por lo tanto no presentarían población en espera del servicio y/o beneficio que ellas otorgan.
- No se han elaborado registros para este efecto producto de que el personal encargado de atender al público posee una sobrecarga de trabajo que le impediría el dedicar tiempo a llenar estos registros constantemente.

- Al ser algunas instituciones de poca trayectoria no presentarían una gran demanda
- Algunas instituciones dentro de los requisitos para hacer entrega del beneficio se encuentra el de cancelar cierta cantidad de dinero, la que en ocasiones no es accesible al común de la población adulta mayor.

En lo que respecta a la prioridad que le asignan al tema la mayoría señala que ésta es mediana, lo cual evidencia claramente el fenómeno de que con estas concepciones al interior de las instituciones, difícilmente se lograría una satisfacción total de las demandas de la población adulta mayor. Lo expuesto se complementa al observar que actualmente existen 33 instituciones otorgando cada una un promedio de 2 tipos de servicios y/o beneficios para una población adulta mayor, junto con ello, la mayor cantidad de instituciones se agrupa en el área salud y en la de carácter asistencial, lo cual refleja que aunque existiese una satisfacción de las necesidades del adulto mayor éstas se encontrarían a un nivel básico no apuntando, en su mayoría, a elevar la calidad de vida al punto de lograr un bienestar social en ellos.

Cabe resaltar que al no contar la mayoría de las instituciones con información de importancia reflejada en la falta de estadísticas actualizadas, exactas, categorizadas y en detalle según cada programa o beneficio, de realización de evaluaciones formales en forma periódica y sobretodo de tipo cualitativo, junto con la falta de una información cualitativa y cuantitativa sistematizada en documentos, que sea específica según cada programa o beneficio, se dificulta el poder realizar una investigación respecto a la cobertura de las demandas y su nivel de satisfacción en los adultos mayores de esta comuna, la que quedaría claramente demostrada si se contase con toda la información señalada anteriormente en forma oportuna y sistematizada, es por ello que el equipo seminarista a pesar de conocer algunas evaluaciones y cantidades, decidió no revelarlas para no caer en una entrega de información no representativa y posiblemente equívoca, pero que sin embargo se tuvieron en cuenta al momento de realizar los análisis diagnósticos.

- Según el modelo de trabajo en redes sociales para que ésta exista debe presentar determinadas características agrupadas en dos componente principales: el apoyo de agentes sociales y la coordinación entre estos agentes. Respecto al primero se puede señalar que consiste en la acción concentrada de los agentes de la red, sin pérdida de sus respectivas características institucionales, con vistas a otorgar una atención integral del adulto mayor para su bienestar. En cuanto al segundo la coordinación se constituye a partir de los siguientes elementos: reuniones periódicas, derivaciones efectivas de los sujetos de atención, programar acciones conjuntas, crear un sistema de información para los integrantes, elaborar planes de trabajo conjuntos con metas comunes y evaluaciones periódicas, capacitarse mutuamente y crear una instancia coordinadora de agentes. Por lo tanto, si bien presentan ciertos atisbos de ella carecen de elementos de crucial importancia para su formación, con lo cual no existiría red en esta comuna.

En las distintas instancias en que hubo contacto con las instituciones y de acuerdo a las evaluaciones de éstas, se puede sostener que existe la necesidad entre los distintos organismos que prestan servicios y/o entregan beneficios al adulto mayor, de contar con el patrocinio y asesoría técnica de un coordinador que facilite las vinculaciones interinstitucionales centradas en la valorización y reintegración del adulto mayor a la sociedad.

Por lo tanto, se obtiene como conclusión central que la intervención a través de mediadores sociales que tengan el propósito de generar un contexto que posibilite su propio desarrollo como sistema, y tomando en cuenta que éstos mediadores poseen ramificaciones hacia las redes sociales focales, facilitarían la canalización del apoyo social hacia las personas o grupos que lo necesiten.

De acuerdo a lo anterior el Comité Regional Para el Adulto Mayor se constituye en un potencial órgano asesor, ya que presenta las características necesarias para este efecto, promocionando y aplicando los planes que benefician al adulto mayor. Esto se respalda en el hecho de que dentro de sus funciones principales encontramos lo siguiente: “Efectuar proposiciones sobre instancias de coordinación de las acciones de los distintos organismos de la región”, constituyéndose en el ente idóneo para

impulsar el establecimiento de las bases para un futuro trabajo bajo el modelo de redes sociales, lo cual es complejo de realizar si no se cuenta con una estructura formal y políticamente respaldada que guíe el actuar de las instituciones existentes.

Tomando en cuenta lo expuesto en párrafos anteriores, es de importancia que lo señalado se lleve a cabo dentro del corto plazo considerando la pronta implementación del Servicio Nacional Para el Adulto Mayor, que actualmente se encuentra en la Cámara del Senado, debido a que dentro de sus funciones específicas contempla el derecho a exigir de parte de los ministerios, servicios y organismos del Estado, el proporcionar información y antecedentes que le sean requeridos por el servicio, lo cual será obligación de éstos.

Por otro lado, frente a los mismos organismos, el servicio debe realizar seguimientos y evaluaciones a los programas específicos para el adulto mayor que éstos desarrollan, lo que exigirá de parte de ellos el realizar evaluaciones formales de forma periódica con el fin de no obstaculizar las funciones del servicio.

Importantes son en este sentido los servicios de salud dispuestos para el adulto mayor, los que por su número centralizan en su área la mayoría de los beneficios existentes para este grupo etéreo, sin embargo se debe decir que éstos servicios no cuentan con la información suficiente de la población adulta mayor, lo que dificulta el llevar este servicio de primera necesidad a las personas mayores que no cuentan con los medios económicos o físicos para acercarse a ellos en busca de la satisfacción de sus necesidades. En virtud de lo anterior, se concluye que existe un desconocimiento de la población adulta mayor postrada, indigente y/o en riesgo social de la comuna, lo que sugiere acciones urgentes en torno a pesquisar tales situaciones.

Por último, se contempla el hecho de incentivar la participación del sector privado en la atención de las necesidades del adulto mayor, prestando asistencia técnica y supervisiones a éstos sean con o sin fines de lucro. Lo cual es válido al observar la escasa cobertura de las demandas de los adultos mayores y el hecho de que el número de éstos va en constante aumento.

## **PROGNOSIS**

En virtud de la investigación diagnóstica realizada se puede señalar que de mantenerse la actual situación que acusa la inexistencia de Red Social Abierta para el Adulto Mayor, al no existir un conocimiento y una coordinación efectiva entre las instituciones de atención abierta, se mantendría el problema estipulado concerniente a la escasa cobertura de las demandas de los adultos mayores de la comuna, incidiendo directamente en su calidad de vida.

Por consiguiente es prioritario realizar una intervención orientada a la implementación y ejecución de acciones que contribuyan al mejoramiento de las características que hoy presenta el trabajo coordinado entre las instituciones, con el fin de efectuar un aporte hacia el aumento progresivo de la cobertura de las demandas de este grupo etáreo.

# PROGRAMACION

## PROGRAMACIÓN

### 1.- FUNDAMENTACIÓN

La proyección del Instituto Nacional de Estadística a Junio del año 2000 establece que en la comuna de Viña del Mar habitan 41.108 personas que tienen 60 años y más, lo que equivale a un 12,88% de la población de esta comuna. Esta cifra revela que cada vez más personas sobrepasan la barrera cronológica que se distingue como etapa de la vejez, esta transformación demográfica obliga un replanteamiento social acerca de ésta fase de la vida del ser humano.

En tanto, la política social para el adulto mayor y los esfuerzos que se realizan en la actualidad por dar respuesta a las necesidades de este grupo no están de acuerdo con la realidad cultural de nuestra sociedad, la que no se encuentra preparada para acogerlos ya sea porque estas personas no tienen un rol definido o porque al ser un sector que crece progresivamente trae consigo ciertas problemáticas que la sociedad imperante no quiere o no puede asumir. Respecto a lo anterior cabe agregar que estas personas presentan características inherentes a la edad adulta como son el deterioro físico y mental, situación que tiende a la marginación de éstos a consecuencia de la llamada muerte social a la que se llega porque la persona pierde todo contacto con su entorno y se crea en ella la necesidad de contar con otra persona aún cuando estén presentes sus capacidades básicas.

Durante los años se ha repetido lo expuesto en el párrafo anterior, sin embargo hoy en día es el propio adulto mayor quien tiene la disposición y la necesidad de mantenerse socialmente activo. Como una forma de contribuir a este propósito y atendiendo al hecho real de que este grupo de la población crece progresivamente y aumenta sus expectativas de vida se hace menester que las instituciones que les otorgan beneficios u ofrecen servicios trabajen en forma coordinada para potenciar sus facultades, desde esta perspectiva el Modelo de Redes Sociales de Apoyo aparece como la alternativa más óptima para organizar al conjunto de instituciones, mejorando aspectos que por su deficiente funcionamiento se encontrarían afectando la cobertura de las demandas del adulto mayor de la comuna de Viña del Mar.

La investigación diagnóstica llevada a cabo con anterioridad contempló aproximaciones tendientes a la conformación de la red, en una instancia de reunión se buscó directamente el conocimiento entre los encargados del área adulto mayor de cada institución, los que se reconocen a sí mismos como un vínculo, sin embargo el enlace entre ellos resulta dificultoso, lo que se confirma a partir de las conclusiones obtenidas en la investigación en la que participaron como fuentes de información, las que se presentan a continuación:

- ✓ Inexistencia de canales de información expeditos que contribuyan a mejorar la atención y el trabajo directo hacia el adulto mayor.
- ✓ Inexistencia de un rol definido para el encargado al interior de las instituciones, acerca de sus funciones específicas en torno al tema adulto mayor no existiendo un nombramiento formal que permita ubicar a una persona exacta que lo cumpla.
- ✓ La escasa coordinación entre quienes trabajan para mejorar la calidad de vida de este grupo etáreo genera pérdidas de recursos económicos ya que se ofrecen similares servicios en distintas instituciones cubriendo siempre a una misma población.
- ✓ El escaso manejo de los conceptos básicos del enfoque de redes sociales anula la posibilidad de utilizar un lenguaje técnico común, por ende las instituciones se ubican en niveles distintos de coordinación.

Lo anterior son sólo algunas manifestaciones que influyen en la ausencia de una red social institucional, sin embargo se constituyen en las situaciones con mayor factibilidad de ser abordadas ya sea por la premura del tiempo con que se cuenta para llevar a cabo este seminario, sumada a la urgencia que representa sentar las bases para el trabajo coordinado anterior a la existencia del Servicio Nacional Para el Adulto Mayor, y por la disponibilidad de recursos con que cuenta el equipo que es apoyado técnica y materialmente por la OCAM de la I. Municipalidad de Viña del Mar.

## 2.- META

“Aumentar progresivamente la cobertura de las demandas del adulto mayor de la comuna de Viña del Mar, a través del logro de la optimización y focalización adecuada de los recursos a través del conocimiento y coordinación entre las instituciones, junto con el aumento de la información de los programas y beneficios sociales entre las instituciones y entre este grupo etáreo, y por último la contribución hacia el conocimiento de población de más de 60 años que se encuentran postrados o en situación de indigencia y que hasta el momento no acceden de forma igualitaria a los programas sociales”.

Cabe destacar que estas acciones se constituyen en el acercamiento a esta meta, por lo cual no se vislumbrarán los resultados concretos de alcance de ella a corto plazo, sino más bien éstos quedarán sujetos a la voluntad de los participantes para la futura conformación de la red social de apoyo permanente para el adulto mayor de la comuna de Viña del Mar.

## 3.- OBJETIVO GENERAL

“Establecer bases para la conformación de una Red Social Institucional, de apoyo permanente para el adulto mayor de la comuna de Viña del Mar”

## 4.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. “Capacitar a los profesionales y técnicos encargados de los programas sociales dirigidos al adulto mayor, en los conceptos básicos y aplicación del Modelo de Redes Sociales de Apoyo”.
2. “Propiciar la creación de sistemas evaluativos cualitativa y cuantitativamente eficaces para los programas sociales dirigidos a este grupo de población”
3. “Difundir al interior de las instituciones existentes como en los propios adultos mayores, una guía actualizada que compendie a la totalidad de instituciones pertenecientes al ámbito público, subvencionado y privado con o sin fines de lucro, que hacen entrega de beneficios y servicios al adulto mayor de la comuna”

4. “Promover el desarrollo de acciones en torno a la pesquisa de la población adulta mayor indigente y postrada de la comuna”

#### **5.- DEPENDENCIA LEGAL Y ADMINISTRATIVA**

Oficina Comunal del Adulto Mayor dependiente del Departamento de Atención a Grupos Prioritarios, bajo la Dirección de Desarrollo Comunitario en la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar.

#### **6.-POBLACIÓN BENEFICIARIA**

La población beneficiaria se encuentra constituida por 33 instituciones que cuentan con programas u otorgan beneficios al adulto mayor de la comuna de Viña del Mar, presidentes de organizaciones de adultos mayores existentes en la comuna y adultos mayores no organizados que sean ubicados por las juntas de vecinos y consultorios correspondientes a su jurisdicción, por ende se estaría beneficiando en forma directa e indirecta a la totalidad de la población de 60 años y más de la misma comuna.

#### **5.-RESPONSABLE DEL PROGRAMA**

Alumnas seminaristas de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, en conjunto con la Oficina Comunal del Adulto Mayor de la Municipalidad de Viña del Mar.

#### **6.- TABLA GANTT DEL PROGRAMA**

El programa se ejecutará a través de la formulación y ejecución de tres proyectos sociales, los que se llevarán a cabo en forma paralela entre los meses de Agosto y octubre de 2001.

**Proyecto N° 1:** “Estableciendo las bases para la red social de apoyo para el adulto mayor de la comuna de Viña del Mar”

**Proyecto N° 2:** “Guía de servicios y beneficios para el adulto mayor de la comuna de Viña del Mar”

**Proyecto N° 3:** “Pesquisaje de los adultos mayores postrados e indigentes de la comuna de Viña del Mar”

SEMANAS PROYECTO	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
PROYECTO 1							—————	—————	—————	—————		
							.....	.....	.....	.....		
PROYECTO 2			—————	—————	—————	—————	—————	—————	—————	—————		
			.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....		
PROYECTO 3			—————	—————	—————	—————	—————	—————	—————	—————		
			.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....		

**Simbología:**

Tiempo Programado: —————

Tiempo de Holgura: .....

**7.- CRITERIO DE EVALUACIÓN**

Si bien la evaluación de cada proyecto ayuda a vislumbrar de forma integral el logro de los objetivos del programa, éste será evaluado sobre la base de un criterio en particular, a saber:

Contexto: Se entenderá como el análisis del ámbito político y las expectativas de la comunidad respecto a la problemática abordada.

**Técnica a utilizar:**

- **Observación participante o “in situ”:** Supone la observación sistematizada de los grupos reales en su contexto natural utilizando técnicas de registro cualitativas. La utilización de esta técnica requiere que el evaluador se introduzca en el contexto de la aplicación del programa y vaya tomando “notas de campo” en función de las interpretaciones que haga de sus percepciones.

## **PROYECTO N° 1: “ESTABLECIENDO LAS BASES PARA LA RED SOCIAL DEL ADULTO MAYOR”**

### **FUNDAMENTACIÓN**

El aumento de la población adulta mayor es una situación que exige nuevos planteamientos de parte de todos los actores sociales. El vivir una mayor cantidad de años enfrenta al adulto con un estado de soledad familiar y social que lo impulsa a buscar alternativas que mejoren su calidad de vida marcada en esta edad por pérdidas materiales y espirituales.

La sociedad, en tanto, ha generado gran variedad de instituciones y las necesidades de este adulto han sido satisfechas en alguna medida, sin embargo hoy se encuentran sobrepasadas por la demanda, lo que obviamente se agrava al no contar con nuevos recursos para solventar los crecientes requerimientos. Por otra parte la proliferación de nuevos organismos e instituciones sensibilizadas con la temática y el crecimiento de las ya existentes ha generado trabas que dificultan especialmente la coordinación y la información que poseen las instituciones respecto de sus pares.

Relacionado con lo anterior aparece un hecho positivo como es la aparición de nuevas disciplinas en la búsqueda de soluciones para cubrir las demandas de este grupo etéreo que tradicionalmente fue asistido por médicos y asistentes sociales, a los que hoy se agregan docentes, ingenieros, nutricionistas, técnicos en deporte y recreación, y otros; como también la oferta de servicios y beneficios de parte del sector privado. No obstante sea este un hecho de importancia ha generado una dificultad en la comunicación entre las diferentes áreas de acción, tal es el caso que no existe entre ellos un lenguaje común que les permita coordinar sus acciones en pro de un mejor vivir para el que ha pasado la edad de los 60 años.

La utilización del enfoque de redes en nuestro país ha mejorado la cobertura de las demandas por ejemplo de los menores con la aplicación de este modelo en el SENAME, esta experiencia positiva avala la propuesta del equipo seminarista de capacitar a los profesionales y técnicos que trabajan para el adulto mayor en la comuna de Viña del Mar con la finalidad de uniformar sus conocimientos en aspectos esenciales del enfoque antes mencionado.

La escasez de acciones compartidas que arrojen productos significativos a los beneficiarios de las diferentes instituciones, propicia el desarrollo de una jornada de capacitación y aproximación práctica así como de reflexión en torno al Modelo de Redes Sociales de Apoyo, a su vez, señalado como elemento necesario por los sujetos encuestados, a fin de uniformar el actual modo operante de las instituciones que trabajan en el ámbito del adulto mayor, en lo que respecta a la entrega de beneficios y/o servicios, debiendo existir criterios que permitan focalizar los sectores más carenciados e implementar allí nuevas acciones, en donde una traba importante reside en la inexistencia de cifras exactas de la población atendida así como la ausencia de registros que permitan evaluaciones periódicas eficaces de lo realizado y, además, que den la posibilidad de un seguimiento con el objeto de medir el real impacto de las acciones emprendidas en la población beneficiaria.

### **OBJETIVO GENERAL**

“Brindar apoyo teórico y práctico a los profesionales y técnicos encargados de los programas sociales dirigidos al adulto mayor, en lo referente a conceptos básicos y aplicación del Modelo de Redes Sociales de Apoyo”.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Capacitar a los profesionales y técnicos encargados de los programas sociales dirigidos al adulto mayor, en los conceptos básicos y aplicación del Modelo de Redes Sociales de Apoyo.

2. Motivar en los participantes el interés por conformar la red a través de la presentación de los resultados del Diagnóstico Social elaborado por el equipo seminarista.
3. Propiciar la creación de sistemas evaluativos cuantitativa y cualitativamente eficaces para los programas sociales dirigidos a la población adulto mayor de la comuna de Viña del Mar.
4. Identificar problemáticas del adulto mayor factibles de ser abordadas a través del establecimiento de vínculos entre las instituciones participantes.

## **ACTIVIDADES POR OBJETIVOS**

### **OBJETIVO ESPECÍFICO 1:**

- Reunión del equipo seminarista con el objeto de: coordinar con institución patrocinante, revisión bibliográfica, confección de apoyo visual, determinación de expositores, lugar, fecha y horario de la jornada.
- Envío de invitaciones y confirmación de asistencia a la jornada.
- Bienvenida a la 1ª jornada.
- Entrega de carpetas con material bibliográfico a los asistentes a la jornada.
- Ponencia del modelo de redes sociales de apoyo.

### **OBJETIVO ESPECÍFICO 2:**

- Presentación de resultados diagnósticos
- Espacio de intercambio de opiniones.
- Café.

### **OBJETIVO ESPECÍFICO 3:**

- Reunión del equipo seminarista con el objeto de: coordinar con institución patrocinante, revisión bibliográfica, confección de apoyo visual y determinación de expositores.
- Ponencia de modelos de evaluación.
- Plenario focalizado en sistemas de evaluación y registro.
- Generación de una pauta de evaluación tipo.
- Cierre.

#### **OBJETIVO ESPECÍFICO 4:**

- Reunión del equipo seminarista para elaborar el listado de temáticas factibles de abordar para ser presentado a los asistentes a la 2ª jornada.
- Bienvenida a 2ª jornada.
- Taller de reflexión y trabajo de grupo en torno a problemáticas identificadas.
- Registro del establecimiento de vínculos entre las instituciones.
- Café.
- Cierre.

#### **TÉCNICAS**

- Lluvia de ideas.
- Atención y escucha.
- Exposición
- Apoyo audiovisual
- Observación simple
- Reflexión
- Enfoque y clarificación
- Entrevistas

#### **RECURSOS**

##### **HUMANOS**

- Equipo de alumnas seminaristas.
- Expositores.
- Equipo técnico de la Oficina Comunal del Adulto Mayor.
- Comité Regional del Adulto Mayor, representado por su secretaria ejecutiva y equipo de trabajo.
- Encargados de área adulto mayor por cada institución.

**MATERIALES**

- Set de material de apoyo.
- Equipo de proyección y amplificación.
- Infraestructura.
- Material fungible.

**FINANCIEROS**

- Los dispuestos por instituciones patrocinantes y equipo de alumnas seminaristas.

CANTIDAD	MATERIALES	PRECIO UNITARIO	TOTAL
64	Carpetas	\$ 195	\$ 12.480
64	Lápices Pasta	\$ 100	\$ 6.400
4	Resma Papel Fotocopia/Oficio	\$ 2.290	\$ 9.190
4	Plumones Pizarra	\$ 195	\$ 780
130	Vasos Térmicos	\$ 15	\$ 1.950
110	Sobres de Café	\$ 33	\$ 3.300
1	Caja de Té 100 bolsas	\$ 1.100	\$ 1.100
18	Paquetes Galletas Oblea	\$ 120	\$ 2.160
4	Paquetes Servilletas	\$ 100	\$ 400
4	Rollos de Papel Higiénico	\$ 125	\$ 500
2	Toallas de Papel	\$ 400	\$ 800
1	Kilo de Azúcar	\$ 400	\$ 400
2	Pliegos de Papel Iris	\$ 250	\$ 500

**TOTAL: \$31.875**

## **CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

- Eficacia: Se entenderá como el cumplimiento de los objetivos planteados previamente.
- Eficiencia: Se entenderá como la optimización de los recursos humanos, materiales, institucionales y financieros.
- Participación: Se entenderá como el grado de asistencia e interés que los participantes muestren frente a la ejecución del proyecto.
- Estrategia: Se entenderá como la idoneidad en la utilización de técnicas y realización de actividades durante el proyecto para la intervención profesional.
- Cobertura: Se entenderá como el número de adultos mayores e instituciones beneficiadas por el proyecto.

## **INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN**

### **EFICACIA**

- FODA
- Pauta de Observación Simple (Ver Anexo N° 6)
- Productos generados: Pauta de Evaluación Tipo – Registro de pre-acuerdos entre instituciones

### **EFICIENCIA**

- Registro de Actividades
- Presupuesto
- Cronograma de actividades

### **PARTICIPACIÓN**

- Planilla de Asistencia.
- Pauta de Observación Simple. (Ver Anexo N° 7)

### **ESTRATEGIA**

- Reunión

**CRONOGRAMA**

SEMANAS OBJETIVOS	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Capacitar a los profesionales y técnicos encargados de los programas sociales dirigidos al adulto mayor, en los conceptos básicos y aplicación del Modelo de Redes Sociales de Apoyo.							—————					
								.....				
Motivar en los participantes el interés por conformar la red a través de la presentación de los resultados del Diagnóstico Social							—————					
								.....				
Propiciar la creación de sistemas evaluativos cuantitativa y cualitativamente eficaces para los programas sociales dirigidos a la población adulto mayor de la comuna de Viña del Mar.							—————					
								.....				
Identificar problemáticas del adulto mayor factibles de ser abordadas a través del establecimiento de vínculos entre las instituciones participantes.										—————		
											.....	

**Simbología:**

**Tiempo Programado:** —————

**Tiempo de Holgura:** .....

**PROYECTO N° 2: “Guía de Programas y Beneficios Sociales Para el Adulto Mayor de la Comuna de Viña del Mar”**

**FUNDAMENTACIÓN**

Un importante paso para la satisfacción de las necesidades de los adultos mayores, es el que los encargados de ésta área al interior de cada institución que otorga beneficios y/o servicios para el adulto mayor, posean un cabal conocimiento acerca de los programas y beneficios existentes en la comuna donde se desempeñan. Lo cual es algo que no sucede en Viña del Mar, ya que según la investigación realizada por el equipo seminarista la mayor parte de los encargados sólo logra identificar entre 1 y 11 instituciones relacionadas al tema.

Por otro lado, dentro de la insuficiente información que poseen la mayoría reconoce sólo identificar el programa que se lleva a cabo o el beneficio que se otorga a partir de las instituciones que conoce, ignorando los criterios de selección y canales de postulación necesarios de tener en cuenta al momento de querer acceder a algún tipo de beneficio.

Con lo anterior ocurren dos situaciones, una referente a que los encargados se encontrarían realizando acciones paralelas con lo que no se estarían aprovechando en forma óptima los recursos disponibles, y la otra con respecto a que el adulto mayor muchas veces es víctima de una no-derivación, derivación errónea al momento de querer satisfacer sus necesidades, o si es correctamente derivado en repetidas ocasiones éste debe volver una y otra vez, al no informársele desde el principio sobre los requisitos con que debía cumplir para poder acceder al beneficio.

Debido a lo expuesto la cobertura de las demandas de los adultos mayores se encuentra directamente afectada, asunto que dentro de su resolución observa como necesaria la creación de una guía que considere la totalidad de programas o beneficios existentes para el adulto mayor en la comuna, las instituciones públicas, subvencionadas y privadas con o sin fines de lucro respectivas, junto a los requisitos o

criterios de selección que éstas fijan y los canales de postulación correspondientes. Esta guía contará con la creación de dos formatos diferentes, cada uno adaptado a las características del grupo de beneficiarios al que va dirigido, y será puesta a disposición de las instituciones involucradas en el estudio, los adultos mayores organizados y no organizados, y otras instituciones consideradas atingentes para recibir este material..

### **OBJETIVO GENERAL**

“Promover en las instituciones que trabajan en torno al adulto mayor y en los propios adultos mayores, el aumento del conocimiento de los programas y beneficios existentes para el adulto mayor en la comuna de Viña del Mar”

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- 1.- “Elaborar guía de programas y beneficios sociales para el adulto mayor”
- 2.- “Difundir la guía en los encargados del área adulto mayor en las instituciones relacionadas con el tema”
- 3.- “Difundir la guía en los adultos mayores organizados y no organizados”
- 4.- “Difundir la guía en otras instituciones u organizaciones de la comuna en donde sea atingente el recibirla”

### **ACTIVIDADES POR OBJETIVO**

#### **OBJETIVO ESPECÍFICO 1:**

- Reuniones entre el equipo seminarista, la OCAM y el Comité Regional Para el Adulto Mayor.
- Diseñar los dos tipos de formato que contemplará la guía.
- Verificar lo adecuado del diseño en un grupo de adultos mayores y en las instituciones patrocinantes
- Cotizar costos de impresión en diversas imprentas.
- Contactar a privados que se interesen en aprovechar este medio para hacer publicidad a su empresa, con el fin de que realicen algún aporte económico para

la impresión de la guía.

- Impresión de la guía.

#### **OBJETIVO ESPECÍFICO 2:**

- Entregar la guía a los encargados del área adulto mayor en las instituciones relacionadas con el tema, en clausura de la jornada “Mejorando la calidad de atención del adulto mayor de la comuna de Viña del Mar: Optimización de los Sistemas Evaluativos”.

#### **OBJETIVO ESPECÍFICO 3:**

- Contactar a presidentes de las organizaciones de adultos mayores de la comuna
- Entregar la guía a los adultos mayores organizados
- Contactar a los presidentes de las juntas de vecinos y personal de los consultorios de la comuna.
- Entregar la guía a los adultos mayores no organizados.

#### **OBJETIVO ESPECÍFICO 4:**

- Seleccionar otras instituciones en donde la guía les pueda ser útil.
- Entregar la guía a otras instituciones u organizaciones de la comuna.

#### **TÉCNICAS**

- Reuniones
- Entrevistas
- Análisis de Contenido

#### **RECURSOS**

##### **HUMANOS**

- Equipo seminarista
- Otro Equipo seminarista (relacionado al tema de organizaciones de adultos mayores)
- Equipo Oficina Comunal del Adulto Mayor

- Equipo Comité Regional Para el Adulto Mayor
- Directivas Organizaciones de Adultos Mayores
- Encargados del Área Adulto Mayor en instituciones

**MATERIALES**

- Material e Insumos de Oficina
- Imprenta

**FINANCIEROS**

- Los dispuestos por el equipo seminarista y la institución patrocinante

**Presupuesto para guía instituciones:**

CANTIDAD	MATERIALES	PRECIO UNITARIO	TOTAL
50	Portafolio Vinílico Liso	\$ 890	\$ 44.500
167	Pliego Papel Hilado N° 29	\$ 155	\$ 25.885
19	Pliego Papel Ingres (50 x 70)	\$ 213	\$ 4.047
15	Pliego Papel Autoadhesivo	\$ 610	\$ 9.150
2	Cartridge HP Negra	\$ 18.990	\$ 37.980
1	Cartridge HP Color	\$ 19.490	\$ 19.490

**TOTAL: \$ 141. 052**

**Presupuesto para guía adultos mayores:**

CANTIDAD	MATERIALES	PRECIO UNITARIO	TOTAL
9	Resma Papel Fotocopia / Oficio	\$ 2.290	\$ 20.610
300	Impresión Folleto	-----	(aporte institucional)

**TOTAL: \$ 20.610**

\*Precios válidos al 21/08/01

## **CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

- **Eficacia:** Se entenderá como el cumplimiento de los objetivos planteados con anterioridad.
- **Eficiencia:** Se entenderá como el cumplimiento de los objetivos sumado a la optimización de los recursos humanos, materiales, financieros y de tiempo.
- **Estrategia:** Se entenderá como la idoneidad en la utilización de técnicas y realización de actividades durante el proyecto para la intervención profesional.
- **Cobertura:** Se entenderá como el número de adultos mayores e instituciones beneficiadas por el proyecto.
- **Impacto:** Se entenderá como la recepción del proyecto entre los beneficiarios.

## **INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN**

### **EFICACIA**

- 50 guías para instituciones (Ver Contratapa)
- 300 guías para adultos mayores
- Registro de Entrega de la Guía (Ver Anexo N° 8)

### **EFICIENCIA**

- Registro de Actividades
- Cronograma
- Presupuesto

### **ESTRATEGIA**

- Encuesta de Opinión (Ver Anexo N° 9)

### **COBERTURA**

- Registro de Entrega de la Guía (Ver Anexo N° 8)

### **IMPACTO**

- Pauta de Observación Simple (Ver Anexo N° 10)

**COBERTURA**

- Registro de Entrega de la Guía (Ver Anexo N° 8)

**IMPACTO**

- Pauta de Observación Simple (Ver Anexo N° 10)
- Encuesta de Opinión (Ver Anexo N° 11)

**CRONOGRAMA**

SEMANAS	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE			
OBJETIVOS	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaborar guía de programas y beneficios sociales para el adulto mayor			—————		—————							
			.....		.....							
Difundir la guía a los encargados del área adulto mayor en las instituciones										—————		
											.....	
Difundir la guía en adultos mayores organizados y no organizaciones										—————		
											.....	
Difundir la guía en otras instituciones de la comuna que lo ameriten										—————		
											.....	

**Simbología:**

**Tiempo Programado:** —————

**Tiempo de Holgura:** .....

### **PROYECTO N° 3: "ESTRATEGIA DE PESQUISA DEL ADULTO MAYOR POSTRADO E INDIGENTE"**

#### **FUNDAMENTACION**

El aumento de la población adulta mayor plantea grandes desafíos a la sociedad en el sentido de los cambios que deberán producirse para enfrentar esta nueva situación, además por el hecho de que un importante sector de la población adulta mayor se encuentra bajo la línea de pobreza, es necesario realizar acciones concretas que permitan dar respuestas a los estados de necesidad que presenta este grupo etáreo.

Si bien es cierto, hoy existen instituciones que buscan satisfacer las necesidades de este grupo etáreo, los beneficiarios de estas son mayormente adultos mayores valentes y semivalentes, los cuales acceden a estos beneficios de manera independiente o a través de organizaciones comunitarias, sin embargo existe también un número que se encuentra postrado y que por uno u otro motivo no pueden acceder, lo que obstaculiza el acceso a los beneficios existentes quedando marginados de estos.

Con relación a esto último, cabe agregar que no existe información clara y concreta de aquellos adultos mayores que no acceden a beneficios y que están postrados, así como tampoco de los indigentes de la comuna, esto hace necesario conocer el número real de adultos mayores que se encuentran en estas situaciones de manera de tener una visión más amplia de la realidad de este grupo etáreo.

Lo anterior hace necesario elaborar un instrumento que permita pesquisar estos casos extremos, considerando diversos aspectos que permitan tener una visión integral de la situación en que se encuentran, entre estos se consideran aspectos de salud, vivienda, situación socioeconómica, acceso a beneficios, alimentación, higiene y seguridad personal. Una vez elaborado el instrumento, este será aplicado en un sector vulnerable de la comuna de Viña del Mar el cual será escogido en conjunto con la Oficina Comunal del Adulto Mayor, posteriormente se espera que esta misma institución se comprometa y se responsabilice de seguir aplicando el instrumento en otros sectores de la comuna.

Este proyecto se fundamenta además con los datos obtenidos en el diagnóstico, el cual demostró que existe información sobre la situación de los adultos mayores que mayoritariamente cuentan con la PASIS, que participan en alguna u otra organización y de aquellos que cuentan con algún beneficio, sin embargo existe un desconocimiento de aquellos adultos mayores pasivos e indigentes.

Por último, la pesquisa de estos casos permitirá mejorar la focalización de los recursos, a través de la realización de nuevos proyectos y beneficios dirigidos a todos los adultos mayores y no solo a aquellos que de una u otra manera acceden a algún beneficio, buscando integrar a todo este grupo de la población sin dejar marginados a quienes se encuentran postrados e indigentes, y de esta manera optimizar los recursos entregándoles respuestas adecuadas a los estados de necesidad que presentan.

### **OBJETIVO GENERAL**

“Promover el desarrollo de acciones en torno al pesquisaje de la población adulta mayor indigente y postrada de la comuna de Viña del Mar”

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

1. “ Diseñar un instrumento de pesquisaje de la población adulta mayor postrada e indigente de la comuna”
2. “Aplicar el instrumento en un sector vulnerable de la comuna de Viña del Mar”
3. “ Promover el establecimiento de compromiso de una entidad que se responsabilice por continuar la aplicación del instrumento en el resto de la comuna”

## **ACTIVIDADES POR OBJETIVO**

### **OBJETIVO ESPECÍFICO 1:**

- Reunión del equipo seminarista para determinar los contenidos del instrumento.
- Elaborar el instrumento de pesquisaje.

### **OBJETIVO ESPECIFICO 2:**

- Determinar el sector para la aplicación del instrumento entre la Oficina Comunal del Adulto Mayor y equipo Seminarista.
- Aplicación del instrumento en el sector escogido.
- Conseguir recurso humano de apoyo que se encargue de la posterior aplicación del instrumento.

### **OBJETIVO ESPECIFICO 3:**

- Hacer llegar los resultados de la aplicación del instrumento a la Oficina Comunal del Adulto Mayor y al Comité Regional para el Adulto Mayor.
- Definir una entidad que se haga responsable de la posterior aplicación del instrumento.

## **TÉCNICAS**

- Entrevistas
- Reuniones
- Análisis de contenido

## **RECURSOS**

### **HUMANOS**

- Equipo de Alumnas Seminaristas
- Equipo Oficina Comunal del Adulto Mayor
- Equipo Comité Regional Para el Adulto Mayor

- Directivas Organizaciones Comunitarias

**MATERIALES**

- Material e Insumos de Oficina

**FINANCIEROS**

- Los dispuestos por la institución patrocinante y el equipo seminarista.

CANTIDAD	MATERIALES	PRECIO UNITARIO	TOTAL
100	Fotocopias	-----	(aporte institucional)
4	Movilización Encuestadores	\$ 3.000	\$ 12.000

**TOTAL: \$ 12.000**

**CRITERIOS DE EVALUACION**

- Eficacia: se entenderá como el cumplimiento de los objetivos previamente planteados.
- Eficiencia: se entenderá como la optimización de los recursos humanos, materiales y financieros.
- Cobertura: Se entenderá como el número de adultos mayores e instituciones beneficiadas por el proyecto.
- Impacto: Se entenderá como la recepción del proyecto entre los beneficiarios.

**INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN**

**EFICACIA**

- Instrumento pesquisaje
- Carta de compromiso
- Registro estadístico de población pesquisada

**EFICIENCIA**

- Registro de actividades

- Cronograma
- Presupuesto

**COBERTURA**

- Registro de población pesquisada ( número de fichas aplicadas)

**IMPACTO**

- Pauta de observación simple (Ver Anexo N° 12)
- Entrevistas

**CRONOGRAMA**

SEMANAS OBJETIVOS	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Diseñar instrumento de pesquisaje de la población adulta mayor postrada e indigente de la comuna			————				.....					
Aplicar el instrumento en un sector vulnerable de la comuna					————	————	.....	.....				
Promover el establecimiento de un compromiso de una entidad que se responsabilice por continuar la aplicación del instrumento									————		.....	

**Simbología:**

**Tiempo Programado:** —————

**Tiempo de Holgura:** .....

# EJECUCION

## INTRODUCCIÓN

La ejecución se constituye en la tercera etapa del proceso metodológico y le otorga sentido a las anteriores etapas del proceso, al considerar la implementación de los distintos proyectos planteados en la Programación sobre la base del Diagnóstico Social. El proceso de ejecución conlleva en su práctica elementos de la administración, pues es en esta etapa cuando se deben coordinar en forma responsable y certera recursos, tiempos y responsabilidades, lo que permite desarrollar destrezas y habilidades en términos de dirección, control, aplicación de técnicas y principios profesionales, es debido a estas características particularmente descriptivas y administrativas que merecen su propio espacio, que se decide presentar la ejecución como un capítulo aparte del de evaluación.

En lo particular el equipo seminarista conformado por cuatro alumnas ha estipulado responsabilidades directivas y de control en términos de lo formal distribuidas uniformemente al interior del grupo, es por ello que cada alumna se hace cargo de la ejecución de un proyecto, siendo tres los a implementar, dejando uno a cargo de dos alumnas debido a su relevancia y los otros dos a cargo de las otras alumnas en forma individual.

Por lo tanto existe una dirección específica para cada proyecto, con la participación del resto del equipo en lo que respecta a coordinaciones y desarrollo de las diferentes actividades. Lo que deja de manifiesto que el proceso se desarrolla bajo el enfoque de trabajo en equipo en donde cada cual aporta con sus conocimientos y habilidades particulares en pro de la consecución de un objetivo común, lo cual no termina en el equipo seminarista, sino que también considera los aportes surgidos de las supervisiones institucionales y académicas, así como las opiniones de los propios beneficiarios a fin de lograr una intervención profesional exitosa.

El presente capítulo da cuenta de la ejecución de los tres proyectos planteados en la etapa de programación, abarcando un período de 3 meses dentro del presente año (Agosto, Septiembre y Octubre), a través de una matriz de ejecución por proyecto que responde al desarrollo de las actividades de cada objetivo específico correspondiente y sus respectivas observaciones, además se consideran aspectos generales importantes de conocer de cada proyecto, el desarrollo de descripciones más exhaustivas cuando corresponda y productos no esperados que dan cuenta del impacto logrado por cada proyecto.

**PROYECTO N° 1: “ ESTABLECIENDO LAS BASES PARA LA RED SOCIAL DE APOYO PARA EL ADULTO MAYOR DE LA COMUNA DE VIÑA DEL MAR”**

**ANTECEDENTES GENERALES**

Para la ejecución de este proyecto se convoca a 33 encargados del área adulto mayor de instituciones que entregan servicios y beneficios a este grupo etáreo en la comuna de Viña del Mar, cabe señalar que el primer contacto con estas instituciones se realiza en forma paralela a la etapa diagnóstica.

Es necesario señalar, que de acuerdo al tiempo requerido para desarrollar los temas abordados y a la disposición de los convocados, se determina llevar a cabo este proyecto en dos jornadas de trabajo, realizadas los días 18 y 25 de Octubre del presente año entre las 15:30 y 18:00 horas. Este proyecto se realiza en las dependencias del Palacio Rioja, edificio de administración municipal, solicitado para este efecto por la Oficina Comunal del Adulto Mayor.

Con relación a las ponencias a realizar, se determina no utilizar expositores externos, sino que los temas a tratar serán asumidos por el equipo seminarista, determinándose los roles de expositor, moderador y recepcionista de los participantes para cada jornada de trabajo, esta decisión se toma considerando la preparación previa del equipo de trabajo en torno a las diferentes temáticas abordadas en forma paralela para la etapa de Diagnóstico Social, la que se realiza basándose en revisión bibliográfica, entrevistas e internalización de contenidos relevantes.

En la primera jornada se desarrollan los siguientes temas: Modelo de Redes Sociales, Resultados del Diagnóstico Social (Conclusiones) y la exposición de un caso posible de ser abordado por los asistentes. En la segunda jornada se realiza la ponencia sobre Sistemas Evaluativos y se presenta una Evaluación tipo la que para ser discutida entre los asistentes, así como también la aplicabilidad de esta en las instituciones (Ver Anexos 13 y 14).

**PROYECTO N° 1: “ESTABLECIENDO LAS BASES PARA LA RED SOCIAL DE APOYO PARA EL ADULTO MAYOR EN LA COMUNA DE VIÑA DEL MAR”**

**OBJETIVO N° 1: “Capacitar a los profesionales y técnicos encargados de los programas sociales dirigidos al adulto mayor, en los conceptos básicos y aplicación del Modelo de Redes Sociales de Apoyo”**

<b>FECHA</b>	<b>LUGAR</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
03/ 10 /2001	Domicilio Alumna	Reunión del Equipo Seminarista	Se redactan invitaciones para las dos Jornadas denominadas “Estableciendo las bases para la red social de la apoyo para el adulto mayor en la comuna de Viña del Mar” (Ver Anexo N° 15)	
04/ 10/ 2001	Oficina Comunal del Adulto Mayor	Reunión del Equipo Seminarista	Se imprimen 33 invitaciones, las que se dejan en la oficina para que sean firmadas por la encargada Srta. Bernardita Cruz	El envío de las cartas esta sujeta a la confirmación del lugar para la jornada, solicitada por la Asistente Social Ketty Cazorla
	Escuela de Trabajo Social	Reunión del Equipo Seminarista	Se prepara la ponencia del modelo de Redes Sociales para la primera jornada y se realiza una síntesis de los principales contenidos del modelo como material de apoyo para entregarlo entre los asistentes a la jornada	La síntesis del modelo de redes debe ser fotocopiada para ser entregada como material de apoyo a los asistentes de la jornada (Ver Anexo N° 16)
05/ 10/ 2001	Oficina Comunal del Adulto Mayor	Envío de invitaciones a jornadas	Las invitaciones no son enviadas por falta de material	Se confirma el Palacio Rioja para los días 18 y 25 de octubre
	Escuela de Trabajo Social	Reunión del equipo seminarista	Se elabora esquema de la presentación de la ponencia del modelo de Redes Sociales	La información debe ser traspasada a apoyo visual (data show)

08/ 10/2001	Oficina Comunal del Adulto Mayor	Envío de invitaciones a jornada	Se envían invitaciones desde la Dirección de Desarrollo Comunitario	
10/10/2001	Oficina Comunal del Adulto Mayor	Reunión del equipo seminarista	Se gestiona fotocopiado de material modelo de redes sociales de apoyo	Se obtienen copias
18/10/01	Palacio Rioja	Ponencia del Modelo de Redes Sociales de Apoyo	Se realiza ponencia en un período de 30 minutos, exponiendo origen, definición, tipos, características, estructura, dimensiones y conclusión del modelo	Se cuenta con la asistencia de 5 representantes de las instituciones que otorgan servicios y/o beneficios al adulto mayor, los cuales reciben positivamente la información entregada

**OBJETIVO N° 2: “Motivar en los participantes el interés por conformar la red a través de la presentación de los resultados del Diagnóstico Social elaborado por el equipo seminarista”**

FECHA	LUGAR	ACTIVIDAD	RESULTADOS	OBSERVACIONES
8/10/01	Escuela de Trabajo Social	Reunión del equipo seminarista	Se prepara ponencia de resultados del Diagnóstico Social para la primera jornada y se realiza una síntesis de los principales contenidos como material de apoyo para entregarlo entre los asistentes a la jornada	La síntesis del modelo de redes debe ser fotocopiada para ser entregada como material de apoyo a los asistentes de la jornada (Ver Anexo N° 17)
11/10/01	Escuela de Trabajo Social	Reunión del equipo seminarista	Se elabora esquema de la presentación de la ponencia de resultados del Diagnóstico Social	La información debe ser traspasada a apoyo visual (data show)
18/10/01	Palacio Rioja	Ponencia de resultados del Diagnóstico Social	Se realiza ponencia en un período de 25 minutos, exponiendo introducción	Se cuenta con la asistencia de 5 representantes de las instituciones que otorgan

		Ejercicio Práctico de evaluación	referente al Seminario de Título en relación con el problema en estudio, metodología utilizada y variables consideradas, además, se expone acerca de las falencias encontradas al interior de las instituciones y conclusiones. Se realiza ejercicio práctico (FODA) para observar la aplicación del modelo de redes sociales de apoyo en las instituciones, luego de conocer la realidad de la red en la comuna	servicios y/o beneficios al adulto mayor, los cuales reciben positivamente la información entregada haciendo alusión a algunas discrepancias con lo expuesto, debido a que los resultados responden a la mayoría y por lo tanto no representan minorías. Se obtienen fortalezas y debilidades al interior de las instituciones, como también las oportunidades y amenazas que presenta el medio externo que las rodea
--	--	----------------------------------	---	--

**OBJETIVO N° 3: “Propiciar la creación de sistemas evaluativos cuantitativa y cualitativamente eficaces para los programas sociales población adulto mayor de la comuna”**

FECHA	LUGAR	ACTIVIDAD	RESULTADOS	OBSERVACIONES
8/10/01	Escuela de Trabajo Social	Reunión del equipo seminarista	Se revisa bibliografía de evaluación seleccionando información relevante sobre sistemas evaluativos.	
9/10/01 al 11 /10 /01	Domicilio alumna seminarista	Reunión del equipo seminarista	Se prepara ponencia de Sistemas Evaluativos Eficaces para la segunda jornada y se realiza una síntesis de los principales contenidos como material de apoyo para entregarlo entre los asistentes a la jornada	La síntesis de los Sistemas Evaluativos Eficaces debe ser fotocopiada para ser entregada como material de apoyo a los asistentes de la jornada (Ver Anexo N° 18)

19/10/01	Escuela de Trabajo Social	Reunión del equipo seminarista	Se elabora esquema de la presentación de la ponencia	La información debe ser traspasada a apoyo visual (data show)
22/10/01	Domicilio alumna seminarista	Reunión del equipo seminarista	Se elabora propuesta de pauta de evaluación tipo consistente en 15 ítemes, para ser aplicada en las instituciones que otorgan beneficios y/o servicios al adulto mayor de la comuna (Ver Anexo N° 19)	La pauta debe ser fotocopiada para ser entregada como material de trabajo a los asistentes de la jornada
25/10/01	Palacio Rioja	Ponencia de Sistemas Evaluativos Eficaces	Se realiza ponencia en un período de 20 minutos, exponiendo definición, actores implicados, características, requisitos, objetivos, funciones, tipos, áreas y técnicas de recolección de datos	Se cuenta con la asistencia de 13 representantes de las instituciones que otorgan servicios y/o beneficios al adulto mayor, los cuales reciben positivamente la información entregada
		Creación de pauta de evaluación tipo	Se presenta pauta de evaluación elaborada por el equipo seminarista la cual se somete a evaluación de los asistentes y se realiza trabajo grupal para modificar algún tópico o agregar otro	La pauta es evaluada positivamente por los asistentes a la jornada, sugiriendo una mayor concreción de los ítemes de la pauta y agregar un nuevo tópico: identificación de obstáculos que pudiera enfrentar el adulto mayor para participar o acceder a los beneficios.

**OBJETIVO N° 4: “Identificar problemáticas del adulto mayor factibles de ser abordadas a través del establecimiento de vínculos e participantes”**

FECHA	LUGAR	ACTIVIDAD	RESULTADOS	OBSERVACIONES
25/10/01	Palacio Rioja	Ejercicio práctico de coordinación	Se presenta caso real de un adulto mayor sin ningún tipo de previsión, con problemas de tipo económico, de salud y sociales; para que los representantes comenten las acciones que amerita este caso y las instituciones directamente involucradas en ello	Se produce una discusión en torno a decidir las instituciones involucradas y las que se hacen cargo del caso, llegando a la conclusión de que la primera institución que recibe el caso debe hacerse cargo de éste realizando un seguimiento de la resolución de sus necesidades, haciendo alusión a que en la actualidad no existe seguimiento de los casos atendidos, siendo afectado el adulto mayor
		Creación de vínculo entre las instituciones	Los participantes se motivan a fijar fecha de reunión planificadora futura el 22/11/01 en el local de la Unión Comunal de Juntas de Vecinos a las 15:30 horas, con el fin de comenzar a coordinarse y no realizar acciones paralelas, optimizando así los recursos, quedando la coordinación de esta actividad a cargo de la Jefa de la OCAM	Cabe resaltar que esta actividad se genera a partir del esfuerzo contante del equipo seminarista por motivar a los representantes de las diversas instituciones involucradas para conformar la red, asunto que queda altamente reflejado en la persistencia demostrada por éstos a continuar en forma independiente.

## **PROYECTO N°2: “GUÍA DE SERVICIOS Y BENEFICIOS PARA EL ADULTO MAYOR DE LA COMUNA DE VIÑA DEL MAR”**

### **ANTECEDENTES GENERALES**

Este proyecto contempla la realización de actividades anteriores a la propia etapa de ejecución debido a sus características de magnitud y fidedignidad en la información contenida, ya que al querer realizar una guía que de cuenta de los beneficios y servicios que se encuentran a disposición del adulto mayor de la comuna de Viña del Mar, primero es necesario hacer contacto con los encargados del programa o área del adulto mayor al interior de las 33 instituciones existentes en la comuna relacionadas con el tema, con el fin de realizar entrevistas a cada uno de éstos encargados para conseguir la información necesaria en forma veraz, completa y actualizada.

Para ello fue necesario primeramente identificar las instituciones que hacen entrega de beneficios y servicios al adulto mayor en la comuna, conociendo su ubicación, teléfono y encargado a través de la investigación de manuales, guías, folletos y boletines ya existentes, junto con la realización de entrevistas con personas conocedoras del tema como lo son la Oficina Comunal para el Adulto Mayor, el Comité Regional para el Adulto Mayor y la docente que lleva a cabo el ramo de Senescencia en la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso. Luego se dio paso a la realización de una pauta de entrevista semiestructurada para guiar la obtención de información, la que principalmente contempló la individualización de la institución, descripción de los programas que desarrolla o beneficios que entrega, requisitos o criterios de selección para acceder a ellos, canales de postulación, principales problemas o necesidades de la institución respecto a esta área (ver anexo) y finalmente un punto aparte que responde a la etapa del diagnóstico social; posterior a ello, se concretaron los contactos estableciendo citas para las entrevistas.

El equipo seminarista se divide las 33 instituciones a ser investigadas, separándose en duplas con el fin de captar toda la información que se entregue considerando el poco tiempo disponible de los entrevistados, llevando a cabo las entrevistas, las cuales consideraron, además de los apuntes, la utilización de grabadora, información a sistematizar para así facilitar en el período de ejecución del proyecto propiamente tal la elaboración de la guía.

Todo lo anterior se realiza en el período de la etapa diagnóstica en forma paralela, para así poder contar con toda la información necesaria al momento de programar el proyecto, éste período contempló 4 meses específicamente los meses de Marzo a Junio del presente año.

**PROYECTO N° 2: “GUÍA DE PROGRAMAS Y BENEFICIOS SOCIALES PARA EL ADULTO MAYOR DE VIÑA DEL MAR”**

**OBJETIVO ESPECÍFICO N° 1: “Elaborar guía de programas y beneficios sociales para el adulto mayor”**

<b>FECHA</b>	<b>LUGAR</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
19/08/01	Domicilio alumna seminarista	Diseño de guía dirigida hacia las instituciones	Se logra establecer esquema de texto y tamaño de las hojas	Se deben conseguir imágenes relacionadas con el adulto mayor para llenar espacios sin texto
20/08/01	Domicilio alumna seminarista	Revisión de presupuesto para la elaboración de los dos diseños	Se revisan los materiales necesarios, cantidad y precios, determinando gestionar patrocinios para la elaboración de la guía en sus dos formatos con la Oficina Comunal del Adulto Mayor, el Comité Regional para el Adulto Mayor y la Universidad de Valparaíso	
27/08/01	Oficina Comunal para el Adulto Mayor	Gestión de patrocinio para impresión de guía en sus dos formatos	Se presenta presupuesto para la elaboración de guía a encargada de la oficina Bernardita Cruz, obteniendo respuesta negativa en cuanto a financiamiento.	Se realiza el compromiso de parte de la oficina, de facilitar el material e insumos de oficina que fuesen necesarios
28/08/01	Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso	Diseño de guía en sus dos formatos	Se decide la forma de presentar información escrita: tipo de letra, tamaño, subrayados, distribución y orden de las instituciones y separadores	

	Comité Regional para el Adulto Mayor	Gestión de patrocinio para impresión de guía en sus dos formatos	Se presenta proyecto y su presupuesto a Secretaria Ejecutiva, dejando documento que contiene la información para ser evaluado por el consejo	
29/08/01	Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso	Gestión de patrocinio para impresión de guía en sus dos formatos	Equipo seminarista se reúne con director de la Escuela de Trabajo Social y se ofrece información para hacer contacto con imprenta EDEVAL, encargada de las ediciones de la universidad, con el fin de conseguir gratuidad o rebaja en el servicio	
	Imprenta EDEVAL	Contacto con encargado	Se dialoga con Patricio Escobar quien señala que existe posibilidad de rebaja en la impresión, siempre y cuando, se lleve la materia prima necesaria	Se obtendrá cotización una vez presentado el diseño definitivo de la guía en sus dos formatos. Hasta el momento el costo debe ser financiado por las alumnas
31/08/01 al 11/09/01	Domicilio alumna seminarista y OCAM	Diseño de guía en sus dos formatos	Se escribe la información de beneficios y servicios existentes para el adulto mayor en 33 instituciones de la comuna, dando como resultado guía para el adulto mayor de 70 páginas encuadernadas, y otra para las instituciones, de 70 hojas archivadas y cuatro separadores	

11/09/01	Comité Regional para el Adulto Mayor	Gestión de patrocinio para impresión de guía en sus dos formatos	Se obtiene el compromiso de parte de esta institución para colaborar con la impresión de 300 ejemplares de guía para el adulto mayor, y 50 ejemplares para las instituciones, siempre y cuando, se entreguen prontamente los diseños definitivos para poder obtener cotización de imprenta Arte Gráfica	Por el hecho de conseguir patrocinio completo las alumnas deciden eliminar alternativa de imprenta EDEVAL
	Domicilio alumna seminarista	Impresión de los dos diseños	Se imprime sólo parte del diseño para las instituciones	
3/10/01	Domicilio alumna seminarista	Impresión de los dos diseños	Se termina de imprimir diseño de formato para las instituciones y se archiva en portafolio. También se imprime en forma completa el formato para el adulto mayor encuadernándolo	
4/10/01	Comité Regional para el Adulto Mayor	Presentación de diseños ante todos los integrantes del consejo del comité	Los diseños se presentan ante representantes de ministerios, empresa privada, secretaria ejecutiva del comité y esposa del intendente	Se confirma colaboración para la impresión de los diseños al ser éstos evaluados positivamente (material idóneo en su diseño y contenido)
	Oficina Comunal para el Adulto Mayor	Presentación de diseño ante adultos mayores	Se presenta a adultos mayores que se dirigen a la oficina a atenderse	Es evaluado positivamente en cuanto a su formato y contenido

5/10/01	Imprenta Arte Gráfica	Entrega de diseños	Se entregan ambos diseños, solicitando cotización por 300 ejemplares para diseño dirigido a adulto mayor y 50 para diseño dirigido hacia las instituciones	Se considera el otorgar 5.000 hojas tamaño oficio conseguidas por el equipo seminarista, a fin de rebajar el costo
8/10/01	Domicilio alumna seminarista	Contacto vía telefónica con imprenta	Se obtiene cotización por un total de \$210.000	El Comité Regional para el Adulto Mayor señala no poder financiar tal cantidad por lo que el equipo seminarista debe abaratar costos
	Domicilio alumna seminarista	Reunión del equipo seminarista	Se decide realizar en forma particular 40 ejemplares del diseño para las instituciones (en vez de 50), junto con conseguir encuadernación más barata y papel de portada (couché) en imprenta de Santiago, y se solicita nueva cotización con esta información a imprenta	Alumnas acuerdan solicitar préstamos de material de estudio a la universidad, así como la colaboración de la Oficina Comunal para el Adulto Mayor
9/10/01	Domicilio alumna seminarista	Contacto vía telefónica con imprenta	Se obtiene cotización por 300 ejemplares para diseño dirigido a adulto mayor sin encuadernación por un total de \$90.000	El Comité Regional para el Adulto Mayor señala poder financiar tal cantidad
12/10/01	Terminal de Buses de Viña del Mar	Impresión de guías para los adultos mayores y las instituciones	Se retiran resmas de papel fotocopia tamaño oficio y papel couché, coordinando la entrega del material a la imprenta	

16/10/01	Imprenta Arte Gráfica	Impresión de guías para los adultos mayores y las instituciones	Se entregan 10 resmas de papel fotocopia tamaño oficio, 300 láminas de papel couché y disquettes con la información, dando comienzo a la impresión	Se consigue vehículo para retirar los 300 ejemplares una vez terminados
19/10/01	Imprenta Arte Gráfica	Impresión de guías para los adultos mayores y las instituciones	Se resuelve problema de compaginación en disquettes y se da real comienzo a la impresión	Imprenta se percata del problema el día 18/10/01, por lo que se retrasa la impresión
19/10/01 al 24/10/01	Domicilio alumna seminarista y Oficina Comunal para el Adulto Mayor	Elaboración de guías para las instituciones	Se imprimen 40 ejemplares del diseño para las instituciones y se perforan para ser archivados en los portafolios	
24/10/01	Imprenta Arte Gráfica	Gestión a la elaboración de guías para los adultos mayores y las instituciones	Se retiran 320 ejemplares y se llevan a terminal de buses para ser llevados a Santiago con el fin de encuadernarlos	La encuadernación tiene un costo para las alumnas de \$15.000 (pasajes más alzador y corchetes)
25/10/01	Oficina Comunal para el Adulto Mayor	Elaboración de guías para las instituciones	Se archivan hojas impresas en 40 portafolios con portada y se colocan autoadhesivos para la portada, terminando guías	Se debe reparar error encontrado en el texto escrito (un número)
29/10/01	Terminal de Buses de Viña del Mar	Gestión a la elaboración de guías para los adultos mayores y las instituciones	Se retiran 320 ejemplares encuadernados para el adulto mayor	Se debe reparar error encontrado en el texto escrito (un número) y colocar autoadhesivo que de cuenta del patrocinio, a causa de la omisión de éste de parte de la imprenta

30/10/01	Domicilio alumna seminarista	Corrección de guía para los adultos mayores	Se reparan errores encontrados en el texto escrito colocando autoadhesivos que den cuenta del patrocinio, otros en el número errado y, además, se aparta material defectuoso	Se obtiene un total de 310 guías correctas, las alumnas se quedan con material defectuoso (10 guías)
----------	------------------------------	---	--	--

**OBJETIVO ESPECÍFICO N° 2: “Difundir la guía en los encargados del área adulto mayor en las instituciones relacionadas con el tem**

FECHA	LUGAR	ACTIVIDAD	RESULTADO	OBSERVACIONES
25/10/01	Palacio Rioja	Entrega de la guía	Se entrega la guía a 13 representantes de las instituciones que otorgan beneficios y/o servicios al adulto mayor de la comuna de Viña del Mar, y se aplica pequeña encuesta de opinión, considerando idoneidad del diseño y adecuación del contenido	Se aprovecha clausura de jornada “Estableciendo las bases para la conformación de la red social de apoyo para el adulto mayor”, a la cual asisten 13 representantes de 33 instituciones, siendo el material evaluado positivamente
26/10/01 al 7/10/01	Valparaíso y Viña del Mar	Entrega de la guía	Se entrega la guía a los 20 representantes restantes de las instituciones que otorgan beneficios y/o servicios al adulto mayor de la comuna de Viña del Mar y se aplica pequeña encuesta de opinión, considerando idoneidad del diseño y adecuación del contenido	El material es evaluado positivamente por los encargados, al considerar el diseño creativo, grato a la vista y veraz en su contenido, así como ser un material necesario para mejorar la atención del adulto mayor

**OBJETIVO ESPECÍFICO N° 3: “Difundir la guía en los adultos mayores organizados y no organizados”**

<b>FECHA</b>	<b>LUGAR</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
30/10/01	Domicilio de alumna seminarista	Reunión del equipo seminarista	Se distribuye formalmente la entrega determinando entregar 120 a los adultos mayores organizados y 190 a los no organizados, a través, de las instituciones correspondientes	Distribución no se pudo estipular antes debido a que era necesario conocer el número definitivo de guías sin errores
2/11/01 al 13/11/01	Valparaíso y Viña del Mar	Entrega de la guía	Se hace entrega de 80 guías a la Coordinadora de organizaciones de adultos mayores, 40 a CARITAS, 96 a la Dirección de Desarrollo Comunitario para ser entregados a las Juntas de Vecinos (Ver Anexo N° 20), 35 al Comité Regional para el Adulto Mayor, 14 a la Oficina Comunal para el Adulto Mayor, 30 en la ventanilla única de la Municipalidad de Viña del Mar, 13 a las camionetas de la seguridad de la municipalidad (Ver Anexo N° 21) y 2 a la Asociación de Jubilados de Textil Viña. Se aplica pequeña encuesta de opinión, considerando idoneidad del diseño	El material es evaluado positivamente por los encargados, al considerar el diseño grato a la vista, fácil de leer y comprender, así como ser un material necesario para mejorar la orientación de los adultos mayores en torno a la satisfacción de sus necesidades

**OBJETIVO ESPECÍFICO N° 3: “Difundir la guía en otras instituciones u organizaciones de la comuna en donde sea atingente él reci**

<b>FECHA</b>	<b>LUGAR</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
25/10/01	Oficina Comunal del Adulto Mayor	Reunión del equipo seminarista	Se distribuye definitivamente la entrega determinando las entidades que serán beneficiadas	
26/10/01 al 13/11/01	Valparaíso y Viña del Mar	Entrega de la guía	Se entregan una guía a cada entidad seleccionada: Escuela de Trabajo Social, Comité Regional para el Adulto Mayor, OCAM de Valparaíso, ventanilla DIDECO, ventanilla única de la municipalidad de Viña del Mar, Comisaría de la Familia de Carabineros y Bienestar de Personal de la Asociación de Pasivos de la Universidad de Valparaíso (Ver Anexo N° 22). Se aplica pequeña encuesta de opinión, considerando idoneidad del diseño y adecuación del contenido	El material es evaluado positivamente por los encargados al considerar el diseño creativo, grato a la vista, rico en su contenido, así como ser un material esencialmente necesario para mejorar la atención del adulto mayor, como también el funcionamiento de las propias instituciones que trabajan directamente con ellos

**PROYECTO N°3: “PESQUISAJE DE LOS ADULTOS MAYORES  
POSTRADOS E INDIGENTES DE LA COMUNA DE VIÑA DEL MAR”****ANTECEDENTES GENERALES**

Para la realización de este proyecto, se toma como base información entregada en entrevistas por los respectivos supervisores que dieron cuenta de la realidad de este tema en la región. Este pesquisaje considera la aplicación de una encuesta a los adultos mayores postrados e indigentes de un sector vulnerable de la comuna, con la finalidad de encontrar a éstos mayores de 60 años que no están accediendo a los beneficios y que al parecer se encontrarían en situación de riesgo. Para ello fue necesaria la elaboración de un instrumento de evaluación, el cual fue confeccionado por el equipo seminarista luego de observar otros como el aplicado en la Villa Queronque de Limache, dando como resultado una ficha evaluativa integral que considera diversos aspectos, siendo sometida a evaluación de la asistente social de la OCAM siendo aprobada.

Luego se dio paso a la selección del sector vulnerable en donde aplicar la encuesta, el cual se decide indagando un informe estadístico del adulto mayor de la comuna y su condición socioeconómica elaborado por la oficina, en donde se observan antecedentes demográficos de cada sector junto a sus índices de vulnerabilidad (Estudio de Focalización de la Pobreza, Comuna de Viña del Mar, 1997/ Censo de Población y Vivienda 1992) con lo cual se selecciona el sector de Forestal el que presenta tales características, además de constituirse en uno de los más organizados, elemento importante a tomar en cuenta si se consideran las características del proyecto el cual utiliza como fuentes informantes a las organizaciones comunitarias del sector para ubicar a los adultos mayores en situación de riesgo, definida ésta como adultos mayores que presentan problemas de salud que les hacen depender de terceras

Posteriormente se decide la unidad vecinal sujeto de acción, basándose en el número de adultos mayores habitantes en ella y el conocimiento del lugar, seleccionando la Unidad Vecinal N° 129 Puerto Montt , la presenta una población total (según el estudio antes mencionado )de 1462 habitantes, contando con 722 hombres , 740 mujeres y 308 viviendas. De acuerdo a información recabada, esta unidad vecinal cuenta con un reducido número de adultos mayores (51), esto sumado al conocimiento del lugar por una de las alumnas, da cuenta de una mayor facilidad en su barrido, utilizando como fuentes informantes las directivas de las juntas de vecinos existentes: Puerto Montt y Buena Esperanza, más la de la organización de adultos mayores Puerto Montt.

El sector se ubica en la parte alta de Forestal, caracterizándose por sus calles empinadas, pequeñas y circunvalantes, que limitan el acceso del adulto mayor hacia las instituciones y viceversa, además de la lejanía de la locomoción para algunos de los adultos mayores habitantes en ella, sobretodo los pertenecientes a la jurisdicción de la junta de vecinos Buena Esperanza.

### PROYECTO N° 3 “ ESTRATEGIA DE PESQUISA DEL ADULTO MAYOR POSTRADO E INDIGENTE”

#### OBJETIVO N° 1: “Diseñar un instrumento de pesquisaje de la población adulta mayor postrada e indigente de la comuna”

FECHA	LUGAR	ACTIVIDAD	RESULTADOS	OBSERVACIONES
20/ 08 /2001	Domicilio Alumna	Elaboración Ficha de Pesquisa Adultos Mayores pobres e indigentes	Se logra primer bosquejo de ficha, la que fue sometida a revisión con Asistente Social de OCAM	En esta actividad participan dos miembros del equipo seminarista
31/ 08/ 2001	Escuela de Trabajo Social	Revisión Ficha de Pesquisa	Se realizan algunas correcciones en forma y contenido de ficha	
05/ 09/ 2001	Domicilio Alumna	Elaboración definitiva Ficha de Pesquisa Adulto Mayor	Se obtiene ficha de evaluación socioeconómica para Adulto Mayor, impresa en dos hojas y contiene los siguientes ítemes: - Individualización - Situación Familiar - Situación actual de Salud, vivienda y previsión social - Conclusiones (Ver Anexo N° 23)	La ficha definitiva debía ser presentada en esta fecha al equipo de la OCAM, sin embargo se suspende la reunión con este objetivo, por la determinación del equipo seminarista de presentarla en forma conjunta con productos de proyectos paralelos
11/09 /2001	Oficina Comunal del Adulto Mayor	Reunión del equipo seminarista con asistente social de OCAM.	La Asistente Social gestiona fotocopiado de 30 fichas (60 fotocopias)	

**OBJETIVO N° 2: “Aplicar el instrumento en un sector vulnerable de la comuna”**

<b>FECHA</b>	<b>LUGAR</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
05/ 09/ 2001	Domicilio Alumna	Determinación del sector en que se aplicará ficha de pesquisa	Se determina aplicarla en dos unidades vecinales del sector de Forestal: La Unidad y Puerto Montt	
11/09 /2001	Oficina comunal del Adulto Mayor	Reunión del equipo seminarista con asistente social de OCAM.	Se determina cambiar las unidades vecinales por Juntas de Vecinos, siendo éstas Puerto Montt y Buena Esperanza	El cambio se efectúa debido a que las unidades vecinales poseen una población muy amplia para ser cubierta por el equipo seminarista en el tiempo presupuestado para ello (dos jornadas)
12/09 /2001	Domicilio Alumna	Elaboración de cartas de presentación para los Presidentes de las Juntas de Vecinos	Se redactan cartas para los presidentes de ambas juntas de vecinos, en donde se explica el objetivo del proyecto, la fecha en que se realizará la pesquisa y se solicita colaboración de la comunidad y de los dirigentes en la ejecución (Ver Anexo N° 24)	
17/09 /2001	Oficina comunal del Adulto Mayor	Elaboración de cartas de presentación para los Presidentes de las Juntas de Vecinos	Jefa oficina firma cartas para presentarlas a los presidentes de las Juntas de Vecinos	Miembro del equipo seminarista debe contactarse con presidentes de juntas de vecinos
21/09 /2001	Domicilio Alumna	Contactar Presidente Junta de Vecinos	Se contacta a presidenta de Junta de Vecinos Puerto Montt, quien señala que las cartas de presentación sean entregadas personalmente	
27/09 /2001		Contacto telefónico	Se concreta entrevista para el	Debido a que no se ha tenido

		Presidenta Junta de Vecinos Puerto Montt	día 28 de Septiembre	contacto con la presidenta de Junta de Vecinos Buena Esperanza, la entrevistada se ofrece para realizar dicho contacto
28/09 /2001	Sector Forestal, Viña del Mar	Se entregan cartas de presentación a presidenta de Junta de Vecinos Puerto Montt y a Secretaria de Junta de Vecinos Buena Esperanza	Se obtiene el nombre de ocho adultos mayores para ser incluidos en el catastro, también se obtiene número telefónico de secretaria organización adulto mayor Sra. Nancy Cabrera y se entrega carta a Secretaria de junta de vecinos Buena Esperanza. Se fija el día 29/09 para aplicar la ficha.	No fue posible contactar a la presidenta de Junta de Vecinos Buena Esperanza, ya que la directiva había cambiado
29/09 /2001	Forestal, Viña del Mar	Realizar pesquisaje población Puerto Montt	Se encuentran doce adultos mayores con problemas físicos y económicos, estos fueron identificados tanto por la Presidenta de Junta de Vecinos como por la presidenta de la Organización de adultos mayores de Puerto Montt	Ambas presidentas colaboran voluntariamente en la ubicación de los adultos mayores, los cuales presentan características de semivalentes con deterioro físico o que se encuentran solos por lo que es necesario acercar los servicios a ellos
01/10 /2001	Forestal, Viña del Mar	Realizar pesquisaje población Buena Esperanza	Se encuentran siete adultos mayores con problemas, los que fueron identificados con la colaboración de la ex Presidenta de la Junta de vecinos Sra. Leonor Arriaza, quién voluntariamente acompaña en las visitas a los	Primero se contacta a la secretaria de junta de vecinos, quién señala que en ese sector no existen adultos mayores en esa situación, sin embargo posteriormente se contacta a la ex presidenta quien entrega los nombres de adultos mayores

			adultos mayores	con problemas
03/10 /2001	Domicilio Alumna	Reunión del equipo seminarista	Se distribuyen las fichas aplicadas entre los integrantes del equipo seminarista para sistematizar la información obtenida en la pesquisa	La sistematización se basa en la elaboración de una ficha más pequeña que sólo contiene datos esenciales
12/10 /2001	Domicilio Alumna	Reunión del equipo seminarista	Impresión de fichas sistematizadas para ser presentadas ante personal del consultorio Brígida Zabala de Forestal (Ver anexo)	Esto tuvo como finalidad realizar posibles gestiones frente a los casos encontrados y contrastar la información recolectada con la que posee el consultorio
16/10 /2001	Forestal, Viña del Mar	Presentar sistematización de fichas de adultos mayores a Nutricionista y Directora del Consultorio Brígida Zabala de Forestal	Los casos pesquisados son presentados y se contrasta la información recogida en terreno con información manejada por el personal del consultorio	Equipo médico reconoce casi la totalidad de los casos presentados y se compromete a contactar a los casos merecedores de atención.

**OBJETIVO N° 3: “Promover el establecimiento de compromiso de una entidad que se responsabilice por continuar la aplicación del instrumento en el resto de la comuna”**

<b>FECHA</b>	<b>LUGAR</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
16/10 /2001	Escuela de Trabajo Social	Reunión Equipo Seminarista y Profesor Guía	Se consigue pre-acuerdo por parte de la Escuela de Trabajo Social para continuar con pesquisa de adultos mayores en los sectores de la comuna de Viña del Mar	Falta concretar acuerdo con la Oficina Comunal del Adulto Mayor y elaboración de carta compromiso una vez que las dos instituciones estén de acuerdo
19/10 /2001	Oficina comunal del Adulto Mayor	Reunión de equipo seminarista y encargada Oficina Comunal del Adulto Mayor	Se consigue pre-acuerdo por parte de la OCAM para continuar con el pesquisaje de adultos mayores en la comuna	Esto debido a que el proyecto debe ser estudiado y evaluado por el Departamento de Grupos Prioritarios

# EVALUACION

## INTRODUCCIÓN

El presente capítulo tiene por objeto el desarrollar la última etapa del proceso metodológico, la evaluación de la intervención profesional, momento en donde se revisa la efectividad e idoneidad de las acciones programadas y se miden desde un aspecto valórico los diferentes elementos del proceso inmersos en su propio contexto.

Para llevar a cabo esta tarea se cuenta con una serie de modelos y autores que postulan distintas formas de evaluar, los que centran su atención en ciertos elementos poniendo mayor énfasis en unos respecto de otros, generando diferentes enfoques que con sus características respectivas sirven para medir en la forma más adecuada la realidad intervenida.

Dentro de este amplio escenario evaluativo, es necesario escoger el modelo que se acomode de la mejor manera a las particularidades de la problemática abordada en la intervención social, con el fin de no restarle importancia a elementos significativos de ésta que pueden dar cuenta de reflexiones útiles para cuando se desee volver a intervenir esa realidad u otra.

Es por ello que en esta ocasión se ha escogido una estrategia de evaluación que considera la orientación de dos patrones evaluativos, como lo son el Modelo CIPP (contexto-insumo-proceso-producto) y el Modelo de Evaluación Iluminativa, el primero por ser una estrategia que se enfoca en lo concreto y objetivo del proceso, y el segundo por ser una estrategia que se enfoca en lo subjetivo, centrándose en los beneficiarios, lo cual responde de manera adecuada al tipo de realidad intervenida otorgando un enfoque integral que considera tanto aspectos cualitativos como cuantitativos.

El equipo seminarista ha establecido una estrategia de evaluación que considera éstas características ya que no sólo se preocupa de medir el logro de los objetivos planteados, sino que también se ocupa de una evaluación general del proceso, sin dejar de lado el desarrollo de los procesos metodológicos y administrativos, así como de la profesión misma.

Para ello en primer lugar se da paso a una evaluación de los proyectos, lo que se hace sobre la base de distintos criterios definidos según las particularidades de cada cual, éstos tienen que ver con la eficacia, eficiencia, estrategia, participación, cobertura e impacto, para lo que se utilizan diversas técnicas e instrumentos de corte cualitativo y cuantitativo. A partir de ello se realiza una evaluación general del programa, considerando como criterio el contexto, en cuanto a los factores políticos imperantes y las expectativas de la comunidad.

A continuación se realiza una mirada por sobre la metodología utilizada y los elementos administrativos considerados para la intervención profesional, finalizando con una validación de la profesión en el área del adulto mayor y sus implicancias.

## **ANTECEDENTES GENERALES**

Como se ha mencionado anteriormente la estrategia de evaluación utilizada por el equipo seminarista considera la orientación de dos patrones, uno proveniente de los modelos analíticos y el otro de los globales, por esto el lector podrá apreciar en la evaluación que se presenta a continuación aspectos referentes al proceso en sí y a los productos arrojados por esta intervención de una manera implícita durante el transcurso de la redacción, dado que a través del relato es difícil el separar una dimensión de la otra, al ser éstas complementarias.

Sin embargo, cada orientación presenta características propias que adquieren protagonismo según corresponda a cada momento del proceso, éstas son:

### **MODELO CIPP:**

- ✓ Oportuno en la toma de decisiones, al entregar datos suficientes al administrador durante toda la intervención
- ✓ Flexible, al posibilitar el realizar modificaciones y adecuaciones de los diversos procedimientos según sea necesario
- ✓ Sensible, al retroalimentar la acción con las opiniones de los participantes y entidades superiores
- ✓ Confiable, al poseer alta credibilidad en los resultados que comunica

### **MODELO EVALUACIÓN ILUMINATIVA:**

- ✓ Holístico, al preocuparse por una evaluación global de todo el programa
- ✓ Interpretativo, al utilizar técnicas que se preocupan por describir los significados que posee la experiencia evaluada para los que en ella están involucrados
- ✓ Iluminativo, al buscar descubrir aspectos que no se observan a primera vista
- ✓ Sensible, al considerar las opiniones de los participantes

Para el logro de un mayor entendimiento del sistema de criterios establecidos por proyectos, a continuación se presenta un esquema que da cuenta del mismo:

<b>PROYECTOS</b>	<b>PROYECTO N°</b>	<b>PROYECTO N°</b>	<b>PROYECTO N°</b>
<b>CRITERIOS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Eficacia	☺	☺	☺
Eficiencia	☺	☺	☺
Estrategia	☺	☺	☺
Participación	☺		☺
Cobertura	☺	☺	☺
Impacto	☺	☺	☺

**PROYECTO N° 1: “ESTABLECIENDO LAS BASES PARA LA RED SOCIAL DE APOYO PARA EL ADULTO MAYOR DE LA COMUNA DE VIÑA DEL MAR”**

**CRITERIOS DE EVALUACION**

- ✓ **EFICACIA:** *Se entenderá como el cumplimiento de los objetivos planteados previamente.*

**OBJETIVO N° 1:** “Capacitar a los profesionales y técnicos encargados de los programas sociales dirigidos al adulto mayor, en lo referente a conceptos básicos y aplicación del modelo de Redes Sociales de Apoyo”.

Para lograr este objetivo se realiza una ponencia sobre el Modelo de Redes Sociales, la cual estuvo acompañada con apoyo visual (Data Show) y con la entrega de material de apoyo que contiene el resumen de la exposición, esto facilita en cierta medida el cumplimiento del objetivo. Esto se manifiesta a través de la autoaplicación de un análisis FODA el que se realiza de forma oral por los participantes, señalando ciertas condiciones para la aplicabilidad del modelo de redes:

**Fortalezas**

- Organización: es decir forman parte de una institución que presenta un orden jerárquico.
- Capacitación: cuentan con los elementos necesarios para implementar el modelo de redes sociales, porque la experiencia en el área les permitirá concretar los conceptos, llevándolos a la práctica.
- Espacio físico: tienen disponibilidad de infraestructura para planificar y ejecutar acciones conjuntas en beneficio de los adultos mayores.
- Encargados de los programas del adulto mayor: ya que constituyen la base para la formación del sistema redal.

- Existencia de contacto informal entre las instituciones, los que pueden llegar a constituir un sistema redal formal entre estas, si este contacto se transforma en coordinaciones periódicas.

### **Oportunidades**

- Acciones desde el Estado: se debe considerar que el estado ha delineado las acciones respecto al adulto mayor, atendiendo a las necesidades de esta población emergente, las que deben ser aprovechadas al máximo por quienes están encargados del tema al interior de las instituciones para ganar espacio en beneficio de este grupo etareo.
- Medios de Comunicación: la visión de los medios de comunicación ha cambiado en este último tiempo, la publicidad muestra adultos mayores con capacidades físicas adecuadas para el desarrollo de múltiples actividades, así como también destacan los eventos organizados por instituciones como es el Comité Nacional para el Adulto Mayor.  
Frente a este factor se hace necesaria la maximización de esta oportunidad con el objetivo de sensibilizar a la población.
- Valoración del adulto mayor como protagonista activo, que se interesa por participar en actividades, dejando atrás el estereotipo de un ser pasivo.
- Equipo Seminarista: resulta importante que personas jóvenes se interesen por abordar el tema y por realizar acciones que ayuden a mejorar la calidad de vida de este grupo etareo.

### **Debilidades**

- Identidad: la falta de un encargado formal en las instituciones, así como también lo nuevo del cargo ha dado lugar a una identificación débil, lo que no permite emprender acciones concretas frente al tema.
- El tema del adulto mayor no es sentido como propio por la institución, sino que forma parte de un todo, esto afecta directamente la iniciativa de implementar un proyecto o programa en beneficio de los adultos mayores, ya que no se cuenta con ningún recurso específico “se debe hacer más con los recursos de siempre”.

Generalidad que se presenta en las instituciones que tienen beneficiarios de distintos grupos etáreos.

- Burocracia ( Procedimientos Administrativos): si bien es cierto es positivo darle un marco institucional al quehacer en torno al adulto mayor, la burocracia existente afecta las coordinaciones, por lo tanto disminuye la posibilidad de crear redes interinstitucionales.
- Las convocatorias a eventos o a cualquier tipo de actividad no especifican claramente los objetivos ni los temas que serán abordados así como tampoco entregan los resultados o conclusiones sistematizadas que derivan de estos encuentros, razón que influye en la desmotivación que presentan los invitados a asistir.

### **Amenazas**

- No hay cultura sobre el adulto mayor; debe existir formación acerca del tema desde la educación básica, pasando por lo demás niveles educacionales, a fin de que la población vaya adquiriendo conocimientos sobre esta etapa de vida e ir tomando conciencia de las necesidades de este grupo etáreo.
- El tema del adulto mayor no es tema importante aun cuando es considerado un grupo prioritario, no se han tomado medidas principalmente en lo que respecta a recursos para la atención de este.
- Instituciones con ánimo de sobresalir, cada institución o los que cuentan con más experiencia pretenden establecer una estructura jerárquica que amenaza los principios del modelo de redes sociales.

Por otra parte, otro instrumento que respalda el logro de este objetivo lo constituye la pauta de observación simple aplicada en la jornada y contempló los siguientes criterios:

- **Atención:** durante la exposición los participantes se mostraron atentos a la entrega de contenidos, tanto a la información que se entrego oralmente, así como también a las diapositivas presentadas y al material de apoyo que se les entrego, el cual fue revisado en algunas ocasiones, tomando algunos de ellos apuntes.

- **Interés por Actividades:** los participantes se mostraron interesados en las actividades desarrolladas, sobretodo durante el plenario realizado, en donde los participantes solicitaron trasladar el café programado para el final, a objeto de continuar con el plenario el cual fue desarrollado adecuadamente y con mucho interés por lo asistentes.
- **Desarrollo de Diálogos:** los diálogos surgidos se relacionan directamente con la temática tratada, lo que permite reconocer que algunos conceptos del modelo fueron comprendidos e internalizados, ya que fueron utilizados y manejados adecuadamente por algunos de los participantes.
- **Aparición de conflictos:** los conceptos de redes y la posibilidad de aplicar el modelo dan pie al surgimiento de una crítica, motivado por un conflicto anterior a esta instancia entre las instituciones el que surge por la escasa comunicación entre estas.
- **Instancia de Acuerdos:** En relación a este criterio los participantes manifiestan acuerdo frente a la factibilidad en la aplicación del modelo de redes en las instituciones a las cuales pertenecen, agregando ,sin embargo, que aún no están dadas las condiciones en lo que respecta a motivación de los propios encargados del área, esto se reafirma en la opinión generalizada de los asistentes de que siempre participan las mismas personas.
- **Opinión de los participantes:** las opiniones de los participantes surgen respecto a la actividad misma, señalando primero como positiva la iniciativa del equipo seminarista por abordar el tema y segundo hacen mención a la entrega de contenidos tanto a la exposición como al apoyo visual y material de la jornada, los que son evaluadas positivamente por los participantes. Por otra parte se menciona lo amplio de la convocatoria lo que constituye una actividad que abarca no solo a instituciones del ámbito público como generalmente se hace, sino que se incluyen además las del ámbito privado y las subvencionadas, respondiendo a la búsqueda de apoyo social para enfrentar en forma coordinada las problemáticas de los

adultos mayores, lo cual dice relación con uno de los principios del modelo de redes sociales.

- **Control de los tiempos y ubicación espacial:** en relación a estas, ambas se debieron adecuar a las circunstancias, ya que primero se demora el inicio de la jornada debido al retraso de los invitados (retraso que se convierte en inasistencia de un número considerable de invitados), segundo el plenario que deriva de la exposición del modelo de redes se extendió, por lo que se determina postergar para el final de la actividad el tiempo programado para el café, con la finalidad de continuar con el plenario el cual estaba arrojando buenos resultados. En cuanto a la ubicación espacial de los participantes, se señala que esta no influyó en el desarrollo de la jornada.

**OBJETIVO N° 2:** “Motivar en los participantes el interés por conformar la red a través de la presentación de los resultados del Diagnóstico Social elaborado por el equipo seminarista”.

Para lograr el cumplimiento de este objetivo en la ejecución de la jornada se realiza una ponencia acerca de los resultados que arroja el Diagnóstico Social elaborado por el equipo seminarista, con el cometido de motivar a los asistentes a conformar una red social de apoyo para el adulto mayor de la comuna de Viña del Mar, al observar las características y condiciones que ésta presenta en la comuna.

Esta ponencia considera la exposición de una breve introducción acerca del Seminario de Título propiamente tal haciendo alusión a la problemática abordada de la escasa cobertura de las demandas de los adultos mayores de la comuna y cómo esto se relaciona con la existencia o no de red en ella, y luego, de las principales falencias encontradas al interior de las instituciones que dificultan el establecimiento de una red abierta, así como la satisfacción de las necesidades de los mayores de 60 años, material que también es entregado a través de un apartado que describe y analiza la situación. En segundo lugar se realiza un plenario, el cual pretende que los asistentes comenten lo expuesto, establezcan diálogos y aporten con reflexiones que apunten a la conformación de la red, lo cual se observa en la siguiente observación simple.

## PAUTA DE OBSERVACIÓN SIMPLE

- **Atención:** Los asistentes demuestran atención en la ponencia realizada, efectuando consultas y realizando comentarios; también la dejan entrever respecto a las opiniones de sus pares, las cuales escuchan y reflexionan, además se interesan por revisar el material de apoyo entregado, a modo de indagar más en la información expuesta.
- **Interés por actividades:** Junto con el interés expresado por la ponencia, la cual toca directamente el funcionamiento de las instituciones donde se desempeñan, demuestran deseos de expresar sus opiniones tanto en ella como en el tiempo establecido para plenario, en el que efectúan críticas constructivas al Diagnóstico Social realizado por el equipo seminarista y comentan sus resultados.
- **Desarrollo De Diálogos:** En esta ocasión se produce diálogo principalmente entre los asistentes y el equipo seminarista, ya que el tema como la dirección del plenario propicia este tipo de intercambio de opiniones. Sin embargo, los asistentes toman en cuenta las opiniones de los demás para hacer llegar un comentario o una reflexión, lo que se puede entender como un diálogo indirecto.
- **Aparición De Conflictos:** En el plenario se genera una pequeña discusión en cuanto a los resultados arrojados por el Diagnóstico Social y la información que poseen los asistentes acerca del funcionamiento de las instituciones, ya que la interpretación de los datos del estudio se hace en base a mayorías y generalidades, lo cual afecta a los asistentes que representan a la minoría de instituciones que no presentan falencias en ciertas áreas, lo que es resuelto adecuadamente por el equipo seminarista, logrando una comprensión de esta metodología por los asistentes.
- **Instancia De Acuerdos:** Se generan acuerdos en cuanto a los resultados en cuanto a los resultados diagnósticos expuestos, principalmente en lo que respecta a las falencias encontradas en relación con la falta de información que posibilite un trabajo coordinado entre las instituciones que otorgan beneficios o servicios al adulto mayor, así como la falta de recursos que permitan optimizar la atención del adulto mayor y una entidad que se haga cargo de la coordinación del trabajo en red.
- **Opinión De Los Participantes:** Los participantes manifiestan sus opiniones sin problemas, evaluando la ponencia positivamente debido al logro en que incurre el equipo seminarista de sintetizar adecuadamente la información, siendo respaldada

en mayor extensión pero igualmente resumida en el material de apoyo escrito. Sin embargo, surgen algunas discrepancias en torno al contenido, asunto ya analizado en el punto relacionado con la aparición de conflictos.

- **Control De Los Tiempos Y Ubicación Espacial:** La ponencia se realiza en el tiempo estipulado y el plenario se desarrolla en un tiempo prudente para así facilitar el término de la jornada a la hora fijada en el programa. La ubicación espacial es del agrado de los participantes en el momento de la exposición, sin embargo en el tiempo de plenario, se considera como una limitante para el logro de una mayor identificación en la emisión de opiniones el no contar con sillas movibles en el recinto.

Por lo tanto se considera logrado el objetivo si se observa, además, que se estipula en la siguiente jornada el compromiso de efectuar una reunión a corto plazo entre las mismas instituciones participantes y las demás que no asistieron pero que también forman parte de las instituciones que otorgan beneficios o servicios al adulto mayor de la comuna, con el fin de planificar actividades en conjunto, coordinar esfuerzos, organizar tiempos en la programación de actividades del próximo año y establecer nuevas fechas de reunión, las cuales pretenden ir estableciendo un conocimiento, contacto y coordinación regulares que terminen por establecer formalmente en el corto plazo la red social abierta para el adulto mayor.

### **OBJETIVO N° 3:**

**“ Propiciar la creación de sistemas evaluativos cuantitativa y cualitativamente eficaces para los programas sociales dirigidos a la población adulto mayor de la comuna”.**

Para lograr el cumplimiento de este objetivo se implementa en el desarrollo de la jornada, un espacio para la exposición del tema de sistemas evaluativos y posteriormente se busca reflexionar acerca de la posibilidad de implantar pautas evaluativas que respondan a las necesidades de las diferentes instituciones.

De acuerdo a lo observado en la ocasión, es posible afirmar que el objetivo planteado

De acuerdo a lo observado en la ocasión, es posible afirmar que el objetivo planteado se logra de manera satisfactoria dado que se genera un espacio para discutir la posible aplicación de una pauta previamente elaborada por el equipo seminarista, que busca incluir los aspectos más relevantes a tener presente en una evaluación.

A partir de un proceso de discusión grupal es posible que los asistentes analicen la pauta y la modifiquen atendiendo a sus realidades institucionales. Esto queda de manifiesto considerando la información contenida en la pauta de observación simple aplicada, utilizada como un instrumento de evaluación del presente criterio.

A través de ésta, se logra dimensionar las potencialidades y los aportes que un trabajo en grupo de estas instituciones puede aportar para optimizar los recursos y procedimientos ya existentes o por implementar.

Aspectos relevantes contenidos en la mencionada pauta que apoyan la afirmación sobre el cumplimiento del objetivo se presentan a continuación:

- **Atención:** A lo largo de la exposición y el trabajo grupal, los asistentes demostraron atentos, expectantes a los contenidos que eran entregados, situación que se evidencia en la toma de notas por parte de algunos sobre aspectos que, en su momento, le parecieron relevantes y útiles para su uso posterior.
- **Interés por Actividades:** Este aspecto se evidencia fundamentalmente en el proceso de discusión sobre la aplicación de la propuesta de pauta de evaluación entregada.
- **Desarrollo de Diálogos:** Durante el desarrollo del ejercicio grupal afloran diversas opiniones relacionadas con el hecho de que, si bien, la pauta de evaluación es aplicable en teoría, esto se ve dificultado por la falta de voluntad política de las autoridades para llevar a la práctica la aplicación de elementos evaluativos de corte cualitativo. También las dificultades para por una falta de compromiso de los encargados para considerar en las evaluaciones aspectos del proceso. Otro factor que influye lo anterior es la falta de recurso económico para llevar a cabo evaluaciones exhaustivas y también exponer que la falta de

actividades definidas para el puesto del encargado dificulta el desempeño en este tipo de materias.

- **Aparición de Conflictos:** Se puede afirmar que en esta etapa de la jornada no se detectaron conflictos evidentes entre los participantes.
- **Instancias de Acuerdo:** Durante el plenario, después de la discusión grupal, se constatan varios acuerdos relacionados con la aplicación de la pauta analizada, al menos en teoría; coincidieron además en que existen obstáculos para su aplicación. Concordaron respecto de las diferencias existentes en el sector público y privado de las instituciones en cuanto a los aspectos que evalúan y sobre todo a las diferencias en los recursos con los que cuentan para llevar a cabo lo anterior. Además propusieron que fueran agregados otros aspectos como la identificación de los obstáculos que pudiera enfrentar el adulto mayor para participar o acceder a los beneficios así como se sugiriere mayor concreción en los ítems de la pauta con el fin de permitir su fácil llenado.
- **Opinión de los participantes:** Con respecto a este punto es posible afirmar que se da un rico proceso de conversación de los diversos temas que son abordados por el moderador. Sin embargo es necesario mencionar que éste se ve distorsionado al contar con opiniones poco certeras por parte de alguno de los participantes que, por momentos, desviaron el rumbo de la conversación.
- **Control de los Tiempos/ Ubicación Espacial:** En cuanto al primer punto es posible contar con una mayor cantidad de tiempo dado que la ponencia ocupó menos tiempo del programado, el cual fue utilizado durante la realización del trabajo de discusión grupal.

Sobre el segundo punto, se observa dispersión del público durante la exposición del tema, lo cual debió variar ya que se les pide que se reúnan en grupo. Aún así es posible identificar participantes que, al inicio de este proceso, intentan mantenerse al margen pero luego de iniciado el ejercicio se incorporan participando activamente.

**OBJETIVO N° 4**

**“ Identificar problemáticas del adulto mayor factibles de ser abordadas a través del establecimiento de vínculos entre las instituciones participantes”**

De acuerdo a las características con que se desarrolla la primera jornada, se decide adecuar este objetivo, en el sentido de que se utiliza para el cumplimiento de este objetivo una problemática identificada a priori en la pesquisa realizada en la ejecución del proyecto N°3.

El cumplimiento de este objetivo se lleva a cabo a través de la presentación de uno de los casos pesquisados, el que es analizado por los asistentes, arrojando el siguiente resultado:

Si bien es cierto no se visualizan vínculos concretos entre los participantes, sí hay manifestaciones de acuerdo en torno a la atención que debe darse al adulto mayor y se determina que: la institución que lo recepcione en una primera instancia debe hacerse cargo de entregar la información que la persona requiere , además de derivarle a las instituciones que corresponda de acuerdo a las características que presente.

Por otra parte, otro instrumento que respalda el logro de este objetivo lo constituye la pauta de observación simple aplicada en la jornada la que contempla diversos criterios, utilizándose para la evaluación de este objetivo los que a continuación se presentan:

- **Atención:** Durante la presentación del caso pesquisado, los asistentes manifiestan un alto grado de atención frente a éste, lo que se evidencia en su actitud frente al expositor, así como al surgimiento de diversas interrogantes dirigidas al conocimiento en profundidad de la persona identificada.
- **Interés por actividades:** los asistentes evidencian alto interés por el desarrollo de la actividad participando activamente sin distinción del tipo de institución, aún cuando las problemáticas abordadas son preferentemente de las áreas social y salud.

- **Desarrollo de diálogos:** el surgimiento de diálogos es abundante desde el momento en que es presentado el caso, éstos giraron en torno a las condiciones propias que presentaba el caso, así también frente a las posibles soluciones requeridas por éste. Cabe agregar que un encargado de institución privada cumple un rol fundamental en el desarrollo y conducción de las intervenciones, lo que contribuye a la concreción de posibles acciones frente a los estados de necesidad presentados por cualquier adulto mayor.

## PRODUCTOS GENERADOS

A partir de las opiniones surgidas durante el desarrollo de la jornada y del trabajo en equipo realizado, para el establecimiento de la red social de apoyo para el adulto mayor, se obtienen los siguientes productos concretos:

**Reunión de Planificación:** los asistentes a la segunda jornada determinan reunirse el día 22 de noviembre del año en curso, con el objeto de planificar en torno a las actividades a realizar en forma conjunta para el año 2002. Esta iniciativa es aceptada por la totalidad de los representantes de las instituciones y se determina inmediatamente el lugar de la reunión la que se realizará en las dependencias de la Unión Comunal de Juntas de Vecinos, entre las 15:30 y 17:30 horas.

La convocatoria para la reunión quedará como responsabilidad de la Oficina Comunal del Adulto Mayor, quién se encargara de enviar las invitaciones a las 33 instituciones consideradas en la Guía de Beneficios y Servicios para el adulto mayor de la comuna de Viña del Mar, elaborada por el equipo seminarista, los que también serán invitados a participar de la reunión.

- ✓ **EFICIENCIA:** *Se entenderá como la optimización de los recursos humanos, materiales y financieros.*

**Recursos Humanos:** el recurso humano utilizado para este proyecto es escaso y no contribuye plenamente al cumplimiento del objetivo, lo que hace necesario que el

equipo seminarista asuma múltiples responsabilidades; lo que si bien es cierto esta situación enriquece en términos de organización y trabajo en equipo, limita desarrollar otras actividades importantes como la observación, el conocimiento de las reacciones de los participantes, etc.

El apoyo del equipo técnico de la OCAM, es fundamental para el cumplimiento del objetivo, en cuanto a coordinaciones, elaboración de invitaciones y gestiones, las que han sido bien recibidas por contar con el respaldo de esta institución.

Así también es importante destacar la disposición y colaboración de los funcionarios del Palacio Rioja, los que contribuyen bastante al desarrollo de la actividad, permitiendo al equipo seminarista delegar en ellos ciertas responsabilidades que en definitiva permitieron controlar en alguna medida el recurso tiempo, es decir, la programación para cada jornada.

Respecto a los participantes, se puede decir que la disposición que manifiesta cada uno de los asistentes a trabajar en torno a la temática del adulto mayor favorece el establecimiento de una red social formal, lo que constituye un gran aporte para el logro del objetivo.

**Recursos Materiales:** en general este recurso es evaluado positivamente, ya que es ampliamente satisfactorio. Este fue entregado por la institución patrocinante, cabe señalar que este fue disminuido por la institución debido a que no siempre la asistencia es total, por lo tanto no es necesario contar con todo el material. En cuanto a la infraestructura requerida esta fue adecuada y solicitada por la misma institución.

**Recursos Financieros:** el presupuesto presentado a la institución, se reduce de \$31.875 a \$16.620, sin embargo esta situación no afecta el logro del objetivo, siendo suficiente para llevar a cabo de manera adecuada el desarrollo de la jornada.

**Recurso Tiempo:** cabe señalar en relación al tiempo, que si bien se utiliza la holgura el tiempo programado permitió cumplir adecuadamente el logro del objetivo.

**TABLA GANTT**

SEMANAS /	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
OBJETIVOS																
Capacitar a los profesionales y técnicos encargados de los programas sociales dirigidos hacia el adulto mayor, en los conceptos básicos y aplicación del Modelo de Redes Sociales de Apoyo																
Motivar en los participantes el interés por conformar la red a través de la presentación de los resultados del Diagnóstico Social																
Propiciar la creación de sistemas evaluativos cuantitativamente y cualitativamente eficaces para los programas sociales dirigidos a la población adulto mayor de la comuna																
Identificar vínculos entre instituciones frente a una problemática del adulto mayor																

**Simbología:**

Tiempo programado: \_\_\_\_\_

Tiempo ejecutado: \_\_\_\_\_

Tiempo ejecutado sobrepasando Holgura: .....

- ✓ **PARTICIPACION:** *Se entenderá como el grado de asistencia e interés que los participantes muestren frente a la ejecución del proyecto.*

**Planilla de Asistencia:**

Primera Jornada 18 de octubre de 2001

NOMBRE	INSTITUCION
Julieta Oltra	Unión comunal coordinadora de Organizaciones de Adulto Mayor.
Fabiola Astete	SERPAJ
Ximena Raventos	Hogar de Cristo
María Cristina Morales	Centro de Salud Familiar Gómez Carreño
Marlene Araya	Instituto de Normalización Previsional
Luis Benítez	Director de Departamento de Grupos Prioritarios
Ketty Cazorla	Oficina Comunal del Adulto Mayor
Marta Bustos	Docente Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso

Es necesario señalar que producto de la baja asistencia a la jornada, los participantes sugieren que se investigue sobre esta situación, la cual se realiza en forma paralela a la confirmación de la asistencia para la próxima jornada.

Como resultado de esta pequeña investigación, se pueden señalar entre las causas de inasistencia:

1. La actividad convocada por el Comité Regional para el Adulto Mayor para el día 19 de octubre, en donde se celebró el Día Regional del Adulto Mayor, así como también por la realización de diversas actividades organizadas por las distintas instituciones que entregan beneficios y servicios al adulto mayor.
2. La falta de personal de la institución convocada, ya sea porque este se encontraba de vacaciones o con licencia médica o porque la institución no contaba con personal de reemplazo.
3. Las invitaciones no respondieron al conducto regular, es decir, estas fueron dirigidas directamente a los encargados del área adulto mayor y no a los directores de las instituciones, cabe agregar que esta situación solo ocasiono problemas en las instituciones públicas, en donde además se debe convocar con bastante antelación a las actividades debido a que estas realizan sus planificaciones mensualmente.
4. Además de los motivos señalados anteriormente, existieron algunos casos en que olvidaron la jornada y otros que no pudieron asistir por encontrarse realizando trabajos en terreno.

**Planilla de Asistencia:**

Segunda Jornada 25 de octubre de 2001

NOMBRE	INSTITUCION
Julieta Oltra	Unión comunal coordinadora de Organizaciones de Adulto Mayor.
Fabiola Astete	SERPAJ
Ximena Raventos	Hogar de Cristo
Ingrid Robert	Centro de Salud Familiar Gómez Carreño
Marlene Araya	Instituto de Normalización Previsional
Bernardita Cruz	Oficina Comunal del Adulto Mayor
Ketty Cazorla	Oficina Comunal del Adulto Mayor
Marta Bustos	Docente Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso
Carmen Fernández	Chile Deportes
Hilda López	Fundación Javier Arrieta
Jorge Conejeros	GASCO
Isabel Margarita Bustamante	MERVAL
Carmen Gloria Abarca	Consultorio Las Torres
Viviana Guerra	Hospital Gustavo Fricke

## **PAUTA DE OBSERVACION SIMPLE**

**Puntualidad :** los asistentes a la jornada en su mayoría fueron impuntuales, lo que dificultó el inicio y desarrollo de la jornada, ya que esto hizo necesario ir adecuando los tiempos, pero a pesar del retraso se logra el objetivo planteado. Sin embargo, cabe señalar que hubo dos asistentes que llegaron puntualmente a las dos jornadas.

**Comentarios Realizados:** en cuanto al modelo de redes sociales, los comentarios de los asistentes dicen relación con la adecuada entrega de información tanto de la que fue entregada oralmente como de la que tenían en sus manos como material de apoyo. Esto a su vez genera que los asistentes valoren la iniciativa del equipo seminarista por abordar el tema.

Con relación a los resultados del diagnóstico, algunos asistentes no estuvieron de acuerdo con la información presentada lo que originó un pequeño debate que fue guiado adecuadamente por el equipo seminarista. Otros comentarios que surgen dicen relación con la falta de coordinación que existe actualmente entre las instituciones.

En general los comentarios surgidos ayudan al cumplimiento de los objetivos del proyecto, en este sentido los participantes utilizan conceptos del modelo de redes lo que vislumbra la comprensión e internalización por parte de los asistentes de la información y contenidos entregados.

Por último, en relación con los sistemas evaluativos y a la evaluación tipo, los comentarios fueron mayores, estos dicen relación principalmente con la evaluación tipo presentada, frente a la cual señalan que constituye un buen instrumento que considera aspectos cuantitativos y cualitativos, además realizan sugerencias sobre incluir ciertos aspectos y eliminar otros, de modo que esta sea de una aplicación más amplia de acuerdo al tipo de institución.

**Preguntas Realizadas:** las primeras preguntas surgen a raíz del desarrollo de la actividad, entre las que se pueden mencionar: ausencia de invitados, e impuntualidad

de estos. En general las preguntas apuntan a profundizar la entrega de contenidos y no tanto para aclarar dudas frente a los temas tratados.

**Nivel de Atención:** con relación a esto se puede señalar que fue bueno y tuvo un aumento progresivo a través del desarrollo de la jornada, el que se manifiesta a mediante el aumento en las intervenciones orales.

**Disposición para Trabajar en Equipo:** los participantes de ambas jornadas demuestran buena disposición para el trabajo en equipo, no siendo necesario dirigirlos durante el tiempo otorgado para el desarrollo de actividades colectivas, esto puede ser producto de la experiencia en este tipo de eventos especialmente de los profesionales del área social.

**Capacidad de construir objetivo común:** a partir de la observación de los distintos plenarios y actividades conjuntas es posible afirmar que los participantes son capaces de llegar a acuerdo frente a las situaciones planteadas por el equipo seminarista y las que surgen de las intervenciones de ellos mismos. Estos acuerdos se manifiestan en la planificación de una reunión próxima, en la aceptación de revisar sus actuales instrumentos de evaluación y la construcción de uno que les permita medir en términos similares.

✓ **ESTRATEGIA:** *Se entenderá como la idoneidad en la utilización de técnicas y realización de actividades durante el proyecto.*

Respecto a las técnicas utilizadas durante la ejecución del proyecto se puede decir que éstas contribuyen al cumplimiento de los objetivos planteados, tanto en la aplicación que hizo de ellas el equipo seminarista, como por la recepción de los participantes a la jornada.

Las actividades realizadas para la consecución de los objetivos resultan atingentes, sin embargo la demora en algunas de ellas dificulta la profundización en temas relevantes esto es producto de la ejecución paralela de los tres proyectos programados por el equipo seminarista.

- ✓ **COBERTURA:** *Se entenderá como el número de adultos mayores e instituciones beneficiadas por el proyecto.*

De acuerdo a este criterio este proyecto logra beneficiar a la totalidad de las instituciones, ya que si bien es cierto la recepción directa no logra la asistencia esperada, el equipo seminarista se hace cargo de la entrega del material de apoyo a las instituciones que no asisten y por otra parte existe el compromiso de parte de los participantes por difundir la información entre sus pares. Por lo que en el mediano y largo plazo quienes se verían beneficiados serían los adultos mayores de la comuna de Viña del Mar.

## PROYECTO N° 2: “Guía de servicios y beneficios para el adulto mayor de la comuna de Viña del Mar”

- **EFICACIA:** Se entenderá como el cumplimiento de los objetivos planteados con anterioridad.

### OBJETIVO ESPECÍFICO N° 1: “Elaborar guía de programas y beneficios sociales para el adulto mayor”

El objetivo se considera logrado al contar primeramente con los dos diseños que contempla la guía de programas y beneficios sociales para el adulto mayor de la comuna, dirigidos uno hacia las instituciones que otorgan beneficios al adulto mayor de la comuna y el otro hacia los propios adultos mayores, los cuales son sometidos a revisión y evaluación para verificar lo adecuado del diseño en un grupo de adultos mayores que acude a la OCAM y en las instituciones patrocinantes respectivas, presentando las siguientes características:

#### Diseño dirigido hacia las instituciones:

- Información presentada en orden alfabético dentro de cada separación, respondiendo a la categorización de las instituciones por instituciones públicas, subvencionadas, privadas sin fines de lucro y privadas con fines de lucro.
- Posibilidad de archivar nueva información de otras instituciones o beneficios, realizar modificaciones y/o eliminar información que quede obsoleta a través del tiempo, gracias a su diseño de hojas perforadas y portafolio archivador.
- Información de instituciones privadas no contempladas en anteriores documentos
- Información acerca de los encargados específicos del programa del adulto mayor o de la entrega del beneficio en la institución.

#### Diseño dirigido hacia los adultos mayores:

- Información de las instituciones presentada por orden alfabético, para facilitar la ubicación
- Lenguaje claro y específico

- Letra grande
- Color agradable a la vista
- Ilustraciones que transmiten sentimientos positivos hacia el envejecer

**OBJETIVO ESPECÍFICO N°2:** “Difundir la guía en los encargados del área adulto mayor en las instituciones relacionadas con el tema”

Para la consecución de este objetivo se utiliza como medio de entrega la clausura de la jornada “Estableciendo las bases para la conformación de la red social de apoyo para el adulto mayor de la comuna de Viña del Mar” a la cual son convocadas las 33 instituciones que otorgan beneficios y/o servicios al adulto mayor de la comuna, de las que asisten 14; con el fin de entregar las guías a la totalidad de las instituciones el equipo seminarista debe contactar personalmente en las mismas instituciones a los encargados del programa o beneficio, entregando la guía a las 20 instituciones restantes. Los encargados reciben el material mostrando satisfacción principalmente por su contenido y diseño, entendiéndose como logrado el objetivo en forma óptima.

**OBJETIVO ESPECÍFICO N°3:** “Difundir la guía en los adultos mayores organizados y no organizados”

El desarrollo de este objetivo se realiza a través de distintas actividades llevadas a cabo por el equipo seminarista como lo son reuniones de coordinación y visitas en terreno a entidades estratégicas que facilitan la entrega, las cuales difieren según el perfil del beneficiario, a saber:

- Adultos Mayores Organizados: Se contactan a los encargados de instituciones relacionadas con las organizaciones de adultos mayores de la comuna, como lo son la Unión Comunal de Organizaciones de Adultos Mayores, y CARITAS dependiente del obispado de Valparaíso, las cuales tienen a su haber alrededor de 120 organizaciones, estableciendo el compromiso en éstas instituciones de entregar una guía a la directiva de cada organización, las que deben bajar la información a sus asociados respectivos, cubriendo así a los adultos mayores organizados.

Además, se entregan ejemplares a la Asociación de Jubilados de la Textil Viña al saber que ésta posee una gran cantidad de adultos mayores agrupados.

- Adultos Mayores No Organizados: Se contacta a distintas instituciones que trabajan o se relacionan con el adulto mayor no organizado, así como a organizaciones comunitarias como las juntas de vecinos las que conocen de cerca la realidad de su sector identificando sin problema a aquellos adultos mayores que no participan socialmente. Para este grupo se destinan 190 ejemplares de la guía canalizando la llegada a través de las siguientes instituciones: Oficina Comunal del Adulto Mayor de la I. Municipalidad de Viña del Mar, Comité Regional para el Adulto Mayor, Ventanilla Única de la Municipalidad de Viña del Mar y la Dirección de Desarrollo Comunitario de la misma a cargo de entregar las guías a los representantes de las juntas de vecinos asistentes a los Consejos de Desarrollo Local y, además, se entrega un ejemplar a cada camioneta de la seguridad perteneciente a la municipalidad (13) que recorren constantemente todos los sectores de la comuna.

Por lo señalado anteriormente es que se considera logrado el objetivo al poder difundir la guía en la totalidad de adultos mayores organizados y en instituciones estratégicas que se vinculan regularmente con adultos mayores no organizados, se entiende además que la difusión no termina sólo con la entrega del material, sino que la información también traspasará en forma verbal de uno a otro extendiéndose así tal vez hasta quienes no hayan recibido directamente la guía.

**OBJETIVO ESPECÍFICO N°4:** “Difundir la guía en otras instituciones u organizaciones de la comuna en donde sea atingente el recibirla”

Debido a la importancia de la información elaborada por el equipo seminarista para el beneficio de los adultos mayores y el mejor funcionamiento de la red abierta es que se decide el entregar la guía dirigida hacia instituciones a otras entidades que tuvieran que ver con el tema o en donde realmente el material fuese necesario.

Por lo que, luego de reuniones evaluativas que considerasen la disponibilidad de recursos y material, se llega a la conclusión que las instituciones deben ser: Comité Regional Para el Adulto Mayor de la Quinta Región, Grupo Gerontológico de la Universidad de Valparaíso, Oficina Comunal del Adulto Mayor de la Municipalidad de Valparaíso, Ventanilla Única de la Municipalidad de Viña del Mar y ventanilla de la Dirección de Desarrollo Comunitario de la misma.

Los profesionales y técnicos que reciben el material presentan similares opiniones a los demás beneficiados haciendo alusión específica acerca de la preocupación del equipo seminarista y de la OCAM por hacer llegar ésta información a la mayor cantidad de instituciones posible y sobretodo tomando en consideración a aquellas que tienen algún tipo de relación con el tema o que trabajan directamente con los adultos mayores pero que corresponden a otra comuna, reforzando el principio de apoyo mutuo entre instituciones. Por todo lo dicho es que se observa como logrado exitosamente el objetivo.

• ***EFICIENCIA:*** *Se entenderá como el cumplimiento de los objetivos sumado a la optimización de los recursos humanos, materiales, financieros y de tiempo.*

**RECURSOS HUMANOS:** Para la consecución de los objetivos del proyecto se consideraron colaboraciones de profesionales, técnicos y personas dispuestas a ayudar provenientes de distintas áreas, lo que ayuda al logro de una optimización de los recursos de esta índole al no limitar los esfuerzos a una sola entidad o área.

En lo que respecta a la confección de la guía es el equipo seminarista quien se encarga en forma completa de ello contando con la colaboración de la Oficina Comunal del Adulto Mayor y la Escuela de Trabajo Social; sin embargo, en lo que se refiere a la difusión del material el equipo seminarista lleva a cabo la totalidad de contactos dejando como responsables directos aquellos con quienes se hizo el compromiso, utilizando para ello a entidades y profesionales como los encargados del Área Adulto Mayor en 33 instituciones que otorgan beneficios al adulto mayor, Unión Comunal de Organizaciones de Adultos Mayores, CARITAS, Directivas Organizaciones de Adultos Mayores, DIDECO, Directivas de Juntas de Vecinos, Ventanillas de la municipalidad y otros.

**RECURSOS MATERIALES:** Se cuenta con el apoyo de algunos materiales e insumos de oficina de la Oficina Comunal del Adulto Mayor para la elaboración de los ejemplares de la guía dirigida hacia las instituciones, lo que aminora gastos en los que el equipo seminarista debiera incurrir. Por otro lado, los ejemplares de la guía dirigida hacia los adultos mayores son realizados en una imprenta contratada por el Comité Regional Para el Adulto Mayor siendo financiada casi en su totalidad por esta entidad. Además el equipo seminarista gestiona donación de otros materiales necesarios como distintos tipos de papeles, con lo que se puede afirmar que se aprovechan al máximo los recursos disponibles, así como la capacidad de gestión del equipo.

**RECURSOS FINANCIEROS:** Se consigue patrocinio de parte del Comité Regional Para el Adulto Mayor para financiar la impresión de los 320 ejemplares de la guía dirigida hacia los adultos mayores, equivalente a \$90.000 más IVA, siendo imposible el conseguir financiamiento para la guía dirigida hacia las instituciones debiendo el equipo seminarista financiar el resto de materiales necesarios incidiendo en un alto gasto aproximado de \$150.000, situación que amerita solicitar préstamos regulares para material de estudios en la Universidad de Valparaíso y lograr el compromiso de parte de la OCAM de conseguir algún tipo de reconocimiento económico por el trabajo realizado. Con lo anterior se logra la impresión de 40 guías para las instituciones, en vez de las 50 estipuladas en la programación del proyecto debido a la falta de recurso económico del equipo seminarista.

**RECURSO TIEMPO:** Este recurso si bien es de suma importancia en este proyecto, el equipo seminarista se ve enfrentado con dificultades que escapan a su control como lo son la falta de recurso económico, dificultades para conseguir financiamiento por la escasez de recursos de las instituciones, retraso en la impresión del material de parte de imprenta contratada y errores y omisiones en el material que debieron ser reparadas por el equipo. Por lo tanto el desarrollo del proyecto se ve retrasado en tres semanas por lo que se debe ocupar la holgura llegando a sobrepasarla, con lo que el equipo seminarista obtiene como enseñanza que siempre se deben tener en consideración factores ajenos al propio desempeño, a continuación se muestra la Tabla Gantt que da cuenta de lo señalado.

**TABLA GANTT**

SEMANAS OBJETIVOS	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaborar guía de programas y beneficios sociales para el adulto mayor			—————		—————				.....							
Difundir la guía a los encargados del área adulto mayor en las instituciones									—————		.....					
Difundir la guía en adultos mayores organizados y no organizados									—————				.....			
Difundir la guía en otras instituciones de la comuna que lo ameriten									—————		.....					

**Simbología:**

Tiempo Programado: —————

Tiempo Ejecutado: - - - - -

Tiempo Ejecutado sobrepasando la Holgura: .....

- **ESTRATEGIA:** *Se entenderá como la idoneidad en la utilización de técnicas y realización de actividades durante el proyecto*

Respecto a las actividades realizadas para llevar a cabo el diseño de las guías en sus dos formatos, se consideran adecuadas ya que gracias a ellas se alcanza de una manera altamente positiva el logro de los objetivos del proyecto, al diseñar diferentes estrategias según cada área de beneficiarios tomando en cuenta sus características particulares.

Es por esto último que los beneficiarios responden a la entrega del material con excelentes comentarios en cuanto a su contenido, ilustraciones y formato. Sin embargo, es preciso señalar que para la elaboración de las guías el equipo seminarista debe perfeccionarse en cuanto a los elementos computacionales y de impresión necesarios, lo cual resta tiempo y entorpece el desarrollo normal del proyecto.

- **COBERTURA:** *Se entenderá como el número de adultos mayores e instituciones beneficiadas por el proyecto.*

La difusión de la guía comprende diversos sectores dentro de la comuna de Viña del Mar, identificados como instituciones que otorgan beneficios y servicios al adulto mayor, entidades interesadas en el tema, en donde la difusión incluye a la comuna de Valparaíso, organizaciones de adultos mayores y organizaciones comunitarias.

Con esto se pretende beneficiar tanto el funcionamiento interno de las instituciones al entregar un servicio o beneficio al adulto mayor al mejorar su atención y derivación, como también a la relación entre instituciones influyendo en un área en la cual la mayoría presenta falencias como lo es la información.

Junto con ello el beneficio se dirige directamente hacia los adultos mayores organizados como no organizados, con el propósito de entregar en sus manos una herramienta útil en la satisfacción de sus necesidades propiciando la autogestión.

Cabe señalar que la entrega de la guía en su diseño dirigido a instituciones para el adulto mayor, se reparte en 33 que funcionan en la comuna y en 7 instituciones relacionadas al tema (3 a Valparaíso y 4 a Viña del Mar), observando un total de 40 instituciones beneficiadas. Además, en lo que respecta a la entrega del diseño dirigido hacia el adulto mayor, ésta toma en cuenta a entidades estratégicas, a las que por medio de un compromiso se les hace responsables de difundir la información, entregando cierta cantidad de ejemplares luego de conocer su contacto con los adultos mayores y sus necesidades, éstas entidades son:

ENTIDADES	NUMERO DE GUÍAS
Unión Comunal de Organizaciones de Adultos Mayores	80
CARITAS	40
Oficina Comunal del Adulto Mayor-Viña del Mar	14
Dirección de Desarrollo Comunitario	96
Ventanilla Única	30
Camionetas de la Seguridad	13
Comité Regional Para el Adulto Mayor	35
Asociación de Jubilados de Textil Viña	2
<b>TOTAL</b>	<b>310</b>

Con ello se tiene un total de 310 ejemplares dirigido directamente hacia el adulto mayor, estimando que el material no sólo quede a quien lo reciba en sus manos sino también que la información contenida sea traspasada al resto de la comunidad, con lo que el proyecto no solo beneficia directamente a los adultos mayores sino también a su red de apoyo focal, la que muchas veces es quien se hace cargo de la satisfacción de sus necesidades.

Por todo lo mencionado en párrafos anteriores se entiende que la cobertura es positiva en la comuna de Viña del Mar, sin olvidar el apoyo brindado a la de Valparaíso en la medida de lo posible, beneficiando tanto al adulto mayor como a las instituciones que los asisten.

- **IMPACTO:** *Se entenderá como la recepción del proyecto entre los beneficiarios.*

Para vislumbrar el impacto que la elaboración de la guía y su difusión causan en la población beneficiaria se aplica una pequeña encuesta de opinión tanto a los adultos mayores en una reunión general realizada en la Unión Comunal de Organizaciones de Adultos Mayores en la cual asisten cerca de 30 representantes de éstos, como a los encargados de diferentes instituciones en la jornada y en entrevistas realizadas en las mismas instituciones, la que arroja las siguientes opiniones en cuanto a:

- **CONTENIDO:** Surge como comentario generalizado en la aplicación de la encuesta de opinión la utilidad de la información entregada, ya que hasta el momento ésta era inexistente. Se destaca el hecho de considerar además de las instituciones públicas y subvencionadas a las del ámbito privado, ya que esto amplía el conocimiento de elementos importantes para el desarrollo de las mismas instituciones y de la mejora en la atención de los adultos mayores, sobretodo en lo que respecta a derivación. Los adultos mayores resaltan la claridad en el lenguaje y redacción de contenidos, lo que favorece su comprensión, y el orden alfabético de las instituciones que les favorece la lectura, agradeciendo en forma explícita la creación de este material tan necesario para ellos, alegrándose al saber que gente joven se preocupa por ellos.

- **DISEÑO:** De parte de las instituciones se destaca la innovación del diseño, siendo éste elegante, creativo y práctico de utilizar, como también por el hecho de ser renovable al poder agregar o quitar información fácilmente. Para los adultos mayores el diseño es de su agrado, ya que se hace fácil la lectura al poseer letra grande y entretenido al poseer imágenes que otorgan una perspectiva alegre del adulto mayor.

También el impacto se mide por los productos no esperados de la ejecución del proyecto como lo son:

- Anteproyecto para ser presentado en el Servicio de Bienestar de la Universidad de Valparaíso, en el que se beneficiaría a través de la entrega de información sobre los beneficios y servicios para el adulto mayor y la capacitación en el funcionamiento de la red social de apoyo, a los socios de la Asociación de

Jubilados de esta casa de estudios. Este proyecto se presentaría a la Sra. Mirta Ladrón de Guevara, Asistente Social encargada de este servicio.

- En entrevista con el Director de Desarrollo Comunitario Sr. Sergio Espinoza a quien se solicita colaboración en la difusión del proyecto Guía de Beneficios y Servicios para el Adulto Mayor, a través de un documento escrito que compromete a difundir el material entre las Juntas de Vecinos por medio de los Consejos de Desarrollo Territorial existentes en la comuna, se da cuenta de lo adecuado que sería el utilizar también a modo de difusión a las camionetas de la seguridad. Por lo anterior es que el documento también será presentado al Sr. José Paso, Director del Departamento Seguridad Ciudadana, en donde se solicitará la difusión de las guías a través de los 13 móviles existentes en la comuna, los que recorren a diario los diferentes sectores de esta.

Por otra parte la asistente social de la OCAM solicita al director algún incentivo económico para el equipo seminarista por el trabajo realizado, el cual al conocer la magnitud e impacto del proyecto como también el material en sí, accede a la petición realizada. Por lo que la asistente social en su oficina debe hacer la petición formal dando cuenta de la contabilidad del proyecto.

### PROYECTO N° 3: “*ESTRATEGIA DE PESQUISA DEL ADULTO MAYOR POSTRADO E INDIGENTE*”

- *EFICACIA: Se entiende como el cumplimiento de los objetivos planteados*

**OBJETIVO ESPECÍFICO N°1:** “Diseñar un instrumento de pesquisa de la población adulto mayor postrada e indigente de la comuna”

Para medir el cumplimiento de este objetivo el instrumento utilizado lo constituye la ficha evaluativa del adulto mayor, la cual se diseña y se somete a revisión, quedando en forma definitiva para su posterior aplicación, cumpliendo así con el objetivo propuesto. Cabe señalar que el diseño de ésta presenta características tales que permite registrar fácilmente la información, no demandando mayor tiempo para el encuestador, siendo de fácil comprensión en su interpretación, elementos que conforman un instrumento que favorece su aplicación independiente de la preparación de quien lo utilice.

Sin embargo se debe mencionar que la aplicación del instrumento deja al descubierto que la categorización tradicional establecida por el enfoque médico de adulto mayor valente, semivalente y no valente (postrado), excluye situaciones intermedias igualmente deficitarias.

**OBJETIVO ESPECÍFICO N°2:** “Aplicar el instrumento en un sector vulnerable de la comuna”

Considerando información sociodemográfica recogida acerca de los diferentes sectores de la comuna, se seleccionan según su vulnerabilidad, organización y número de adultos mayores habitantes las juntas de vecinos Puerto Montt y Buena Esperanza del sector de Forestal para aplicar el instrumento.

Cabe señalar la importante colaboración de dirigentes vecinales con experiencia presentando un acabado conocimiento del sector, lo que favorece la aplicación del instrumento y la recepción positiva de los encuestados hacia el equipo seminarista. En la aplicación se encuesta a 19 adultos mayores, de los cuales 16 se ubican dentro de la categorización en riesgo, dos que no presentan esta característica a pesar de encontrarse enfermos y uno que aunque se encuentra postrado no es mayor de 60 años. El encuestaje se constata en un registro de la población pesquisada que permite hacer un contraste con la población adulta mayor total del sector.

Con respecto al perfil del encuestado, este se conforma de adultos mayores en un promedio de edad de 70 años, mayoritariamente mujeres, reforzando la tesis de mayor expectativa de vida para la mujer. En cuanto a la red de apoyo focal, en su mayoría habitan en viviendas de su propiedad albergando a los hijos debido a problemas económicos de éstos y su grupo familiar, lo que en ocasiones produce perturbaciones más que compañía y apoyo, afectando la calidad de vida del adulto mayor y su presupuesto.

Junto a lo anterior se pesquisan situaciones en adultos mayores de ingresos mínimos o inexistentes, con problemas de salud asociados al proceso de envejecimiento, hecho que no implica necesariamente la concurrencia periódica al consultorio del sector debido según la evaluación de los encuestados a su atención deficiente. Por último resulta necesario mencionar la escasa conexión que presentan con organizaciones comunitarias en términos de participación activa, lo que contribuye a un aislamiento social que limita sus posibilidades de elevar su calidad de vida.

**OBJETIVO ESPECÍFICO N°3:** “Promover el establecimiento de compromiso de una entidad que se responsabilice por continuar la aplicación del instrumento al resto de la comuna”

Para el cumplimiento de este objetivo se concibe el logro de una carta compromiso en que dos instituciones como son la OCAM y la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso firmen un acuerdo en el cual se comprometen a realizar

aportes en forma complementaria de recursos de tipo humano, material y financiero para poder aplicar este instrumento en toda la comuna. Tales recursos son:

OCAM: Material de oficina, copias del instrumento necesarias, financiamiento de movilización de los encuestadores, personal de apoyo de la oficina, etc.

Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso: Encuestadores estudiantes de la carrera de Trabajo Social.

El objetivo se considera como logrado teniendo en cuenta que se ha establecido un preacuerdo entre ambas instituciones de colaborar con el proyecto (Ver anexo), faltando sólo la firma formal entre éstas.

- ***EFICIENCIA: Se entiende como optimización de los recursos humanos, materiales, financieros y de tiempo***

**RECURSOS HUMANOS:** Se cuenta con la participación íntegra del equipo seminarista quien ejecuta el barrido contando con el apoyo de dirigentes vecinales del sector, convirtiéndose en fuentes de información relevantes para el cumplimiento de uno de los objetivos del proyecto. También se dispone del apoyo del personal de la OCAM para gestionar los materiales necesarios. Además se cuenta con la colaboración de la oficina al quedar ellos con la totalidad de las fichas aplicadas con el fin de coordinar acciones tendientes a la solución de problemas de tipo socioeconómico que afectan a algunos de los adultos mayores pesquisados, junto con el preacuerdo de continuar con el pesquisaje en la totalidad de la comuna trabajando a la par con la Universidad de Valparaíso. Es por ello que se evalúa satisfactoriamente la utilización de recurso humano, considerando la división de tareas específicas que se efectúa para optimizar el recurso existente.

**RECURSOS MATERIALES:** La existencia de material suficiente posibilitó la ejecución del proyecto y por ende el cumplimiento de objetivos, siendo optimizados al ser proporcionados en su mayoría por la OCAM como institución patrocinante, quién además gestiona fotocopiado de las fichas a utilizar.

**RECURSOS FINANCIEROS:** Con respecto a este tipo de recurso el proyecto cuenta con financiamiento suficiente el cual es compartido entre la OCAM y el equipo seminarista, la institución costea gastos de material y el equipo aporta con los gastos de movilización necesarios para acceder al sector de la pesquisa, por lo que a pesar de contar con recursos éstos no fueron los óptimos.

**RECURSO TIEMPO:** Atendiendo al primer objetivo sobre el diseño del instrumento de pesquisa se cumple en el tiempo programado. Referente a la aplicación de la ficha evaluativa es posible constatar un retraso debiendo utilizar la holgura, provocado principalmente por la demora en el contacto con las fuentes de información del sector a pesquisar. Con respecto al último objetivo referente al logro de un compromiso para la continuación de la aplicación de este proyecto en el resto de la comuna, se observa la utilización de tiempo sobrepasando la holgura.

En términos generales se considera como adecuado el manejo del tiempo en la implementación del proyecto, lo que se ilustra a continuación en la siguiente tabla:

**TABLA GANTT**

SEMANAS OBJETIVOS	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Diseñar instrumento de pesquisa de la población adulta mayor postrada e indigente de la comuna			—				—					
Aplicar el instrumento en un sector vulnerable de la comuna					—	—	—	—	—	—	—	—
Promover el establecimiento de un compromiso de una entidad que se responsabilice por continuar la aplicación del instrumento										—		—

**Simbología:**

Tiempo programado: \_\_\_\_\_

Tiempo ejecutado: \_\_\_\_\_

Tiempo ejecutado sobrepasando Holgura: .....

- ✓ **PARTICIPACIÓN:** *Se entenderá como la colaboración mostrada por los diferentes actores sociales (dirigentes, familia, etc) para la realización del proyecto.*

Este criterio se evalúa satisfactoriamente dado que contribuye en gran medida al cumplimiento de los objetivos. Sin la colaboración de aquellas personas cercanas a los adultos mayores hubiese sido dificultoso obtener la información sobre la ubicación y estado de quienes eran requeridos por el equipo seminarista.

Además se cuenta con la asesoría del personal de la OCAM y del consultorio del sector, lo cual posibilita la clarificación de situaciones confusas que, de no haber sido resueltas, hubiesen truncado el desarrollo esperado del proyecto.

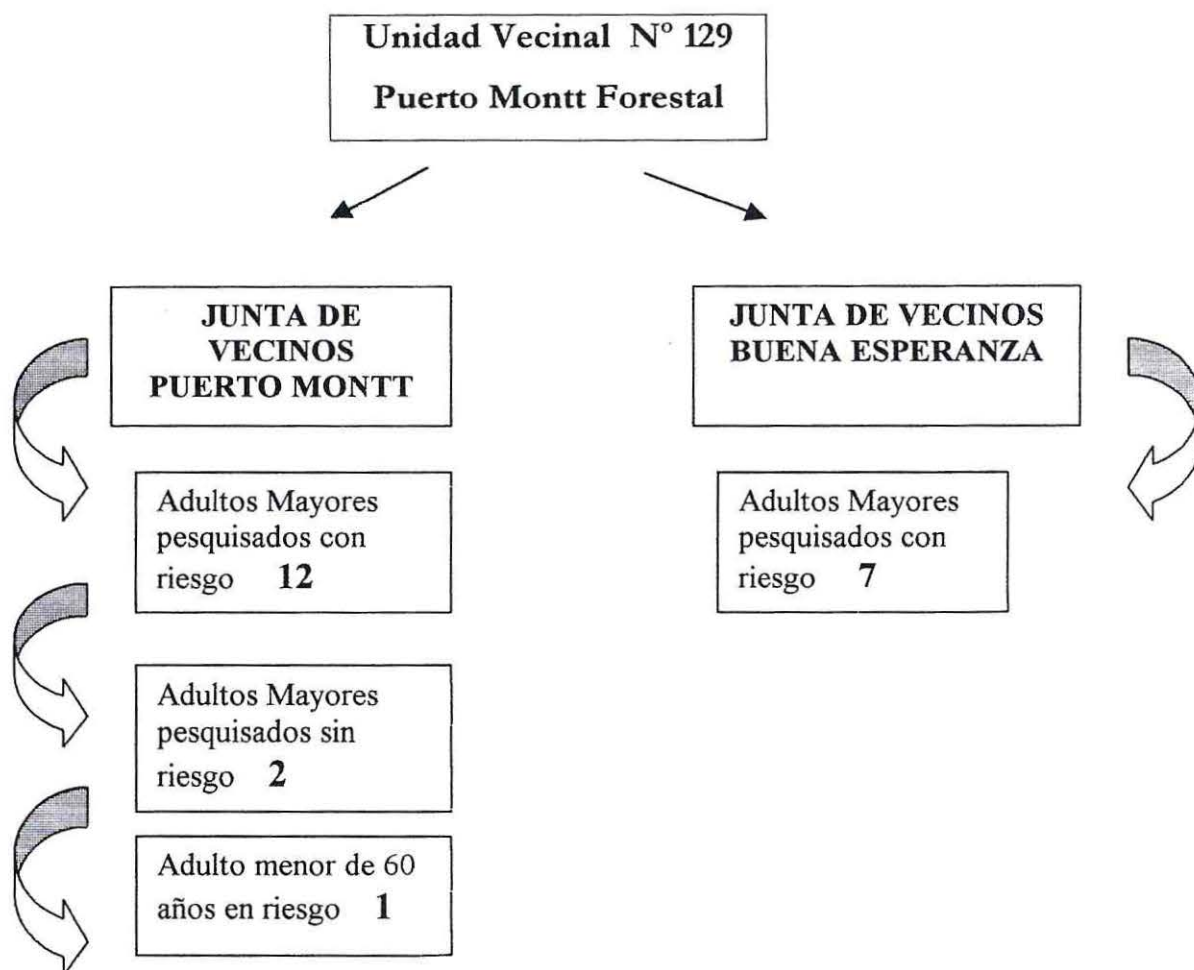
- ✓ **ESTRATEGIA:** *Se entenderá como la idoneidad en la utilización de técnicas y actividades programadas para la realización del proyecto*

Al considerar la utilización de técnicas e instrumentos, además de la programación de actividades se evalúan éstas como atingentes considerando la utilización de informantes claves contribuyó al logro de los objetivos esperados por el proyecto, dado que los dirigentes vecinales poseen un acabado conocimiento sobre los habitantes y necesidades de su sector.

Cabe destacar además, la idoneidad del instrumento de pesquisa elaborado por el equipo seminarista, el cual considera diversos elementos que ayudan a poseer una visión integral, concreta y actualizada del adulto mayor encontrado, siendo de fácil interpretación y sistematización lo que permite conocer de forma certera y rápida las principales necesidades que afectan al adulto mayor.

✓ **COBERTURA:** Se entenderá como el número de adultos mayores e instituciones beneficiadas por el proyecto.

A continuación se ilustra del detalle de los beneficiados por el proyecto:



Si bien el número de adultos mayores pesquisados en situación de riesgo no es elevado, entendiendo que este término alude a aquellas personas que se encuentran con problemas de salud, económicos y/o de dinámica familiar que les provocan cierta dependencia de terceras personas. Sin embargo, es la totalidad de personas encontradas en esta categoría atendiendo a la acabada información entregada por los dirigentes vecinales del sector.

✓ **IMPACTO:** *Se entenderá como la recepción del proyecto entre los beneficiarios*

A lo largo de la implementación del proyecto, éste tiene una recepción variada dependiendo del beneficiario que se trate. Para la recolección de esta información se utiliza una pauta de observación simple y entrevistas como instrumentos evaluativos que permiten obtener los siguientes elementos relevantes.

Con respecto a la recepción del proyecto en los adultos mayores, los siguientes ítems ilustran la situación:

- Disposición del entrevistado a la entrega de información: El adulto mayor encuestado muestra cierta reticencia a contestar preguntas, lo anterior motivado por experiencias anteriores poco gratas. Ante esto, cabe destacar la capacidad de las encuestadoras para infundir confianza en ellos y lograr la entrega de información.
- Disposición de los familiares a la entrega de información: Sobre este punto, los familiares no colocaron impedimentos para contestar las preguntas hechas por las alumnas, en ocasiones, contribuyen a clarificar situaciones confusas.
- Situación de Apoyo Familiar al Adulto Mayor: Es posible observar en las diferentes situaciones que, si bien en su mayoría, existe apoyo por parte de la red focal constituida principalmente por familiares, la calidad de ésta varía en las diferentes situaciones de óptima a deplorable, lo que contribuiría a la generación de una situación de riesgo del adulto mayor no sólo en términos médicos sino que también psicológicos.
- Percepción del Adulto Mayor frente al proyecto: El adulto mayor encuestado percibe el proyecto como positivo considerando que se les explica la real utilización de la información obtenida a través de la ficha, con lo que se busca no generar falsas expectativas en la población.

- Percepción del Adulto Mayor frente a las instituciones: Es posible extraer una serie de opiniones negativas aportadas por los adultos mayores con respecto a la atención en diversas instituciones como el consultorio del sector, expresiones motivadas por una autogestión de beneficio no fructífera que los predispone en situaciones futuras.

En un ámbito más amplio, la recepción del proyecto en la institución patrocinante, ésta ha aprobado la aplicabilidad del instrumento valorando su utilidad. Coinciden con el equipo seminarista al reflexionar sobre situaciones de adultos mayores que no han sido pesquisados y que requieren de una pronta atención.

En cuanto a la recepción del proyecto en otro tipo de instituciones como por ejemplo el consultorio, es posible afirmar que han valorado el proyecto ya que permite en el mediano plazo, contar con información “fresca” sobre el adulto mayor, lo que permite emprender acciones considerando los elementos recogidos a través de la pesquisa en los diferentes sectores de la comuna. Además resaltan la posibilidad de contar con un medio de contrastación entre las diferentes fuentes de información. Por todo lo anteriormente expuesto se evalúa el impacto de este proyecto en términos positivos.

## **PRODUCTOS NO ESPERADOS**

- OCAM ha comunicado al equipo seminarista que ingresará a los adultos mayores pesquisados a través del proyecto en una nueva iniciativa conjunta entre FOSIS y el Servicio Paz y Justicia (SERPAJ) llamada “Acceso de Adultos Mayores de Viña del Mar a Servicios Oftalmológicos” que será lanzado el día 28 de Noviembre del presente año.
- Se ha establecido un pre - acuerdo entre la asistente social de la institución patrocinante y el equipo seminarista tendiente a derivar a los adultos mayores pesquisados a las diferentes instituciones según las necesidades detectadas a través de las fichas, con el objetivo de promover la satisfacción de sus carencias mejorando su calidad de vida.

- Existencia de un Pre- Acuerdo entre la Universidad De Valparaíso y la Oficina comunal del Adulto Mayor, el cual acuerdo tiene como finalidad continuar con la realización del pesquisaje de los adultos mayores indigentes, postrados y en situación de riesgo de la comuna, realizado por el equipo seminarista en dos juntas de vecinos del sector de Forestal, dado a que no se pudo extender la pesquisa en la totalidad de la comuna, debido a los factores de tiempo y recursos, surge este preacuerdo para que se realice el pesquisaje en el resto de la comuna. Cabe agregar que este preacuerdo debe ser sometido a revisión por parte del municipio, por lo que se presenta proyecto en la OCAM.

## **EVALUACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA**

### ***“Estudio Descriptivo de la Red Social Abierta para el Adulto Mayor de la Comuna de Viña del Mar: Una Experiencia de Sensibilización y Difusión”***

A continuación se procede a dar cuenta de la evaluación general del programa, ejecutado por el equipo seminarista, la que se realiza en relación con el criterio de contexto, el cual considera primeramente un análisis del escenario político de la temática en cuestión para posteriormente ilustrar las expectativas de la comunidad, efectuando un cruce entre ambas variables.

Actualmente se cuenta con una política nacional para el adulto mayor que apunta principalmente al logro de un cambio cultural en cuanto a la percepción que se tiene del adulto mayor y la mejora de su calidad de vida. Apoyando esta iniciativa es que se crea el Comité Nacional para el Adulto Mayor como ente coordinador e implementador de las políticas públicas dirigidas hacia este grupo etéreo, con el fin de fomentar, incentivar y efectuar seguimientos de las acciones emprendidas en torno a ellos; así mismo el trabajo se fortalece con la creación de los Comités Regionales para el Adulto Mayor, quienes tienen como objetivo fundamental el descentralizar las políticas nacionales dirigidas a este segmento social, coordinando los distintos agentes involucrados.

Y por último, en estos momentos existe un Proyecto de Ley para el Adulto Mayor que se encuentra ya aprobado por la Cámara de Diputados del Congreso faltando la aprobación de los Senadores de la República, el cual crea el Servicio Nacional para el Adulto Mayor con patrimonio propio y un Fondo Concursable para el desarrollo de las distintas acciones en pro de los mayores de 60 años.

Sin embargo, a pesar de los esfuerzos del Estado por dar una solución integral a la problemática del adulto mayor en lo concreto se observan incongruencias entre los objetivos de las políticas y las acciones ejecutadas por los organismos e instituciones a cargo, lo cual afecta directamente la satisfacción de las necesidades de los adultos mayores así como su calidad de vida, lo que lleva a preguntarse acerca del por qué de esta situación.

Es al tenor de este contexto donde surge la necesidad de realizar un estudio de la red social abierta para el adulto mayor de la comuna, con el fin de investigar acerca de la existencia de esta red y su funcionamiento, así como la influencia de ello en los adultos mayores y la cobertura de sus necesidades. Estudio que arroja resultados que responden tanto a las expectativas de las instituciones como de los adultos mayores en cuestión, ya que al considerar una investigación acerca de las causas del mal funcionamiento de la red y de las instituciones en sí mismas, es posible otorgar vías de solución a corto y mediano plazo de tales dificultades, entregando herramientas útiles para lograr una autoresolución de problemas.

Estas son la capacitación en la temática, el estudio de un sector vulnerable de la población adulta mayor y la confección de una guía de instituciones que ofrecen servicios y beneficios al adulto mayor de la comuna, beneficiando directamente a los profesionales que se desenvuelven en estas entidades y a las instituciones en su conjunto, al así propiciar la optimización de la atención que se les otorga a los adultos mayores, el aumento de la cobertura de sus necesidades y ayudar en la mejora de su calidad de vida, logrando de esta forma también, incidir positivamente en ellos.

Por lo que se puede concluir que el programa ejecutado es positivo al contener lineamientos que responden a una urgente necesidad en el área, logrando a través de sus acciones motivar a los participantes involucrados desde las esferas públicas y privadas a trabajar por conformar una red funcionalmente operativa para el adulto mayor, asunto difícil de lograr si se toma en consideración el perfil de los encargados de los programas del adulto mayor al interior de las instituciones, caracterizado por una falta de definición de roles, con la consecuente sobrecarga de trabajo, la falta de recursos general en la mayoría de estas instituciones, así como también el escenario comunal que rodea a la temática, ya que con el reciente cambio de mando en la alcaldía ha cambiado la dirección de la Oficina Comunal del Adulto Mayor, asunto que ha causado algunos roces de carácter fundamentalista entre quienes llevan tiempo en el tema y la actual jefatura.

## **EVALUACION DEL PROCESO METODOLÓGICO**

### **1. DIAGNÓSTICO**

A través de la investigación diagnóstica y con la adecuada utilización de técnicas de recolección de datos propias del Trabajo Social, se pudo obtener información sobre la situación de las instituciones que entregan beneficios y servicios a los adultos mayores de la comuna de Viña del Mar, así como también de las necesidades que estos presentan. Lo anterior permite elaborar un diagnóstico social que realmente se ajusta a la realidad que viven los adultos mayores de la comuna, en donde se concluye que existe una escasa cobertura de las necesidades de este grupo etáreo debido a la inexistencia de red social abierta de apoyo.

Esta fase del proceso metodológico es fundamental en el proceso de intervención, ya que permite conocer la problemática abordada, así como también los factores que influyen en ésta, a fin de buscar soluciones factibles de ser abordadas por el equipo seminarista.

### **2. PROGRAMACIÓN**

Una vez elaborado el diagnóstico social, y en relación con los resultados de éste, se realiza una programación de la intervención, que tiene como finalidad producir cambios en la problemática identificada, siendo el principal objetivo de la intervención establecer las bases para conformar la red social de apoyo para el adulto mayor de la comuna de Viña del Mar.

Este programa contempla tres proyectos, los que en su totalidad se ajustan a la situación encontrada, considerándose éstos por lo tanto adecuados y factibles de ser ejecutados por el equipo seminarista. Este contempla además criterios de evaluación los que permiten identificar el alcance los resultados esperados y en que medida, así como también conocer los factores que influyeron en éstos.

### **3.EJECUCIÓN**

La ejecución de estos proyectos se desarrolla dentro de los plazos contemplados y sin mayores inconvenientes, cabe señalar que una vez ejecutados los proyectos si bien la situación no cambia completamente, esta se pudo mejorar en alguna medida, considerando que los tres proyectos se llevaron a cabo de acuerdo a lo establecido alcanzándose de esta manera los objetivos planteados.

### **4. EVALUACIÓN**

En esta fase a través de la selección y utilización de técnicas adecuadas de evaluación se puede concluir que el logro de los objetivos planteados. Esta evaluación permite identificar los factores que influyeron positiva y negativamente en esta situación, así como también conocer el impacto que tuvo el programa en la comunidad y la opinión de los beneficiarios, a fin de mejorar posteriores intervenciones.

En síntesis, las cuatro fases son fundamentales en todo el proceso de intervención ya que todas en su conjunto contribuyen a acercarnos a una determinada realidad e introducir acciones adecuadamente fundamentadas con el objetivo de modificar la situación problema identificada.

Además es necesario señalar que las diversas técnicas utilizadas durante todo el proceso fueron atingentes e idóneas para el desarrollo de las actividades tendientes al logro de los objetivos de cada proyecto, así como también los instrumentos cuantitativos y cualitativos que permitieron otorgar una visión integral.

## EVALUACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

- **Planificación y Organización:** Durante la intervención profesional, la etapa de planificación en cada iniciativa se da desde un primer momento y requiere de dinamismo y flexibilidad para poder efectuar variaciones en lo que el equipo de trabajo define en principio. Conjuntamente aparece la fase organizadora que permite una estructuración del programa de trabajo para cada una de las actividades con definición de tareas específicas, individuales o colectivas, asignadas para las alumnas seminaristas.

La ocurrencia de lo anterior facilita la prontitud con la que se toman decisiones al aparecer contingencias relacionadas principalmente con recursos materiales y financieros, siempre escasos.

- **Dirección:** Esta fase, transversal a todo el proceso, se ve retroalimentada para la toma de diferentes decisiones por opiniones de cada una de las integrantes del equipo seminarista, así como de las supervisoras académica e institucional y el equipo de trabajo de ésta última.

En cuanto a la asignación de tareas, ésta se realiza según capacidades y habilidades, lo que posibilita la realización de las diferentes actividades en forma eficiente.

Con respecto al tipo de comunicación que se da al interior del equipo, ésta es directa y permanente, abierta a críticas y aportes que nutren el trabajo y guían el proceso que no está exento de dificultades.

Por otro lado, la comunicación entre el equipo y su entorno llámese supervisoras, funcionarios públicos y otros se desarrolla en forma directa, abierta y recíproca, dado que el estilo de trabajo permite corregir en conjunto errores que se suscitan, todo gracias a la posibilidad de comunicar prontamente opiniones que son respetadas y acogidas.

- **Coordinación:** Esta fase se mantiene a lo largo de todo el proceso y es de vital importancia para el logro de los objetivos.

En cuanto a la coordinación intrainstitucional, se realizan reuniones y contacto permanente entre las diferentes entidades y personas para la obtención de recursos materiales, financieros, de infraestructura y orientación ante las diferentes iniciativas emprendidas.

En lo que se refiere a coordinación extrainstitucional, es necesario resaltar la gran cantidad de contactos efectivos llevados a cabo por el equipo de trabajo con diferentes instituciones que posibilita la captación y optimización de los recursos, lo que a su vez permite desarrollar los proyectos planificados.

**Evaluación y Control:** Para llevar a cabo estas fases, el equipo seminarista utiliza instrumentos cualitativos y cuantitativos aplicados tanto en el desarrollo del proceso como al final de éste, así como instancias de reunión entre sí y con las diferentes supervisoras, lo que permite verificar los logros y corregir errores para cumplir con lo estipulado en los programas, con lo cual es posible retroalimentar una toma de decisiones más acertadas. Cabe mencionar el fuerte mecanismo de control y evaluación generado y ejercido por las mismas integrantes del equipo seminarista.

## VALIDACIÓN DE TRABAJO SOCIAL EN EL AREA

Respecto al rol de la profesión al interior de las instituciones que trabajan en torno al adulto mayor, éste aparece como un profesional con roles de frontera organizacional estando entre sus principales funciones la coordinación interinstitucional aportando en la retroalimentación de la institución.

Cabe mencionar que el trabajo social se está haciendo cargo de una temática que involucra una multiplicidad de aspectos y que se está posicionando favorablemente en ella, lo que responde a la capacidad propia de la profesión para el trabajo en equipo, su potencialidad en términos de información y por último a la intención de ser protagonistas frente al desafío de cambiar la concepción cultural en la sociedad de adulto mayor pasivo. Sin embargo es necesario señalar diversas situaciones que van en desmedro de la profesión misma y de los sujetos de acción, las que se presentan a continuación.

Desde su inicio la profesión ha tenido un carácter asistencial, frente a esta temática no ha abandonado esta característica aún cuando la política vigente plantea a la variable participación y autogestión como unas de sus más importantes aristas. En este sentido se puede reconocer a dos tipos de enfoques de los profesionales asistentes sociales actuando frente a las necesidades de los adultos mayores:

El enfoque paternalista, que sitúa al asistente social como a un elemento externo que debe hacerse cargo de generar un espacio para los adultos mayores y que hace suya la responsabilidad de administrarlo, por lo que limita la capacidad de tomar decisiones y obliga a los adultos mayores a depender de un agente que no siempre tiene la disponibilidad de tiempo para atender la totalidad de sus requerimientos.

Este enfoque se ha presentado preferentemente en el trabajo comunitario en donde el asistente social tiene la posibilidad de organizar clubes de adultos mayores, que pasan a ser “su proyecto”, esto ha generado conflicto entre profesionales cuando se ha querido intervenir en un club creado por uno de estos profesionales. Cabe aquí una reflexión entorno a que el asistente social no está utilizando los nuevos conceptos de inclusión / exclusión, sino que se ha mantenido con el antiguo concepto de integración, lo que

no asegura la participación de las personas, a nuestro entender, existe una problemática importante porque no hay una comprensión del envejecimiento coherente con la política actual.

Por otra parte existe un enfoque delineado por la política vigente que busca que el adulto mayor genere sus propios espacios y se haga cargo de ellos. En general esta forma no es bien recibida por los adultos mayores, ya que en ocasiones les provoca confusión al poseer formación en el enfoque anterior al cual se tienden a acostumbrar, además ocurre que la manera como debe actuar el asistente social bajo este enfoque es entregando herramientas para la autogestión, sin embargo no se abandona a la organización sino se le otorga autonomía.

La existencia de estas dos formas de trabajo genera conflictos entre profesionales, sin embargo es más importante destacar que de ello se derivan no sólo actividades paralelas, sino también contrapuestas que en nada contribuyen al bienestar de los sujetos de atención.

La asistencia a jornadas, seminarios y otros encuentros relacionados con la temática del adulto mayor, en donde profesionales de esta disciplina han participado masivamente, da pie para decir que el asistente social, si bien es cierto maneja múltiples áreas no está preparado técnicamente para socioeducar a sus pares, a otros profesionales, ni a los propios adultos mayores en temas específicos de gerontología social, porque carece de trabajo metodológico que lo avale, debido a que las intervenciones mayoritariamente no han traspasado el nivel de atención de caso social.

En este sentido es urgente la búsqueda de manejo didáctico que diferencie al asistente social del profesor, del antropólogo o del psicólogo y que le permita actuar en temas no resueltos en niveles masivos, de esta forma se delimitarían nuevos campos laborales.

## CONCLUSIONES

## **CONCLUSIONES**

Haciendo un recuento final acerca del desarrollo del presente seminario de título es posible afirmar que este significa un gran insumo con un enorme valor en sí mismo para el Trabajo Social profesional considerando que se trabaja un área emergente y contingente como es la del adulto mayor, grupo prioritario en el ámbito de la acción social, incorporando además elementos de la administración que permiten mejorar el funcionamiento no de una o dos instituciones sino de un conjunto de ellas en la realización de acciones compartidas.

Para una mayor comprensión de las reflexiones que arroja este seminario de título se estructura su presentación sobre la base de cinco dimensiones, a saber: Contrastación Teórico-Práctica, Aportes y Proyecciones, Hallazgos, Aprendizajes y Sugerencias.

### **Contrastación Teórico-Práctica**

Sobre la base de la teoría utilizada, el estudio arroja conclusiones importantes en torno a las temáticas de conceptos asociados al adulto mayor, política del adulto mayor, y la atingencia del Modelo de Redes Sociales de Apoyo al enfrentarlas con la práctica, a saber:

➤ Existen diversas clasificaciones para definir la capacidad funcional del adulto mayor derivadas del área de la salud, regularmente éstas se utilizan para identificar el tipo de adultos mayores con los que se trabaja, olvidando que tal categorización responde al enfoque médico extrapolando tal situación a otras áreas del ámbito socioeconómico que no considera este enfoque. Por lo tanto, al querer aplicar esta clasificación se dificulta el ubicar a los adultos mayores en ella, los que además de ver limitada su capacidad funcional por problemas de salud, presentan otras situaciones que los hacen dependientes en cuanto a factores de tipo económico y/o social.

➤ La existencia de una política social para el adulto mayor refleja una preocupación de parte de las autoridades, sin embargo la implementación de ésta no ha logrado acciones concretas en cuanto a una real inclusión del adulto mayor, promocionándose acciones parceladas y descoordinadas que lejos de integrar al adulto mayor lo desorientan en su rol de participante social activo. Lo expuesto anteriormente se explicaría por una falta de voluntad de las mismas autoridades que mantienen el tema en sus discursos y que sin embargo no manifiestan mayor interés en darle una solución estable a la situación como pudiera ser la promulgación de la ley que crea el Servicio Nacional para el Adulto Mayor, proyecto que tiene cerca de cuatro años en el parlamento.

Por lo tanto, acciones como las realizadas por el equipo seminarista en conjunto con los demás participantes en esta investigación constituyen una importante iniciativa que demuestra que los cambios no deben, necesariamente, originarse en los altos cargos. Por lo tanto se puede concluir que a partir de iniciativas locales como ésta, se pudiera lograr que los actores sociales correspondientes se posicionen e incorporen los elementos de este instrumento a su accionar cotidiano.

➤ La utilización del Modelo de Redes Sociales de Apoyo resulta atingente al problema planteado ya que permite la explicación de la problemática expuesta por el equipo seminarista y si bien es cierto no mejora en forma directa las carencias de los adultos mayores, en el largo plazo esta práctica puede corregir errores estructurales y estratégicos con respecto a la creación y entrega de beneficios y servicios, logrando de este modo una mayor cobertura en las demandas de este grupo etéreo.

### **Aportes y Proyecciones**

La intervención profesional trae consigo una serie de aportes a la comunidad entendidos como los productos finales que la ejecución de sus acciones conlleva, es así como el presente Seminario de Título hace aportes específicos a la comunidad compuesta por las instituciones que otorgan beneficios y servicios al adulto mayor de la comuna Viña del Mar, y, a sus habitantes mayores de 60 años, éstos son:

➤ Realizar y difundir una investigación social acerca de la influencia de la existencia de red en la cobertura de las demandas de los adultos mayores, en donde se entrega un Diagnóstico Social que describe la realidad institucional y su trabajo en red, analizando cómo esto influye en la satisfacción de las necesidades de este grupo etéreo en la comuna, lo cual se efectúa de manera objetiva y representativa instando a los involucrados a mejorar su funcionamiento institucional. Con esta investigación se establece un precedente para la conformación de redes institucionales de apoyo en el área del adulto mayor, aplicable a otras comunas de la región de Valparaíso, o bien donde se quiera utilizar según las características propias del lugar. Además este documento al quedar a disposición de la Escuela de Trabajo Social y la Oficina Comunal del Adulto Mayor, se convierte en un valioso material de consulta para nuevas intervenciones en la problemática.

➤ Sensibilización y capacitación de los encargados de los programas del adulto mayor en las instituciones, acerca del trabajo bajo el Modelo de Redes Sociales de Apoyo, brindándoles elementos para poder conformar de manera formal la red social abierta de apoyo para el adulto mayor. De esta manera se logran encuentros periódicos que facilitarán la entrega de información, así como también producirán mayor coherencia y homogeneidad de criterios que permitirán un acercamiento más óptimo a la comunidad adulto mayor. Producto de estas acciones se obtienen acuerdos de reuniones con el fin de planificar actividades para el próximo año con fecha el 22/11/01 y posteriormente el 18/12/01, lo que revela que ya existe una disposición de al menos la mitad de los encargados (14) de las instituciones convocadas por conocerse, crear lazos coordinadores, de trabajo en equipo y de mejorar en forma conjunta la atención del adulto mayor de la comuna, logrando actualmente que ciertos nodos de la red de apoyo para el adulto mayor posean una participación activa autosustentada, lo que permite deducir que la motivación fue la adecuada y que ya se han sentado las bases para la conformación formal de la red.

- Motivación y capacitación de los encargados de los programas del adulto mayor en las instituciones, acerca de los Sistemas de Evaluación Efectivos, brindándoles elementos para poder conformar una pauta integral de evaluación tipo para las instituciones que considere aspectos cualitativos y cuantitativos, tomando en cuenta la opinión de los beneficiarios. De esta manera se daría origen a un modelo común de evaluación que responde a exigencias institucionales y suprainstitucionales, en cuanto a instrumentos de recolección de datos, orientación y/o tratamiento y posibilidad de seguimiento de la problemática.
  
- Creación de un instrumento de evaluación del adulto mayor indigente y postrado, que considera aspectos individuales, familiares, de salud, vivienda, acceso a beneficios sociales y de condiciones de alimentación, higiene y seguridad, entregado a la institución patrocinante con el fin de ser utilizado como instrumento de investigación de este grupo.
  
- Investigación del adulto mayor indigente y postrado en un sector vulnerable de la comuna, con el fin de probar la aplicabilidad del instrumento creado, elaborando un proyecto de pesquisaje en el resto de la comuna que toma en cuenta el problema, los objetivos de la intervención, los recursos necesarios y los responsables de su ejecución y seguimiento, logrando un compromiso de parte de dos entidades de la región para continuar con esta investigación y así poder proyectar esta acción a otras comunas, provincias y regiones del país. Todo esto con el fin de lograr un acercamiento a la comunidad, en donde la red comunitaria adquiere un importante rol, buscando que las futuras acciones que se emprendan en el área sean congruentes a la realidad misma, logrando una mayor focalización de los recursos y un acceso igualitario a los beneficios sociales existentes.
  
- Diseñar, confeccionar y difundir una guía de beneficios y servicios para el adulto mayor de la comuna, siendo un documento de gran utilidad tanto para las instituciones relacionadas con el adulto mayor, como también para los propios adultos mayores. Lo que responde a la creación de un catastro de registro común que logra una identificación de las instituciones que realizan trabajos en el área y el rol que les compete al interior de la red, conformando un sistema de derivación efectiva. En

cuanto al adulto mayor, este documento se convierte en un importante medio de difusión sobre los beneficios existentes, lo que en el mediano plazo contribuye a un igualitario acceso a los beneficios y al logro de una mayor inclusión social de este grupo etáreo.

Es necesario señalar que los aportes mencionados significan valiosos elementos para sentar las bases de la conformación de la red social de apoyo para el adulto mayor de la comuna de Viña del Mar, aunque la forma en que se estructuran este tipo de redes aún no está claramente establecida sí existe una pauta que contiene elementos importantes a considerar para establecer la red, dentro de estos elementos el equipo seminarista logra abordar directamente cerca de la mitad de las estrategias de nivel interno y externo necesarias para el logro de este objetivo, las que han sido mencionadas anteriormente y aparecen en mayor detalle en el marco de referencia del Diagnóstico Social.

### **Hallazgos**

Durante la intervención profesional se observan diversas situaciones que merecen ser destacadas, tanto para aumentar el conocimiento de la temática en estudio como para tener en cuenta en futuras intervenciones, a saber:

➤ Las instituciones que trabajan con el adulto mayor, en su mayoría presentan encargados de los programas dirigidos hacia el adulto mayor, con una sobrecarga de trabajo producto de una inespecificación del rol y las tareas específicas que deben cumplir dentro de estas instituciones, lo que les significa hacerse cargo de múltiples funciones que en ocasiones les limitan su posibilidad de participar en actividades externas como seminarios, capacitaciones u otros. Lo que también refleja una falta de personal de relevo capacitado para poder suplir adecuadamente las funciones del encargado.

➤ La mayoría de las instituciones muestra un escaso conocimiento acerca del resto de instituciones existentes para el adulto mayor, debido principalmente a una falta de difusión clara y constantemente actualizada que de cuenta de ello, además de una falta

de interés de parte de los involucrados, ya que sólo demuestran un interés de tipo paliativo al informarse sólo acerca de los beneficios existentes y no de los objetivos de los programas, los requisitos para acceder a los beneficios y otros, afectando directamente la derivación de los adultos mayores.

➤ En las mismas instituciones ocurre una falencia importante en cuanto a sistemas de registro de población atendida, listas de espera, y evaluaciones cualitativas del proceso, lo que produce un desconocimiento de la cobertura de sus programas y beneficios, como también una falta de retroalimentación entre las políticas de la institución y los propios beneficiarios, situación que va en directo detrimento de una posible mejora en la atención de este grupo etáreo. Sin embargo, es preciso mencionar que esta situación no ocurre en la empresa privada debido a que ellos se preocupan por conocer los intereses y necesidades de sus clientes constantemente, lo que se entiende al ser instituciones con fines comerciales y por poseer mayor cantidad de recursos.

➤ En cuanto a la coordinación, la mayoría de estas instituciones están de acuerdo con la necesidad de aumentar la coordinación entre ellas pero se encuentran a la espera de que alguna entidad se haga cargo de ésta, lo que se entiende como una falta de voluntad de parte de ellas, o bien, un desconocimiento de las ventajas por trabajar bajo el modelo de redes; además, tienden a recargar toda la responsabilidad en el Comité Regional Para el Adulto Mayor sin adquirirse mayor responsabilidad en el tema. Es preciso señalar que actualmente no existe un seguimiento de los casos atendidos y que ninguna institución quiere hacerse cargo del problema del adulto mayor, por lo tanto éste va de un lugar a otro sin obtener pronta respuesta a sus requerimientos o inquietudes.

➤ En lo que respecta a la participación institucional, es un mismo grupo de encargados los que asisten a las jornadas y están dispuestos a continuar un trabajo en conjunto, lo que no se explica por el tipo de institución a la que pertenecen, ya que este grupo se conforma de entidades provenientes de distintas áreas ya sean públicas, subvencionadas o privadas, sino por la capacidad de sus encargados de esforzarse por ser líderes en el tema y por su habilidad de flexibilizar su trabajo e innovar, así como

el deseo de conocer y aplicar las ventajas del trabajo coordinado en cuanto a la optimización de recursos y la mejora en la atención del adulto mayor.

➤ Un importante hallazgo lo constituye un hecho constatado por el equipo seminarista al implementar el proyecto de pesquisa en donde se observa que una importante cantidad de adultos mayores de ambos sexos son los proveedores de sus grupos familiares. Cabe decir que una buena parte de ellos continúan realizando labores remuneradas para sostener a hijos y nietos, esto demuestra que al adulto mayor no le correspondería el rol pasivo que la sociedad le ha asignado.

### **Aprendizajes**

La experiencia de realizar este seminario de título y todas las actividades que este requiere para llevar a cabo los objetivos planteados, da la posibilidad al equipo seminarista de obtener nuevos aprendizajes así como de poner en práctica los conocimientos adquiridos durante los años de estudio. El trabajo práctico dio lugar a aprendizajes en torno a la temática del adulto mayor y también frente a otros temas que se detallan a continuación:

➤ La implementación de proyectos sociales involucra varios elementos a considerar, uno de ellos tiene que ver con saber en qué se beneficiará a los sujetos a quienes está dirigido. Generalmente se busca cubrir necesidades insatisfechas diagnosticadas previamente a través de la información existente sobre el tema, lo que en el caso de la población adulta mayor presenta una falencia en el sentido que se han implementado programas y proyectos dirigidos a ellos sin haber consultado en forma directa si es que a través de ellos satisfacen sus múltiples requerimientos.

Este aprendizaje, que no debiera ser tal porque nuestra disciplina debe contemplar las necesidades de la población atendida, no sólo es aplicable al equipo seminarista sino también a los profesionales encargados, porque éstos se ven sorprendidos por los resultados arrojados por encuestas realizadas a los adultos mayores en donde solicitan capacitación y socioeducación en temáticas bastante alejadas de las que ellos han

considerado abordar entre éstas se cuenta la sexualidad en el senescente, el sida, la drogadicción y manejo computacional.

➤ El seminario de título requiere que el equipo se inserte en un proceso administrativo, esto por la necesidad de gestionar recursos, de administrarlos, de organizar eventos y otras actividades necesarias para la consecución de los objetivos. Con respecto a ello se obtienen aprendizajes en la gestión de recursos materiales y financieros a través de vías formales e informales, cabe decir que la mayor parte de los recursos en un principio se obtienen informalmente, sin embargo esto debe formalizarse a través de conductos regulares conocidos posteriormente por el equipo seminarista. Esto se explica porque el Asistente Social no recibe formación acerca de aspectos protocolares como es la elaboración de oficios, cartas, invitaciones o solicitudes, elementos fundamentales para desarrollar adecuadamente la función de coordinador propia del Asistente Social. y que además lo limita al momento de gestionar recursos económicos para financiar acciones obligándolo a presentar los resultados o productos concretos generados por éstas, sólo de esta forma aparece el recurso obteniéndose a modo de incentivo para el profesional, que de haber contado antes con tales dineros habría realizado un trabajo de mejor calidad.

➤ El Trabajo Social cumple un rol clásico de educador social no formal aún cuando no cuenta curricularmente con una formación para educar ya que utiliza para ello técnicas provenientes de otras disciplinas, y es durante la prácticas y el seminario de título en su etapa de intervención en donde se debe aprender a adecuarlas y a hacer el mejor uso de ellas. Por lo tanto el aprendizaje radica en la adecuada utilización, especialmente, de técnicas audiovisuales en donde haciendo uso de la tecnología el equipo seminarista mejora las condiciones en que se entregan importantes contenidos a los participantes de los distintos eventos realizados.

### **Sugerencias**

En razón del número considerable de población adulta mayor existente tanto en el país como en la comuna, así como también debido a la escasez de material bibliográfico y estudios sobre el tema, ya que si bien es cierto existen algunos estudios,

estos son en su mayoría de realidades totalmente distintas a la de nuestro país generalmente provienen de Europa por lo tanto no responden a nuestra realidad, por lo anterior se proponen como temáticas para futuras investigaciones las siguientes:

- Diagnóstico sectorizado de las necesidades de los adultos mayores, esto a fin de entregar respuestas concretas a los requerimientos de este grupo etáreo, ya que en oportunidades los beneficios entregados no responden adecuadamente a las demandas de estos.
- Estudios sobre la realidad de los adultos mayores postrados por sectores, ya que si bien es cierto se realizó una investigación durante el seminario de título, esta no abarcó todos los sectores de la comuna por factores de tiempo y recursos.
- Sistemas evaluativos, ya que esto constituye una gran falencia que perjudica el funcionamiento de las instituciones y de los programas y beneficios que entregan.
- Categorización actualizada de la familia chilena, originada por el conocimiento que se tiene de la convivencia de varias generaciones en un mismo hogar teniendo como proveedor a un adulto mayor.

Por otro lado, a través del proyecto sobre una estrategia de pesquisa para la población adulta mayor de la comuna de Viña del Mar es posible detectar deficiencias respecto de la clasificación de adulto mayor actualmente utilizada, la cual hace referencia a personas mayores de 60 años autovalentes, semivalentes o postradas, en la que predomina un enfoque eminentemente médico, descuidando situaciones sociales como dependencia económica, relaciones disfuncionales a nivel familiar o de entorno como son maltrato físico o psicológico circunscritos dentro de una situación de violencia intrafamiliar, que pueden influir decisivamente en el bienestar de los adultos mayores.

Considerando lo anterior, el equipo seminarista propone una clasificación para poder evaluar al adulto mayor que incorpore otros elementos que proporcionen una visión más acabada y fidedigna de la situación en cuestión, considerando, además de variables médicas, aspectos de tipo psicológicos y socioeconómicos. Con esta finalidad se ha elaborado una definición de “riesgo”, la cual dice relación con una

situación detectada en uno o más de los siguientes ámbitos, que podría mermar la calidad de vida del adulto mayor que está siendo evaluado, a saber:

- Ambito médico que considere la capacidad funcional disminuida (según categorización de autovalente, semivalente o postrado).
- Ambito psicológico que contemple la ocurrencia o no de situaciones que afecten la dinámica familiar o que gatillen relaciones interpersonales disfuncionales con su medio más próximo.
- Ambito socioeconómico que incluya factores asociados a dependencia económica dada por una ausencia de ingreso económico o por el manejo de un monto menor al ingreso mínimo.

En la propuesta se considera que diferentes hechos pesquisados en una situación concreta podrían ser aglutinados de la siguiente forma:

- **Adulto Mayor de Alto Riesgo:** Persona mayor de 60 años, postrado, que presenta dependencia económica y relaciones interpersonales disfuncionales con su entorno más próximo.
- **Adulto Mayor de Riesgo Alto- Medio:** Persona mayor de 60 años, semivalente, con dependencia económica pero con una dinámica familiar disfuncional
- **Adulto Mayor de Riesgo Medio- Bajo:** Persona mayor de 60 años, semivalente, con independencia económica pero con una dinámica familiar disfuncional.
- **Adulto Mayor de Bajo Riesgo:** Persona mayor de 60 años, autovalente, con independencia económica pero con una dinámica familiar disfuncional.
- **Adulto Mayor sin Riesgo:** Persona mayor de 60 años, autovalente, con independencia económica y relaciones interpersonales armónicas con su medio más próximo.

**FUENTES PERSONALES**

1. Bustos, Marta. Docente Escuela de Trabajo Social Universidad de Valparaíso.
2. Pastén, Fernando. Docente y Director de la Escuela de Trabajo Social Universidad de Valparaíso.
3. Santander, Enrique. Docente y Secretario Académico de la Escuela de Trabajo Social Universidad de Valparaíso
4. Salinas, Dagoberto. Docente de la Escuela de Trabajo Social Universidad de Valparaíso.
5. Villaroel, Corina. Secretaria Ejecutiva del Comité Regional Para el Adulto Mayor.
6. Espinoza, Sergio. Director de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de Viña del Mar.
7. Cruz, Bernardita. Encargada de Oficina Comunal para el Adulto Mayor I. Municipalidad de Viña del Mar.
8. Cazorla, Ketty. Asistente Social Oficina Comunal para el Adulto Mayor I. Municipalidad de Viña del Mar.
9. Fernández, Carmen. Profesora de Educación Física Coordinadora actividades adulto mayor Chile Deportes.
10. Carrasco, Lucrecia. Asistente Social Consultorio Marcos Maldonado.
11. Giacoman, Carmen. Nutricionista Consultorio Brígida Zavala.
12. Abarca, Carmen Gloria. Enfermera Consultorio Las Torres.
13. Tapia, Ana. Enfermera Posta Santa Julia.
14. Arraigada, Laura. Asistente Social Consultorio Eugenio Cienfuegos.
15. Silva, Cecilia. Asistente Social Consultorio Nueva Aurora.
16. Pino, Petronila. Asistente Social Consultorio Miraflores-Achupallas.
17. Morales, Soledad. Enfermera Consultorio Lusitania.
18. Morales, María Cristina. Nutricionista CESFAM Gómez Carreño.

19. Faúndez, Gladys. Enfermera Consultorio Juan Carlos Baeza.
20. Romero, Mónica. Ingeniero Comercial FONASA.
21. Camu, María Teresa. Agente Desarrollo Local FOSIS.
22. Núñez, María Cristina. Asistente Social Hospital Geriátrico Paz de la Tarde. Limache.
23. Guerra, Viviana. Enfermera Servicio de Salud Viña del Mar-Quillota.
24. Araya, Marlene. Asistente Social INP.
25. Lara, Paola. Relacionadora Pública SERNATUR.
26. Garrido, Marianela. Asistente Social MINVU.
27. Rozental, Ruth. Asistente Social CARITAS.
28. Van Dick, Rita. Enfermera Centro Abierto Santa Julia Sur.
29. Oltra, Julieta. Profesora Unión Comunal Coordinadora de Organizaciones de Adultos Mayores.
30. Muñoz, Mary. Voluntaria Cruz Roja.
31. López, Hilda. Asistente Social Fundación Javier Arrieta
32. Fernández, Pedro. Dirigente Vecinal Unión Comunal de Juntas de Vecinos de Viña del Mar.
33. Soto, Waldo. Dirigente Vecinal Unión Comunal de Juntas de Vecinos de Viña del Mar.
34. Navarrete, Carlos. Profesor de Educación Física encargado Programa Adulto Mayor UCV.
35. Bustamante, Yolanda. Profesora de Educación Física Asociación Cristiana Femenina Viña del Mar.
36. Laferte, Gustavo. Funionario Club de Leones.
37. Raventós, Ximena. Asistente Social Hogar de Cristo.
38. Jarufe, Fabrizzio. Ingeniero Comercial GASCO Norte.
39. Bustamante, Isabel Margarita. Relacionadora Pública Merval.
40. Iglesias, Patricio. Jefe Area Comercial TELEFONICA Viña del Mar.

## **BIBLIOGRAFIA**

## **FUENTES BIBLIOGRÁFICAS**

### **I. Adulto Mayor**

1. Barros Lezaeta, Carmen; "Aspectos sociales del envejecimiento en la atención de los ancianos: un desafío para los años '90", Organización Panamericana de la Salud. Washington 1994.
2. Bustos, Marta; Apuntes Cátedra de Senescencia, Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso. Valparaíso 1999
3. Cazorla Becerra, Ketty; Navarro Muñoz, Jenny; Universidad de Valparaíso/ Ilustre Municipalidad de Viña del Mar, "Beneficios y Servicios para el Adulto Mayor". Viña del Mar 1999.
4. Cazorla Becerra, Ketty; Navarro Muñoz, Jenny; Seminario de Título Dimensiones de la Pobreza del Adulto Mayor: "Estrategia de Acción para enfrentar los Estados de Necesidad en los adultos mayores de la comuna de Viña del Mar". Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso ". Valparaíso 1999.
5. Domínguez C, Oscar; "La vejez, nueva edad social". Editorial Andrés Bello. Santiago de Chile 1992.
6. Rose, Arnold, "La subcultura de la vejez, un esquema de tiempo para estudiar la gerontología social". Apunte del Departamento de traducción e interpretación de la Universidad Católica de Valparaíso.
7. Varios autores. "Tiempo nuevo para el adulto mayor". Programa para el Adulto Mayor. Pontificia Universidad Católica de Chile.  
Barros, Carmen; "Significados y desafíos del envejecer".  
Aragoneses, Josefina; "La familia y el adulto mayor". Santiago 1993.
8. Comité Nacional para el Adulto Mayor; "Informe Comisión Nacional para el Adulto Mayor 1995": Cap. 6 "Como los individuos enfrentan el envejecimiento". Santiago 1995.

### **II. Antecedentes demográficos**

1. MIDEPLAN; "Política Nacional sobre Envejecimiento: lineamientos básicos". Documentos Sociales. Santiago 1993.
2. MIDEPLAN; "Situación de Adultos mayores en Chile". Documento N° 10. Santiago 1998.
3. Comité Nacional para el Adulto Mayor, INE; "Chile y los Adultos Mayores: impacto en la sociedad del 2000". Santiago 1999.

4. INE; "Enfoques estadísticos N° 8". 28 de Agosto de 2000.
5. CEPAL-ONU; "Encuentro Latinoamericano y Caribeño sobre las personas de edad". Seminario técnico, Santiago 2000.
6. Oficina Comunal para el Adulto Mayor de la I. Municipalidad de Viña del Mar; "Antecedentes Diagnósticos del Adulto Mayor en la comuna de Viña del Mar" (Según fuentes Censo de población 1992). Viña del Mar 1997.

### **III. Política del Adulto Mayor**

1. Barros L, Carmen; "Sujetos emergentes de la Política Social" Revista de Trabajo Social N° 67 1996. P.U.C.Ch, Santiago 1996.
2. Barros L, Carmen; "Las políticas sociales para los adultos mayores en Chile" Revista de Trabajo Social N° 68. P.U.C.Ch, Santiago 1996.
3. Comité Nacional para el Adulto Mayor; "Política Nacional para el Adulto Mayor". Santiago 1999.

### **IV. Redes Sociales**

1. Abarca, Marcela y otros; "Redes sociales, hacia un modelo de intervención". Documento SENAME, Santiago 1997.
2. Varios autores; "Cuidados en la Vejez, el apoyo informal: Contextos condicionantes del apoyo informal en España". Ministerio de Asuntos Sociales, Instituto Nacional de Servicios Sociales. Madrid 1995.

### **V. Evaluación**

1. Ahumada, Pedro; "El Modelo CIPP, de Daniel Stufflebeam" Walker Larraín, Horacio; "Evaluación Iluminativa".
2. Alvira Martín Francisco; "Metodología de Evaluación de Programas". Editorial Humanitas, Buenos Aires 1997.
3. Ander Egg, Exequiel; "Evaluación de programas de Trabajo Social". Humanitas 1990.
4. Briones , Guillermo; "Evaluación de programas sociales". Santiago 1995.
5. Cohen, Ernesto; Franco, Rolando; "Evaluación de Proyectos Sociales". Siglo XXI de España editores S.A. 1993.

6. Espinoza Vergara, Mario; "Evaluación de proyectos sociales". Humanitas 1993.
7. Fernández Rocío y otros; "Evaluación de Programas". Editorial Síntesis, Madrid 1996.
8. Froemel Andrade, Juan Enrique; "Intentos de clasificación de los modelos evaluativos". U.C.V; REDUC; "Modelos de evaluación y evaluación de programas". 1990.
9. Pastén Cordovez, Fernando; "Metodología de la Investigación Social". Editorial Edeval, Valparaíso 1993.
10. Pastén Cordovez, Fernando; "La Técnica Cualitativa en servicio Social, su teoría y aplicación". Editorial Edeval, Valparaíso 1991.
11. Varios autores; "Evaluación de programas, una guía práctica en ámbitos sociales educativos y de salud". Editorial Síntesis, Madrid 1996.

**ANEXOS**

## ANEXO N° 1

### PROYECTO DE LEY:

#### **“Título I Disposiciones generales”**

**Artículo 1°.-** las disposiciones de la presente ley tiene por objeto establecer la creación de un Servicio Nacional del Adulto Mayor, que velará por la plena integración del adulto mayor y por el ejercicio de los derechos que la Constitución y las leyes le reconocen.

Para todos los efectos legales, llámese adulto mayor a toda persona que ha cumplido sesenta años.

#### **Título II Del servicio Nacional del Adulto Mayor,**

**Artículo 2°.-** Créase el Servicio Nacional del Adulto Mayor, en adelante el Servicio, como un servicio público, funcionalmente descentralizado, dotado de personalidad jurídica y de patrimonio propios, sometido a la supervigilancia directa del Presidente de la República.

Los derechos supremos que se refieren al Servicio y en que no aparezca una vinculación con un determinado Ministerio, serán expedidos a través del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

El Servicio Nacional del Adulto Mayor tendrá su domicilio en la ciudad de Santiago. Podrá encomendar funciones específicas, a nivel regional, a los Intendentes Regionales.

**Artículo 3°.-** El Servicio Nacional del Adulto Mayor se encargará de proponer las políticas destinadas a lograr la integración familiar y social efectiva del adulto mayor y la solución de los problemas que lo afectan.

En especial, le corresponderán las siguientes funciones:

a) Estudiar y proponer al Presidente de la República las políticas, planes y programas que deben efectuarse para diagnosticar y solucionar los problemas del adulto mayor, en todas las áreas de la actividad nacional. Además, deberá velar por su cumplimiento y evaluar su ejecución.

b) Proponer, impulsar, coordinar, hacer seguimientos y evaluar programas específicos para el adulto mayor en todos los campos de acción de la administración del Estado.

c) Incentivar la participación del sector privado en la atención de necesidades derivadas del proceso de envejecimiento del ser humano, con el objeto de lograr su pleno desarrollo.

d) Fomentar la integración del adulto mayor en el seno de su familia.

e) Coordinar las acciones del sector público o del privado que digan relación con mejorar la calidad de vida del adulto mayor.

f) Prestar asistencia técnica y supervisar a organismos privados con o sin fines de lucro que brinden acogida, atención y bienestar al adulto mayor y faciliten su integración a la sociedad.

g) Desarrollar y mantener un sistema voluntario de información de carácter público y relativo a los servicios que se presten al adulto mayor.

En virtud de ello, podrá establecer un registro de personas naturales y jurídicas que presten servicios remunerados y no remunerados a adultos mayores. El registro contendrá también un régimen de clasificación interna de los servicios.

En ningún caso la información contenida en el registro y difundida por el Servicio comprometerá su responsabilidad.

h) Realizar, por sí o a través de terceros, programas de capacitación y difusión que tiendan a lograr el desarrollo integral del adulto mayor en sus distintas áreas y niveles.

i) Realizar, por sí o a través de terceros, estudios que tengan por objeto mantener un permanente diagnóstico sobre la diversidad de situaciones que caractericen al adulto mayor.

j) Vincularse con organismos nacionales e internacionales, y en general con toda institución o persona, cuyos objetivos se relacionen con las materias de su competencia, y celebrar con ellos contratos o convenios para ejecutar proyectos o acciones de interés común.

k) Apoyar e incentivar la organización de los adultos mayores a nivel comunal, regional y nacional, con el objeto de lograr su integración y efectiva participación en la comunidad nacional, y

l) Incentivar la descentralización de las políticas sociales a favor del adulto mayor, a través de la participación activa en la gestión y aplicación de dichas políticas de los gobiernos regionales, provinciales y comunales.

### Título III Organización

**Artículo 4°.-** La dirección superior del Servicio Nacional del Adulto Mayor corresponderá a un Consejo Directivo, que será su máxima autoridad.

El Consejo estará integrado por:

- a) El Ministro Secretario General de la Presidencia de la República , quien lo presidirá;
- b) El Ministro de Educación ;
- c) El Ministro de Salud;
- d) El Ministro del Trabajo y Previsión Social;
- e) El Ministro de Vivienda y Urbanismo;
- f) El Ministro del Interior;
- g) El Ministro Secretario General de Gobierno;
- h) La Ministra Directora del Servicio Nacional de la Mujer, e
- i) Un miembro del Comité Consultivo a que se refiere el artículo 9, designado por éste.

Los ministros podrán delegar su representación solamente en los Subsecretarios respectivos. En el caso de los Ministros del Trabajo y Previsión Social y del Interior, la delegación recaerá en los Subsecretarios de Previsión Social y de Desarrollo Regional y Administrativo, según corresponda; y , en el caso de la Ministra Directora del Servicio Nacional de la Mujer , en la Subdirectora de dicho Servicio. Para los efectos de determinar al integrante señalado en la letras i), el Comité Consultivo deberá designar un miembro titular y uno suplente.

Los consejeros no serán remunerados y durarán en el ejercicio de sus funciones mientras posean la calidad en virtud del cual fueron designados.

El Consejo Directivo sesionará a lo menos dos veces al año. Requerirá de la mayoría de sus miembros para entrar en sesión, y sus acuerdos se adoptarán por simple mayoría. En caso de empate, dirimirá su presidente.

**Artículo 5°.-** Corresponderá al Consejo Directivo:

- a) Aprobar el programa anual de acción y el proyecto de presupuesto del Servicio y sus modificaciones;
- b) Ordenar y supervisar la ejecución del programa anual de acción y el adecuado funcionamiento de los Comités a nivel nacional, regional y comunal, y
- c) Cumplir las demás funciones y tareas que las leyes y reglamentos le encomienden.

Los acuerdos a que se refiere la letra a) necesitarán del voto conforme de los dos tercios de los consejeros presentes.

**Artículo 6°.-** La administración superior del Servicio corresponderá a un Secretario Ejecutivo, quien será el Jefe del Servicio y tendrá su representación judicial y extrajudicial. El Secretario Ejecutivo será funcionario de la exclusiva confianza del Presidente de la República.

**Artículo 7°.-** Serán funciones y atribuciones del Secretario Ejecutivo:

a) Cumplir los acuerdos e instrucciones del Consejo Directivo, y realizar los actos y funciones que éste le delegue en el ejercicio de sus atribuciones;

b) Proponer al Consejo Directivo el programa anual de acción del Servicio, así como cualesquiera otras materias que requieran del estudio o resolución de del Consejo;

c) Preparar el proyecto de presupuesto del Servicio para someterlo al Consejo Directivo, ejecutar dicho presupuesto en lo que corresponda y proponer las modificaciones que se requieran durante su ejecución;

d) Establecer la organización interna del Servicio y sus modificaciones, con la sola limitación de sujetarse a la planta del personal y a las dotaciones máximas que le sean fijadas;

e) Informar al Consejo Directivo, a lo menos dos veces al año, acerca de la marcha del Servicio y del cumplimiento de sus acuerdos e instrucciones;

f) Contratar personal, asignarle funciones y poner término a sus servicios, de acuerdo con las disposiciones vigentes;

g) Solicitar, en comisión de servicio, a funcionarios especializados de los distintos órganos o instituciones de la Administración del Estado;

h) Contratar, con acuerdo del Consejo Directivo, con personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales, extranjeras o internacionales, estudios técnicos relacionados con los objetivos del Servicio;

i) Adquirir, enajenar, gravar y administrar toda clase de bienes y ejecutar o celebrar cualquier acto o contrato tendiente, directa o indirectamente, al cumplimiento del objetivo y funciones del Servicio, sujetándose a los acuerdos e instrucciones del Consejo Directivo;

j) Crear Comités y Subcomités operativos a nivel nacional, regional y comunal, formados por representantes de los Ministerios, servicios y organismos públicos y privados, para el estudio, consulta análisis, comunicación y coordinación en determinadas materias relativas al adulto mayor, sin que ello signifique el ejercicio de potestades públicas, y presidirlos cuando corresponda.

k) Presidir el Comité Consultivo del Adulto Mayor, y

l) En general, ejercer las demás facultades que sean necesarias para la buena marcha del Servicio.

**Artículo 8°.-** El Secretario Ejecutivo participará con derecho a voz en las sesiones del Consejo Directivo, desempeñándose en él como ministro de fe.

**Artículo 9°.-** Existirá un Comité Consultivo del Adulto Mayor, que tendrá por objeto asesorar al Consejo en todo lo relativo a las acciones, planes y programas del servicio sometidos a su consideración, realizar las sugerencias que estime convenientes, formular las observaciones y proposiciones que considere necesarias y, en general, dar su opinión acerca de las materias en que se solicite su colaboración.

El Comité estará formado por quince personas naturales o representantes de diferentes personas jurídicas de reconocida trayectoria en materias relativas al adulto mayor, que serán designadas por el presidente de la República, permanecerán en sus cargos mientras cuenten con su confianza y desempeñarán sus funciones sin percibir por ello remuneración alguna. El Comité Consultivo será presidido por el Secretario Ejecutivo del Servicio. La integración de este comité estará conformada, entre otros, por representantes de organizaciones de adultos mayores, entidades académicas y organismos que trabajen con adultos mayores.

El Comité deberá sesionar a lo menos una vez al mes. Las demás materias relativas a su funcionamiento interno se determinarán en un reglamento. Los acuerdos de éste no serán obligatorios, sino que constituirán recomendaciones para el Consejo Directivo del servicio Nacional del Adulto Mayor, el que deberá necesariamente tomar conocimiento de ellos.

El Comité designará de entre sus miembros, de la manera que determine el reglamento, un representante titular y uno suplente para integrar el Consejo Directivo. Dichos representantes durarán dos años en sus funciones ante el Consejo, pudiendo ser reelegidos.

## **TITULO IV**

### **Del Fondo Nacional del Adulto Mayor**

**Artículo 10º.-** Créase un fondo concursable de financiamiento de iniciativas de apoyo directo al adulto mayor, el cual será provisto por los recursos que anualmente asigne la ley de Presupuestos. Este fondo será administrado por el Servicio Nacional del Adulto Mayor.

El reglamento que permita la operatividad del fondo se fijará mediante decreto supremo del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, el cual deberá también llevar la firma del Ministro de Hacienda.

El Servicio pondrá dichos recursos a disposición de cada una de las regiones a través de sus Comités Regionales, a los cuales se les transferirán directamente estos fondos, los que se asignarán a organizaciones de adultos mayores o a aquellas que trabajen con éstos y que postulen proyectos. La transferencia de fondos a cada Región guardará criterios de objetividad, tales como concentración de población adulta mayor, índices de pobreza y carencia de la población total, así como del grupo etario adulto mayor y/o nivel de asociatividad de adultos mayores a nivel regional.

A nivel de cada Región, la priorización de los proyectos deberá llevarse a cabo en conformidad a parámetros objetivos que consideren variables tales como número de beneficiarios, sustentabilidad en el tiempo de los proyectos presentados, capacidad de aprendizaje instalada, proyectos cuyos objetivos tiendan a fomentar la gestión de las organizaciones de adultos mayores, la asociatividad de éstos, la intersectorialidad entre los diversos servicios u organismos del lugar en que el proyecto se desarrollará, entre otros. Con todo, Comité Regional para el Adulto Mayor podrá fijar criterios objetivos de selección de proyectos de acuerdo a su realidad regional, compatibles con los anteriormente señalados.

La selección definitiva de los proyectos la realizará cada Comité Regional para el Adulto Mayor, de acuerdo con el reglamento dictado al efecto.

## **TITULO V**

### **Del Patrimonio**

**Artículo 11º.-** El patrimonio del Servicio Nacional del Adulto Mayor estará constituido por los bienes muebles e inmuebles que adquiera a título gratuito u oneroso y, en especial, por:

- a) Los aportes que anualmente le asigne la ley de Presupuestos;
- b) Los bienes muebles e inmuebles, corporales e incorporales, que se le transfieran o adquiera a cualquier título;

c) Los aportes de cooperación nacionales e internacionales que reciba para el desarrollo de sus actividades, a cualquier título;

d) Las herencias, legados y donaciones que acepte el Servicio, y

e) Los frutos, rentas e intereses de sus bienes patrimoniales y servicios.

Las donaciones a favor del Servicio no requerirán del trámite de insinuación judicial a que se refiere el artículo 1.401 del Código Civil y estarán exentas del impuesto a las donaciones establecido en la ley 16.271.

## **TITULO VI Del Personal.**

**Artículo 12°.-** Fíjase la siguiente planta del personal del Servicio Nacional del Adulto Mayor.

### **DEL PERSONAL**

<b>PLANTAS/ CARGOS</b>	<b>GR.EUR</b>	<b>NUMERO</b>
Secretario Ejecutivo	2°	1

### **PLANTAS DE DIRECTIVOS**

Jefes de Departamento	3°	3
-----------------------	----	---

### **PLANTA DE PROFESIONALES**

Profesionales	4°	4
Profesionales	5°	4
Profesionales	6°	4
Profesionales	7°	2
Profesionales	8°	2

### **PLANTA DE ADMINISTRATIVOS**

Administrativos	11°	3
Administrativos	12°	2
Administrativos	13°	2
Administrativos	14°	1

**PLANTA DE AUXILIARES**

Auxiliar	19°	1
Auxiliar	20°	1

**TOTAL PLANTA** **30**

**Artículo 13°.-** Sin perjuicio de los requisitos generales de ingreso a la Administración del Estado, establécense los siguientes requisitos especiales de ingreso y promoción en los cargos de la planta contenida en el artículo precedente.

**I. CARGOS DE EXCLUSIVA CONFIANZA****Secretario Ejecutivo**

- Título profesional universitario de una carrera de, a lo menos, diez semestres, otorgado por una universidad del Estado o por una universidad o instituto profesional reconocida por éste.

- Experiencia laboral de cinco años en cargos directivos, especialización en temas de geriatría o gerontología social.

**Jefes de Departamento**

- Título profesional universitario de una carrera de, a lo menos, diez semestres, otorgado por una universidad del Estado o por una universidad o instituto profesional reconocida por éste.

- Tener estudios de especialización en el área de la gerontología social o trabajo directo con los adultos mayores durante, a lo menos, tres años.

## II. CARGOS DE CARRERA

### Profesionales de grados 4° y 5°

- Título profesional universitario de una carrera de, a lo menos, diez semestres, otorgado por una universidad del Estado o por una universidad o instituto profesional reconocida por éste.

- Experiencia laboral de tres años.

### Profesionales de grados 6°, 7° y 8°

- Título profesional universitario de una carrera de, a lo menos, ocho semestres, otorgado por una universidad del Estado o por una universidad o instituto profesional reconocida por éste.

- Experiencia laboral de dos años.

### Administrativos

- Licencia de Educación Media.
- Curso de técnicas administrativas o de procesamiento de información.

### Auxiliares

- Licencia de Educación Básica.

**Artículo 14°.-** El personal del Servicio Nacional del Adulto Mayor estará afecto a las disposiciones del Estatuto Administrativo, ley N° 18.834, y, en materia de remuneraciones, se regirá por las normas del decreto ley N° 249, de 1974, y su legislación complementaria.

## TITULO VII Otras Disposiciones

**Artículo 15°.-** El Servicio Nacional del Adulto Mayor se regirá por la ley de Administración Financiera del estado y sus disposiciones complementarias, y estará sujeto a fiscalización de la Contraloría General de la República.

**Artículo 16°.-** Para el cumplimiento de las funciones del Servicio, el Secretario Ejecutivo podrá requerir de los ministerios, servicios, y organismos de la Administración del Estado y de las municipalidades, la información y antecedentes que estime necesario relacionados con materias propias de sus respectivas esferas de competencia, que digan relación con las del El Servicio Nacional del Adulto Mayor. Será obligatorio para los referidos ministerios, servicios y organismos proporcionar oportuna y debidamente la información y antecedentes requeridos. En caso de que hubiere que reiterar la solicitud sin que exista nuevamente respuesta, el incumplimiento deberá resolverse de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 36 de la ley N° 18.575.

**Artículo 17°.-** Para los efectos señalados en el artículo 7°, letra j), de la presente ley, se considerarán comités operativos del Servicio los comités regionales para el adulto mayor creados por el decreto supremo N° 9, de 1997, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

## DISPOSICIONES TRANSITORIAS

**Artículo 1° transitorio.-** La dotación máxima de personal para 1999 será de 15 personas y, para el 2 de enero del año 2000, de 15 personas más.

**Artículo 2° transitorio.-** El Presidente de la República nombrará al Secretario Ejecutivo del Servicio Nacional del Adulto Mayor dentro de los treinta días hábiles siguientes al de la publicación de esta ley, quien asumirá de inmediato sus funciones.

El Secretario Ejecutivo, dentro del plazo de sesenta días contado desde su nombramiento, llamará a concurso público para proveer los cargos de carrera de la planta del Servicio.

**Artículo 3° transitorio.-** El gasto fiscal que represente esta ley, durante el año 1999, se financiará con cargo al ítem 50-01-03-25-33.004 del Tesorero Público del Presupuesto vigente para 1999.

El Presidente de la República, por decreto supremo expedido por el Ministerio de Hacienda, con las asignaciones presupuestarias señaladas precedentemente, creará el capítulo respectivo de ingresos y gastos del presupuesto del Servicio Nacional del Adulto Mayor.

ANEXO N° 2



Ilustre Municipalidad de Viña del Mar  
Dirección de Desarrollo Comunitario  
Departamento Atención Grupos Prioritarios

INVITACION

*BERNARDITA CRUZ VENEGA, Jefa de la Oficina Comunal del Adulto Mayor, dependiente del Departamento de Atención a Grupos Prioritarios, de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar, junto al equipo de alumnas seminaristas de la carrera de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, compuesto por: Carolina Ramírez, Maricela Sandoval, Andrea Vega y Carolina Villegas tienen el agrado de invitar a Ud. o representante al "Primer Encuentro de Instituciones para el Adulto Mayor de la comuna de Viña del Mar", a realizarse el día Jueves 07 de Junio a las 15:30 hrs., en el Centro Cultural de nuestra ciudad, ubicado en Avenida Libertad 250 (entre 3 y 4 Norte).*

*Los esperamos cordialmente, y le rogamos confirmar su asistencia al: 693033-693055-691723-680214*

*Viña del Mar, 2001*

ANEXO N° 2

CUESTIONARIO DE SELECCION MULTIPLE

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: \_\_\_\_\_

Se solicita responder siguiendo las indicaciones que se señalan:

- Lea detenidamente cada pregunta
- Responda marcando con una X
- Cualquier duda hágasela llegar al grupo de alumnas seminaristas

1.- **¿Qué acciones compartidas realiza con otras organizaciones?**

Puede marcar más de una alternativa

- |              |                 |
|--------------|-----------------|
| a) Catastros | d) Derivaciones |
| b) Reuniones | e) Otros _____  |
| c) Talleres  | f) Sin dato     |

2.- **¿Cómo se lleva a cabo el contacto con las otras organizaciones?**

Puede marcar más de una alternativa

- |                      |              |
|----------------------|--------------|
| a) Persona a persona | d) No existe |
| b) Telefónicamente   | e) Sin dato  |
| c) Por escrito       |              |

3.- **¿Cada cuánto tiempo se lleva a cabo el contacto?**

- |                    |                |
|--------------------|----------------|
| a) Mensual o menos | d) Anual o más |
| b) Trimestral      | e) Sin dato    |
| c) Semestral       |                |

4.- **¿La organización realiza intercambio de recursos financieros con otras?**

- |       |       |
|-------|-------|
| a) Sí | b) No |
|-------|-------|

5.- **Si su respuesta es positiva ¿De qué tipo?**

Puede marcar más de una alternativa

- |               |             |
|---------------|-------------|
| a) Donaciones | c) Sin dato |
| b) Otro _____ |             |

6.- **¿La organización realiza intercambio de recursos materiales con otras?**

- |       |       |
|-------|-------|
| a) Sí | b) No |
|-------|-------|

**7.- Si su respuesta es positiva ¿De qué tipo?**

Puede marcar más de una alternativa

- a) Infraestructura
- b) Materiales Fungibles
- c) Insumos de Oficina
- d) Sin dato

**8.-¿ Cuántas organizaciones que trabajan en el tema del adulto mayor conoce usted?**

- a) Entre 24 y 35 organizaciones
- b) Entre 12 y 23 organizaciones
- c) Entre 0 y 11 organizaciones
- d) Sin dato

**9.- ¿Conoce programas de otras organizaciones?**

- a) Sí
- b) No

**10.- Si su respuesta es positiva ¿Qué conoce?**

Puede marcar más de una alternativa

- a) Nombres
- b) Beneficios
- c)Criterios de selección
- d)Otros \_\_\_\_\_

**11.-¿Cuál es el nivel de instrucción del personal que trabaja directamente con el adulto mayor?**

- a)Cuenta con Educación Media
- b)Cuenta con Educación Técnico profesional
- c)Cuenta con Educación Superior
- d)Sin dato

**12.- ¿En cuál de estas áreas está capacitado el personal?**

Puede marcar más de una alternativa

- a) En el tema de adulto mayor
- b) En el tema de redes
- c) Otro \_\_\_\_\_

**13.-La institución cuenta con espacio físico para realizar reuniones?**

- a) Sí
- b) No

**14.-¿Con qué insumos cuenta la institución?**

Puede marcar más de una alternativa

- a)Papelería
- b)Fonofax
- c)Teléfono
- d)Computador

15.- ¿Con qué prioridad atienden las necesidades de los adultos mayores?

- a) Absoluta
- b) Mediana
- c) Escasa
- d) Sin dato

16.- ¿Realiza reuniones con la participación de otras organizaciones?

- a) Sí
- b) No

17.- ¿A quiénes convoca a sus reuniones?

- a) A todas las organizaciones que conoce
- b) A algunas de las organizaciones que conoce
- c) A ninguna de las organizaciones que conoce
- d) Sin dato

18.- ¿En qué ocasiones convoca a otras organizaciones?

Puede marcar más de una alternativa

- a) Celebración de fechas alusivas
- b) Captación de recursos
- c) Talleres de capacitación
- d) Entrega de información
- e) Otros \_\_\_\_\_
- f) Sin dato

19.- ¿Con qué frecuencia convoca a reuniones?

- a) Mensual o menos
- b) Semestral
- c) Anual o menos
- d) Sin dato

20.- ¿Usted asiste a las reuniones que es convocado? Si asiste

- a) A todas
- b) A algunas
- c) Sin dato

21.- ¿Quién representa a la organización en las reuniones?

- a) El encargado del programa o beneficio
- b) Subalterno que se desempeña al interior del programa
- c) Otro \_\_\_\_\_
- d) Sin dato

22.- ¿Por qué motivos asiste a las reuniones?

Puede marcar más de una alternativa

- a) Por afinidad con quien convoca
- b) Por captación de recursos
- c) Por interés en el tema
- d) Por imposición de jefatura

Para finalizar le solicitamos responder lo siguiente. En el caso de una implementación futura de talleres de capacitación:

1.- ¿Qué temas asociados al área del adulto mayor y/o trabajo en red le gustaría que se abordaran? ¿Por qué?

---

---

---

---

---

---

---

2.- Por favor, señale el día y horario que más le acomode:

---

---

---

**¡Muchas Gracias!**

## ANEXO N°3

### ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

#### Identificación de la Institución

- Nombre
- Dirección
- Fono/Fax
- Correo Electrónico
- Encargado institución o programa
- Profesión u Oficio
- Cargo que ocupa dentro de la institución
- Funciones del encargado del programa

#### Programas para el Adulto Mayor

- Descripción del programa o beneficio
- Beneficiarios
- Requisitos (Criterios de selección)
- Canales de postulación

#### Funcionamiento del Programa

- Fecha de inicio del programa o beneficio
- Modificaciones del programa o beneficio a la fecha
- Recursos disponibles (humanos, materiales y financieros)
- Cobertura
- Demanda (lista de espera)
- Frecuencia de funcionamiento
- Evaluación (tipo, frecuencia y encargado)
- Fecha de posible término del programa o beneficio
- Postulaciones a Fondos Concursables
- Principales necesidades y/o problemas

#### Percepción de la institución frente a la coordinación en red

- Definición del concepto de red
- Necesidad de la existencia de coordinación
- Problemas, obstáculos y dificultades

## **ANEXO N° 4**

### **PAUTA DE OBSERVACIÓN SIMPLE**

#### **“Encuentro de Instituciones para el Adulto Mayor de la Comuna de Viña del Mar”**

- Puntualidad
- Comentarios realizados
- Preguntas realizadas
- Nivel de atención
- Disposición para trabajar en equipo
- Capacidad de construir un objetivo común

ANEXO N° 5



*Ilustre Municipalidad de Viña del Mar  
Dirección de Desarrollo Comunitario  
Departamento Atención Grupos Prioritarios*

Sr:

Institución:

De mi consideración:

Junto con saludarle, la presente tiene por objeto informarle acerca de las conclusiones obtenidas en el **“Encuentro de Instituciones para el Adulto Mayor de la comuna de Viña del Mar”**, realizado el día 07 de Junio del presente año a las 15:30 horas en el Centro Cultural de nuestra ciudad y llevado a cabo por el grupo de seminaristas de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, con el apoyo de la Oficina Comunal del Adulto Mayor y del Comité Regional para el Adulto Mayor.

Dicha actividad, enmarcada en el contexto del seminario de título “Estudio Descriptivo de la Red de Apoyo Social para el Adulto Mayor de la comuna de Viña del Mar: Una experiencia de sensibilización y difusión” contempló dos objetivos principales, el primero recabar información necesaria para la elaboración del Diagnóstico Social esto a través de la aplicación de un cuestionario mixto a cada una de las instituciones participantes. El segundo objetivo consistió en lograr el acercamiento entre las instituciones públicas, subvencionadas y privadas consideradas para la consecución del estudio a través de una instancia de reunión y dinámica de presentación.

A continuación se señalan las principales conclusiones obtenidas a raíz de una evaluación de la actividad misma y su desarrollo, no así del resultado cualicuantitativo del proceso de investigación diagnóstica propiamente tal, ya que éste dará origen a una síntesis diagnóstica que será difundida en su momento. Esta evaluación se realizó de acuerdo a criterios establecidos por el equipo de seminaristas.

## CONCLUSIONES FINALES

### 1.- Respecto a la convocatoria

El encuentro contó con la participación de 9 instituciones del ámbito de los Servicios Públicos, 3 organizaciones que cuentan con subvención del Estado u otro organismo, 4 del sector privado sin fines de lucro y 1 con fines de lucro; además se contó con la asistencia de un representante de organización de adulto mayor, no obstante no correspondía al universo sujeto de atención.

El equipo de trabajo considera que la convocatoria fue la adecuada ya que se entrevistó con anterioridad a cada institución motivando a la participación y se envió con antelación de una semana la invitación correspondiente, en cuanto a la asistencia se evalúa como positiva ya que de 33 instituciones concurren 17, considerando que todos los invitados se caracterizan por ser profesionales que poseen múltiples responsabilidades asociadas a su cargo; junto con ello se contó con un grupo de participantes heterogéneo lo cual permitió obtener diversas opiniones.

## **2.- Respecto de los objetivos**

En lo que se refiere al primer objetivo consistente en la aplicación del cuestionario mixto, se evalúa como logrado debido a que se pudo aplicar a la totalidad de los asistentes, sin embargo cabe señalar que algunos no fueron contestados en su totalidad lo que puede atribuirse al desconocimiento de lo consultado, como también a la falta de tiempo producto de la impuntualidad en la llegadas de algunos invitados.

Respecto al segundo objetivo, referente a la dinámica de presentación, se evalúa como logrado con éxito, haciéndose manifiesta la necesidad de conocimiento entre las organizaciones y de alguna manera se contribuyó a esta carencia mediante la presentación e intercambio de opiniones entre los asistentes.

## **3.- Productos transversales**

La realización de esta actividad dio origen a productos transversales que demuestran la necesidad existente en las instituciones de ser conocidas entre sus pares y la importancia de mantener contacto entre ellas, esto con la finalidad de brindar una atención más integral a los adultos mayores que se constituyen como sus sujetos de atención. Las situaciones señaladas a continuación son manifestación del principio de Apoyo Mutuo, el que debe estar presente en estructuras sociales complejas como son las redes de apoyo social:

- Coordinación entre la OCAM y el Hogar de Cristo en cuanto a facilitación de vehículo municipal para que la institución pueda instaurar un nuevo móvil, en beneficio de los adultos mayores necesitados.
- Preacuerdo entre la OCAM y MERVAL, consistente en el préstamo de movilización intercomunal para los adultos mayores de la comuna de Viña del Mar para visitar el zoológico de Quilpue, en una actividad conjunta.
- Invitación de MERVAL a la Fundación Javier Arrieta a un paseo por todas las estaciones que aborda el metro regional en la comuna.

## **4.- Observaciones**

A raíz de las reflexiones obtenidas en la jornada de trabajo, se consideran en forma mayoritaria como adecuados el día y horario del encuentro, así como también el lugar de realización debido a sus características de ubicación central y comodidad del espacio físico. Por otra parte, entre los asistentes existía disparidad

en el conocimiento en el tema de redes lo que podría influir en los diferentes grados de motivación respecto al encuentro, situación que fue explícitamente señalada por algunos profesionales, y que reafirma la hipótesis de que en la comuna existen diversos niveles de coordinación, sensibilización y experiencia, necesarios de ser equilibrados, para favorecer la gestión interdisciplinaria. Por último cabe señalar la necesidad de analizar el concepto de red, que se ha venido utilizando desde el inicio del seminario y el de “alianza estratégica” al que hicieron alusión algunos de los asistentes como un concepto más integrador y con sustento en las políticas del actual gobierno.

Al tenor de lo señalado la actividad motivó en los asistentes la disposición a tomar conciencia del desconocimiento en cuanto a las instancias de derivación de apoyo al adulto mayor que existen en la comuna y de la necesaria intervención en esta situación, más aún considerando la venidera instauración del Servicio Nacional del Adulto Mayor, lo que representa un desafío en cuanto al conocimiento, coordinación y trabajo en equipo de quienes entreguen beneficios y servicios para el adulto mayor en nuestra comuna.

Esperando que estas primeras reflexiones comiencen a dar frutos, y dejando la extensiva invitación para el trabajo en equipo de futuros encuentros. Se despide atentamente: Equipo de alumnas seminaristas y Jefa de la Oficina Comunal del Adulto Mayor Srta. Bernardita Cruz Venega.

**BERNARDITA CRUZ VENEGA**

Viña del Mar, Junio de 2001.

## **ANEXO N° 6**

### **PAUTA DE OBSERVACIÓN SIMPLE CRITERIO DE EFICACIA**

- Atención
- Interés por actividades
- Desarrollo de diálogos
- Aparición de conflictos
- Instancia de acuerdos
- Opinión de los participantes
- Control de los tiempos y ubicación espacial

## ANEXO N° 7

### PAUTA DE OBSERVACIÓN SIMPLE CRITERIO DE PARTICIPACIÓN

- Puntualidad
- Comentarios realizados
- Preguntas realizadas
- Nivel de atención
- Disposición para trabajar en equipo
- Capacidad de construir un objetivo común



**ANEXO N° 9**

**ENCUESTA DE OPINIÓN**  
**CRITERIO DE ESTRATEGIA**

- ¿ El diseño del material que tiene en sus manos es adecuado para usted?
- ¿ EL Contenido del material responde a sus necesidades e intereses?
- Sugerencias

ANEXO N° 10

**PAUTA DE OBSERVACIÓN SIMPLE**  
**CRITERIO DE IMPACTO**

- Interés en adquirir la guía de información
- Interés en revisar y corregir el contenido de la guía
- Tipos de actitud observadas al momento de recepcionar el material
- Interés en reproducir y socializar los contenidos de la guía
- Observaciones espontáneas realizadas por los beneficiarios directos

**ANEXO N° 11**  
**ENCUESTA DE OPINION**  
**CRITERIO DE IMPACTO**

- ¿ En que cree que le beneficiara contar con esta información?
- ¿ Con quienes compartirá esta información?
- ¿ Es suficiente la información contenida en la guía entregada?

**ANEXO N° 12**

**PROYECTO N° 3: “ ESTRATEGIA DE PESQUISA DEL ADULTO  
MAYOR POSTRADO E INDIGENTE”**

**PAUTA DE OBSERVACIÓN SIMPLE  
CRITERIO DE IMPACTO**

- Disposición del entrevistado a la entrega de información
- Disposición de familiares a la entrega de información
- Situación de Apoyo Familiar al Adulto Mayor
- Percepción del Adulto Mayor frente al proyecto
- Percepción del Adulto Mayor frente a las instituciones.

## ANEXO N° 13

**“Estableciendo las bases para la red social de apoyo para el adulto mayor de la comuna de Viña del Mar”**



**Oficina Comunal del Adulto Mayor  
I. Municipalidad de Viña del Mar**

**18 de Octubre de 2001**

### **PROGRAMA JORNADA**

- 15:30 hrs. - Bienvenida a cargo de la alumna seminarista Carolina Ramírez.
- 15:45 hrs. - Ponencia "Modelo de Redes Sociales de Apoyo" a cargo de la alumna seminarista Maricela Sandoval
- 16:25 hrs. - Ejercicio FODA "Aplicabilidad del Modelo de Redes Sociales de Apoyo en las instituciones para el adulto mayor"
- 16:35 hrs. - Café
- 16:50 hrs. - Ponencia "Síntesis Diagnóstica del estudio descriptivo de la Red Social Abierta para el adulto mayor de la Comuna de Viña del Mar" a cargo de la alumna seminarista Andrea Vega
- 17:15 hrs. - Plenario "Evaluación de conclusiones arrojadas por el diagnóstico"
- 17:30 hrs. - Cierre

## ANEXO N° 14

**“Estableciendo las bases para la red social de apoyo para el adulto mayor de la comuna de Viña del Mar”**



**Oficina Comunal del Adulto Mayor  
I. Municipalidad de Viña del Mar**

25 de Octubre de 2001

## PROGRAMA JORNADA

- 15:30 hrs. - Bienvenida a cargo de la alumna seminarista Carolina Ramírez.
- 15:45 hrs. - Ponencia "Sistemas Evaluativos" a cargo de la alumna seminarista Carolina Villegas.
- 16:25 hrs. - Plenario sobre Propuesta del Diseño de Evaluación de programas sociales.
- 16:35 hrs. - Café
- 16:50 hrs. - Ejercicios de aplicación práctica referentes a la aplicabilidad del Modelo de Redes Sociales.
- 17:15 hrs. - Plenario
- 17:30 hrs. - Cierre

ANEXO N° 15



Ilustre Municipalidad de Viña del Mar  
Dirección de Desarrollo Comunitario  
Departamento Atención Grupos Prioritarios

Viña del Mar, 05 de Octubre de 2001

SEÑOR:  
PRESENTE

Junto con saludarle, la presente tiene por finalidad que la I, Municipalidad de Viña del Mar, a través de la Oficina Comunal del Adulto Mayor, realizará las “JORNADAS PARA ESTABLECER LAS BASES DE LA RED SOCIAL ABIERTS DEL ADULTO MAYOR DE LA COMUNA DE VIÑA DEL MAR”, las que se llevarán a cabo en el marco de las actividades del mes del adulto mayor y forman parte del seminario de título de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso que es patrocinado por esta oficina y en el que usted ha participado desde su etapa diagnóstica.

Es por este motivo que se extiende esta invitación tanto a usted, como encargado del área adulto mayor en su institución y a un acompañante, miembro de su equipo de trabajo. El evento se llevará a cabo los días 18 y 25 de Octubre entre las 15:30 y las 17:30 horas, en las dependencias del Palacio Rioja, ubicado en calle Quillota N° 214.

Su asistencia y puntualidad le otorgará realce a la jornada, esperando contar con su presencia se despide cordialmente.

BERNARDITA CRUZ VENEGA  
ENCARGADA  
OFICINA COMUNAL ADULTO MAYOR

**ANEXO N° 16**

**“MODELO DE REDES SOCIALES SOCIALES DE APOYO”**

**I) INTRODUCCIÓN**

En el contexto de una sociedad complejizada como la que experimentamos y vivimos en la actualidad, el concepto de redes sociales se convierte en una herramienta eficaz en la cotidianeidad permitiendo un mejor vivir, en virtud de la necesidad de contar con distintos actores que vayan dando satisfacción a nuestras necesidades y resolviendo los problemas en las más diversas temáticas.

El origen del modelo de redes sociales se remonta a la segunda mitad del siglo pasado, fundamentándose en la teoría moderna de la comunicación aplicada a la interacción de las personas. Por otra parte se considera importante señalar que este modelo de redes se basa en la Teoría de Sistemas, constituyendo la red un sistema con capacidad de aprendizaje, adaptación creatividad y reconocimiento de los elementos que pertenecen o no al sistema. No obstante no existe una teoría específica que aborde el tema de redes sociales, sino una serie de modelos locales que van surgiendo de acuerdo a la naturaleza de los problemas que se abordan, cada uno de ellos con su propia orientación teórica y epistemológica.

El concepto de redes sociales surge a partir del reconocimiento de que una serie de problemas, que se suponían de carácter individual por mucho tiempo, psicopatologías, problemas emocionales, y relacionales, se sostienen en realidad sobre una serie de mecanismos sociales, familiares, comunitarios y políticos, que inciden y hacen posible su mantención.

## II) CONCEPTO

"La red social, es un sistema de vínculos entre nodos orientados hacia el intercambio de apoyo social". En esta definición existen cinco componentes básicos, a saber:

- **Nodos:** Son los componentes entre los cuales se establecen los vínculos. Los nodos pueden ser personas, actores sociales, grupos u organizaciones (institucionales y comunitarias).
- **Vínculo:** Es la relación o comunicación que se establece entre nodos.
- **Sistema de vínculos:** Lo central en la red es el conjunto de vínculos entre los nodos. La red, entonces, no es un conjunto de nodos, sino más bien un sistema de vínculos.
- **Intercambio:** En la relación entre nodos se produce un intercambio entre ellos. Este intercambio recíproco puede darse en el plano afectivo/emocional, material, financiero, social, etc.
- **Apoyo social:** Como resultado de este proceso de intercambio se produce apoyo social para los nodos. La red social proporciona, así, el marco indispensable para que el apoyo social sea accesible a los nodos. Las dimensiones del apoyo social incluyen apoyo emocional y afectivo; ayuda material y financiera; asistencia física; e información y contactos sociales positivos".

## III) TIPOS DE RED

### **RED FOCAL**

La red social focal es el conjunto de personas con las cuales el individuo mantiene vínculos sociales y que constituyen para él su sistema cercano básico, estable y duradero de apoyo social. En esta red el sujeto/foco es el individuo, por ende todo individuo está inserto en una red. En la dimensión temporal, la red es la familia desplegada sobre varias generaciones, en su dimensión espacial, la red la constituyen los pares, los vecinos, los amigos, los colegas de trabajo, los miembros de las distintas agrupaciones a las que pertenece el individuo, etc.

Este tipo de red se identifica con la llamada Intervención en Red, en la cual se incluyen todas aquellas acciones que implican un contacto directo del equipo que interviene con el sujeto/foco (persona, pareja, familia, grupo). Tal como su nombre lo indica, la estrategia pasa por una intervención en la red sujeto/foco con el propósito de desarrollarla operativamente en función de los problemas y necesidades de este sujeto/foco, de reconstruirla o sustituirla en caso de disfuncionamiento y de construirla cuando no existe.

Es un tipo de red que se constituye fuera de las instituciones establecidas, cuando las personas se organizan para cambiar algo en conjunto como un primer intento de reaccionar ante una realidad social e individual de la cual aún no se han dimensionado sus futuros alcances, sino roles múltiples.

### **RED ABIERTA**

La red social abierta no se estructura en torno a un sujeto/foco como lo hace la red social focal, o en otros términos, posee un sujeto/foco social difuso. La red social abierta constituye un sistema más amplio y flexible de conversaciones y articulaciones multidimensionales entre organizaciones, instituciones, asociaciones, grupos y actores individuales. En una red social abierta la información es compartida y el poder distribuido.

Lo que interesa en la red social abierta es cómo un conjunto de entidades sociales se articulan e intercambian recursos en relación con un objetivo común determinado. Lo que circula en la red social abierta, como en la red social focal, es el apoyo social, pero en la red social abierta nos interesa la circulación redal del apoyo y no la circulación focal del mismo, interesa el intercambio recíproco.

La red social abierta se articula e intercambia recursos en torno a un tema, en otros términos, en esta red la focalización es temática, por ejemplo se estructura en torno a la prevención del consumo de drogas, de la salud mental, de la ecología, de los derechos humanos, de los adultos mayores, de la infancia, de la mujer, etc.

En su dimensión operativa, una red social abierta está compuesta de actores que pertenecen y representan a organizaciones. Los actores son personas significativas en el sistema social al que pertenecen, ya que sea éste una organización institucional o comunitaria. Una persona se transforma en actor cuando perteneciendo significativamente a una organización representa su voz y se vincula en la red con otros actores pertenecientes a otras organizaciones.

Este tipo de red se identifica con la llamada Práctica en Red, en la cual interviene una red de mediadores sociales (grupos, organizaciones, instituciones, etc.) con el propósito de generar contextos que posibiliten su desarrollo como sistema de conversación/acción para el intercambio y distribución de apoyo social. La práctica en red es una secuencia programada de conversación acción entre un equipo profesional y un conjunto de actores, que en este caso son institucionales, con el propósito de detectar redes presentes en relación con una temática específica, fortalecer y optimizar el funcionamiento de redes ya existentes y crear contextos favorables a la emergencia de nuevas redes sociales abiertas.

La conversación es la herramienta más importante porque implica una relación directa con los actores correspondientes, facilita el funcionamiento de la red, la movilización de los recursos, la generación de contextos para la integración y la aparición de nuevas redes, esto último cobra relevancia cuando se pretende hacer gestión. Esta red de mediadores posee ramificaciones hacia las redes sociales focales, lo que posibilita la canalización del apoyo social hacia las personas o grupo que lo necesiten.

#### **IV) ESTRUCTURA DE LA RED SOCIAL ABIERTA**

Las redes sociales abiertas se distinguen de las organizaciones formales porque poseen un grado de estructuración más débil, esto se evidencia en lo siguiente:

- No hay organigrama ni cronogramas estructurados.
- No posee local propio ni tiene presupuesto.
- Su funcionamiento es más bien horizontal.

- No hay constreñimientos institucionales u obligaciones formales para los participantes.
- Su estabilidad y permanencia dependen de la eficacia y eficiencia de su funcionamiento y de los procesos motivacionales de los participantes (nodos).

## **V) ÁMBITOS EN DONDE ACTÚA LA RED SOCIAL ABIERTA**

### **COMUNITARIO**

Es el espacio de las organizaciones y de los sistemas psicosociales comunitarios (juntas de vecinos, uniones comunales, comités de adelanto, centros de madres, microcomunidades, organizaciones barriales, clubes deportivos, etc). Cuando se conforma una Red Comunitaria esta se encuentra compuesta de personas significativas (actores) en el sistema de apoyo y desarrollo social de una comunidad determinada, éstos actores pertenecen a diferentes microcomunidades locales y se movilizan, básicamente en torno a tareas de diagnóstico, prevención, sensibilización, organización, dinamización, promoción y desarrollo local. Los problemas abordados por esta red se sitúan a grosso modo, en el ámbito económico material, de las relaciones intrafamiliares, del riesgo social de niños y jóvenes, salud, crianza y cuidados de los niños, situaciones de emergencias (muertes, accidentes, incendios, robos).

### **INSTITUCIONAL**

Es el espacio de las organizaciones formales, tanto públicas como privadas (ministerios, servicios estatales, municipios, hospitales, consultorios, iglesias, ONGs, corporaciones, fundaciones, etc.). Cuando se conforma una Red Institucional, esta se encuentra compuesta por organizaciones institucionales, tales como el municipio, consultorio, corporación municipal, carabineros, etc. En el ámbito institucional podemos distinguir varios niveles: central, regional, comunal y local.

Cuando en un espacio comunitario se produce una articulación operacional entre una red local institucional y una red local comunitaria, se conforma un conglomerado siendo éste una red integrada que comunica funcionalmente organizaciones y actores provenientes de los ámbitos institucional y comunitario en torno a objetivos comunes a lograr en un sector socio-geográfico determinado.

## **VI) DIMENSIONES BÁSICAS DE LA RED SOCIAL ABIERTA**

- **Densidad:** Se refiere a la proporción entre los vínculos posibles de establecer y los lazos existentes entre los nodos de la red.
- **Frecuencia de contactos:** Se refiere a la cantidad de encuentros entre los actores de la red.
- **Tipo de contacto:** En la red social abierta los contactos entre los nodos pueden ser cara a cara, directos o mediatizados por otro actor u organización.
- **Multiplicidad:** Se refiere a la diversidad de los recursos-intercambios entre los nodos de la red. Mientras más variados y diversos sean los recursos, más operativa y eficaz será ésta.
- **Naturaleza de la relación:** Las relaciones entre los nodos, por un lado pueden ser de tipo cooperativo, competitivo o conflictivo y por otro, de tipo vertical u horizontal.
- **Accesibilidad:** Se refiere al grado de facilidad con que los actores se conectan con la red.
- **Reciprocidad:** Se refiere al nivel de equilibrio en el intercambio de recursos entre dos nodos. Hay reciprocidad cuando el intercambio es mutuo. No hay reciprocidad cuando sólo uno de los nodos proporciona recursos y el otro no.
- **Territorialidad:** Se refiere a la conexión que una red social abierta establece con un sector socio-geográfico determinado (población, villa, sector, etc.)
- **Sentimiento de vínculo:** Uno de los criterios psicológicos importantes del funcionamiento de una red es el sentimiento de los actores de sentirse vinculado a ella.
- **Satisfacción:** Otro criterio psicológico importante es el nivel de satisfacción de los actores con el funcionamiento de la red.

- **Visibilidad:** Se refiere al grado de conocimiento del entorno comunitario tiene de una red social abierta.
- **Identidad:** En el curso de su accionar la red social abierta desarrolla características (nombre, logo), un discurso y un estilo que permiten configurar una personalidad propia e inconfundible.

## **VII) ARTICULACIÓN RETICULAR**

El modelo integral de redes sociales, recibe su nombre debido a que articula redes sociales personales focales con redes sociales abiertas y la intervención en red con la práctica y gestión de red. Intervención en red y práctica en red, son dos estrategias generales para diseñar e implementar acciones, proyectos y programas basadas en el modelo de redes sociales.

Para que una red social alcance niveles óptimos de eficacia debe conectar funcionalmente los dos tipos generales de la red que se han mencionado, es decir, la red social focal por una lado, y por otro, la red social abierta. Esta articulación entre la red social focal y las redes sociales abiertas constituyen también desde un punto de vista metodológico y estratégico un soporte fundamental para el diseño, implementación y evaluación de cualquier tipo de intervención a nivel comunitario.

En este contexto del funcionamiento en red, la familia se entiende como una institución intermedia, un "nodo" que relaciona a los individuos con entramados sociales más amplios, en este sentido la familia ocupa un lugar preponderante en lo que se refiere a la satisfacción de necesidades para sus miembros, siendo un factor fundamental en el cuidado de los adultos mayores; respecto a esto último la mencionada institución ha tratado de dar respuesta a esta temática creando diferentes estrategias para el cuidado de sus ancianos, que se han ido reproduciendo generación tras generación. Es importante tener en cuenta las ventajas de vivir en familia, más aún para los adultos mayores que son los que más asimilan los procesos de soledad y deterioro.

En la actualidad bajo el alero de la ideología neoliberal de mercado que privilegia el individualismo, esta circunstancia ha ido variando de la tradición a la modernidad, lo que implica un cambio desde relaciones de solidaridad, potenciación de los lazos afectivos y orientación valórica dirigida al concepto comunitario, hacia relaciones predominantemente instrumentales, creación de grupos funcionales y orientación enfocada a la consecución de fines y logro de méritos.

Considerando que "la calidad de vida de los ancianos necesitados de ayuda depende principalmente de la calidad de las relaciones que se establecen entre el cuidador y la persona atendida...", se observa que imperando el individualismo y el egoísmo en este tipo de sociedad, la calidad de vida de los adultos mayores se vería afectada, lo que quiere decir que no se estarían satisfaciendo la totalidad de necesidades que ellos presentan y que por lo tanto requerirían de la intervención de otros agentes.

Con el correr de los años el adulto mayor ha llegado a una edad más avanzada, lo que ha influido en que éste necesite del cuidado de otros; sobre ello han sido los hijos directos los que mayoritariamente se han hecho cargo de dar respuesta a éstos requerimientos, ya sea por cariño, compromiso, buena voluntad o interés; generalmente han sido las mujeres las que han adoptado este papel debido a razones demográficas (temprana mortalidad masculina), psicológicas (ley de incesto, que tiende a alejar a los hombres de sus madres) y culturales (machismo).

Seguido a este tipo de cuidadores encontramos a los cónyuges, quienes en la mayoría de los casos dan por supuesto su papel, aludiendo a un deber y un acto de amor. El resto de cuidadores informales como familiares o amigos, asumen este rol debido a motivaciones de mutuo apoyo, solidaridad, continuación de una relación de convivencia (hermanos, por ejemplo), o bien una "solución de repuesto".

El ideal al que se apunta dentro del cuidado familiar es el de "atender a los adultos mayores cuando no se puedan valer por sí mismos, pero respetándose mutuamente y dándose cuenta cada una de las partes de los límites que debe asumir...".

Además del entorno mencionado para el adulto mayor necesitado han surgido, dentro del círculo de apoyo informal, los voluntariados y las asociaciones de ayuda mutua, las cuales aprenden su papel y logran su competencia en el tema a través de la propia experiencia, de otros cuidadores, familiares, profesionales diversos y/o de la lectura. Cabe destacar que éstos agentes en ocasiones tienden a ubicarse en un plano de superioridad descalificando a la familia del anciano, con lo que asumen una actitud paternalista.

Luego, se vislumbra la necesidad de la creación de una red institucionalizada formalmente en donde se cuente con profesionales especializados en el tema, acciones estructuradas que vayan de acuerdo con los lineamientos políticos gubernamentales, financiamiento específico para esta área y supervisión por parte de entidades rectoras. Junto con el razonamiento anterior, también es necesaria la creación de esta red institucional formal, debido a que el sector informal no logra satisfacer la totalidad de necesidades en progresivo aumento de los adultos mayores y si lo hacen éstas no logran ser de calidad.

La atención formal y la informal pueden complementarse mutuamente, ya que las dos dirigen acciones hacia los adultos mayores en su beneficio, sin embargo éstas responden a lógicas contrapuestas, ya que el sector formal posee las características clásicas de autoridad legal racional, es universalista en su enfoque, efectivamente neutral, gobernada por reglas de procedimiento y de responsabilidad, en donde las situaciones se valoran independientemente de las características de los individuos. Los cuidadores informales de todas maneras, se pueden considerar un recurso, pero es un recurso previo del que no se puede disponer sobre los recursos en manos de la administración; por otro lado, la potenciación del sector informal no puede plantearse como sustitutiva de la acción del Estado en esta materia.

---

**ANEXO N°17****SINTESIS DIAGNÓSTICA****MATERIAL DE APOYO**

El equipo seminarista ha abocado su investigación en torno a la problemática de la escasa cobertura de las demandas del adulto mayor en relación con la inexistencia de red social abierta en la comuna de Viña del Mar, con la finalidad última de descubrir si este conjunto de instituciones estaría o no presentando las características esenciales de una red y cómo esto influiría en la satisfacción de las demandas de los mayores de 60 años.

Para realizar este estudio se tuvo en consideración la aplicación de la técnica de entrevista semiestructurada y el instrumento de cuestionario mixto sobre el universo de instituciones existentes en la comuna (33) que entregan servicios y/o beneficios para el adulto mayor, sean del ámbito público, subvencionado y/o privado, con o sin fines de lucro. Los sujetos considerados como fuente de información al interior de esta muestra se caracterizaron por ser personas mayores de 18 años, a cargo del programa o área del adulto mayor al interior de cada institución, siendo generalmente profesionales con educación superior, capacitados en el tema del adulto mayor y mayoritariamente del sexo femenino.

De acuerdo con los datos recogidos en la investigación diagnóstica y su posterior análisis e interpretación, es posible concluir las principales temáticas en las cuales las instituciones presentarían falencias en relación a la problemática en estudio:

**1. INFORMACIÓN**

Las instituciones en su mayoría sólo conocen entre 0 y 11 instituciones, lo que evidencia un bajo manejo de la información sobre la existencia de instituciones que trabajan en torno del adulto mayor. Por otra parte se observa que manejan bastante

---

información respecto a su ámbito de acción lo que no sucede frente a las otras instituciones, ya que sólo conocen aspectos básicos y generales de ellas

Con respecto a otro de los indicadores medidos, el que se refiere al conocimiento de las características de los programas de las diferentes instituciones, en términos del nombre de sus programas, beneficios que entregan y criterios de selección que utilizan, la mayoría se refiere al conocimiento de los beneficios específicos. Por lo tanto con esto se vuelve a demostrar lo señalado en el párrafo anterior, al vislumbrarse una falta de interés de parte de la mayoría de los encuestados por conocer más allá a las demás instituciones, señalando además que sólo 4 de los encuestados expresaron conocer los criterios de selección para el acceso a los beneficios otorgados, lo que se convierte en un obstáculo para el logro de una efectiva derivación del adulto mayor al interior de cada institución.

Todo lo señalado anteriormente se respalda por los datos obtenidos a través de las entrevistas, ya que los encuestados manifestaron poseer un escaso conocimiento respecto de las otras instituciones y funciones que cumple cada una de ellas, señalando como factores causantes de lo anterior el hecho de que cada institución trabaja en forma independiente centrándose sólo en cumplir con sus objetivos por lo que en ocasiones no ve necesario ampliar el conocimiento de las otras instituciones, por falta de tiempo y la sobrecarga de trabajo.

Por otro lado, se observan problemas en cuanto a la información que afectan la cobertura de las demandas del adulto mayor, como lo son el que en ocasiones al existir nuevos beneficios o programas para ellos la información que llega al adulto mayor no aporta la descripción específica del acceso a ellos, como el cupo que posee cada beneficio o programa y los requisitos que se deben acreditar para poder acceder a ellos. Otro factor que dificulta, es la premura en la entrega de la información lo que les reduce el tiempo previo para reunir la documentación necesaria u otros aspectos a considerar particulares a cada adulto mayor, como por ejemplo, el conseguir apoyo de la red focal para poder llegar a tiempo al lugar donde entregan el beneficio.

---

Otro asunto importante de analizar es respecto a la información que las propias instituciones poseen de sí mismas y de su funcionamiento en relación con la población beneficiaria, frente a ello es menester describir la situación que se presenta respecto a las listas de espera, debido a que la mayor parte de las instituciones no las posee, lo que se explica por diferentes motivos, principalmente porque no se han elaborado registros para este efecto producto de que el personal encargado de atender al público posee una sobrecarga de trabajo que le impediría el dedicar tiempo a llenar estos registros constantemente, lo que en una segunda lectura podría indicar que la cantidad de población en espera es alta.

Cabe resaltar que la mayoría de las instituciones no cuenta con estadísticas actualizadas, exactas, categorizadas y en detalle según cada programa o beneficio, lo que conduce a la situación de que mayoritariamente se desconozcan las cantidades claras y precisas respecto a la cantidad de beneficiarios atendidos, ya que a pesar de contar con cantidades éstas son generalmente de carácter aproximado o no existen para cada programa sino que son generales al nivel de todas las acciones que desarrollan las instituciones, por lo que generalmente no se posee la información necesaria y relevante de conocer para luego poder realizar una intervención adecuada frente a la población mayor de 60 años de la comuna y sus necesidades.

Debido a las falencias mencionadas se complejiza el consolidar una estructura socialmente establecida como lo es la red social de apoyo, lo que se agrava aún más si consideramos otros factores que inciden en esta situación, a saber:

- Acceso a la Información: No todas las instituciones poseen las mismas posibilidades de ser informadas, dado que al diferir en términos de su ámbito de intervención cuentan con un nivel de status al interior de la temática que no es igualitario, ya sea por su trayectoria, reconocimiento público y social, los recursos con que cuenta y la iniciativa del encargado del programa.
  - Fuentes de información: Muchas veces ocurre que las instituciones obtienen información a un nivel informal y de esta misma forma la traspasan generando información distorsionada que no contribuye a dar respuesta eficaz y eficiente a las necesidades.
-

- **Difusión:** La información en muchas ocasiones no es difundida en forma oportuna debido a la intervención de factores como la escasez de recursos y tiempo que les permitan elaborar elementos de difusión adaptados a las características de esta población, incidiendo en su acceso a los beneficios y programas desarrollados por las instituciones.

Se concluye, entonces, que al no existir una adecuada información entre las mismas instituciones y sus encargados respectivos, difícilmente los adultos mayores accederían y manejarían la información necesaria para dar cobertura a sus demandas.

## **2. SISTEMAS EVALUATIVOS**

Consecuentemente a lo expuesto con anterioridad, es necesario señalar que la mayor parte de las instituciones no realiza evaluaciones formales en forma periódica, sino que muchas veces éstas se realizan pero de una manera informal, es decir, sin una pauta específica a seguir, sin responsables a cargo de elaborarla y sin plazos preestablecidos para llevar a cabo reuniones evaluativas, basándose en comentarios espontáneos que responden a un activismo profesional.

Lo anterior se observa con regularidad al momento de efectuar evaluaciones cualitativas en torno al proceso de implementación del programa o beneficio, que tome en cuenta sobretodo la opinión de sus propios beneficiarios y el efecto que han causado sus resultados en ellos como en la comunidad toda, lo que estaría incidiendo tanto en la calidad de atención de los adultos mayores, como en la cobertura de sus demandas, porque puede suceder que satisfagan cierta necesidad pero ésta pudiese presentar elementos más específicos que si se considerasen llevarían a alcanzar un nivel óptimo de satisfacción.

A diferencia de lo mencionado una cantidad suficiente presenta evaluaciones de tipo cuantitativo, lo cual es positivo y necesario, las que mayoritariamente se refieren a una medición hecha entre el presupuesto con que cuentan y la real necesidad de recursos para satisfacer sus necesidades, lo que según las entrevistas realizadas, arroja que en su mayoría la gran cantidad de demandas a la que se encuentran afectos sobrepasan sus

---

presupuestos, lo que permite concluir que frecuentemente las necesidades son mayores que los recursos y que por lo tanto el problema de la escasa cobertura de las demandas del adulto mayor en la comuna continúa.

Además es de importancia que al momento de realizar este tipo de evaluaciones éstas sean sistematizadas en documentos, que sean específicos según cada programa o beneficio, ya que la mayoría presenta evaluaciones generales en donde entran a colación diversos elementos.

### **3. RECURSOS**

En lo que respecta al recurso humano, 30 encuestados de 33 poseen un recurso con un nivel de instrucción correspondiente a la educación superior, lo que lleva a inferir que las instituciones poseen en sus altos cargos a un personal calificado profesionalmente. Estos profesionales provienen en forma principal de las áreas sociales y de la salud, lo que evidencia que la mayoría de las instituciones existentes para el adulto mayor en la comuna se encuentran enfocadas a la resolución de las necesidades de mayor demanda en este grupo etáreo.

Por otro lado la mayoría de los encuestados mencionan poseer capacitación en cuanto al tema del adulto mayor, lo cual es concordante con la funcionalidad de la mayoría de las instituciones componentes de la muestra, A pesar de contar con suficientes niveles de capacitación, sólo una mínima cantidad (4) observa capacitación en el tema de redes sociales de apoyo, lo que ayuda a comprobar que la mayor parte de las instituciones desconoce el tema en su aspecto formal.

Por otro lado es importante señalar que si bien las empresas privadas no poseen capacitación relativa al tema del adulto mayor, la mayoría se preocupa de hacer hincapié a los funcionarios que tratan directamente con los adultos mayores beneficiarios acerca del buen trato que éstos deben otorgarle en la entrega del servicio.

---

Los entrevistados señalan presentar déficit en cuanto al tema de capacitación por dos razones:

- Escasez de Recursos: En las instituciones no se destinan recursos específicos para este fin, por lo que los interesados deben costearlos ellos mismos, lo cual se complica aún más si se toma en cuenta el hecho real de que las capacitaciones generalmente se imparten fuera de la región, lo que involucra gastos de alojamiento, alimentación y movilización.
- Privilegios en la Capacitación: A pesar de la falta de recurso monetario, en algunas instituciones se dispone de becas para solucionar este problema, sin embargo éstas son insuficientes para satisfacer las necesidades, generalmente son los encargados de los programas o los directores de las instituciones quienes se benefician con la capacitación.

En cuanto a los recursos de tipo material la mayoría cuenta con espacio físico para la realización de reuniones, como también con insumos para la realización de su trabajo. Sobre lo mencionado se puede comentar que la mayoría no presenta dificultades materiales en términos de su funcionamiento básico como institución, sin embargo ocurre que varios de los encuestados comentan que a pesar de contar con infraestructura, ésta se encuentra en condiciones regulares haciendo mención a la falta de recurso financiero para poder reparar o remodelar las construcciones y ambientes, lo que implica que la calidad de atención de los adultos mayores, en términos de comodidad, se vea afectada principalmente en lo que respecta a los que sufren algún tipo de discapacidad.

Cabe mencionar que los recursos al interior de las instituciones provienen, por orden de importancia, desde el Estado a través de sus ministerios, de la caridad de la población por medio de las donaciones y colectas, de aportes de fundaciones extranjeras, de la realización convenios con otras instituciones o empresas y de la postulación a fondos concursables.

A pesar de ello, mayoritariamente se señala que los recursos financieros son escasos para todo lo que signifique un perfeccionamiento ya sea del recurso humano, material, de los beneficios que se entregan o de la implementación de nuevas iniciativas en pro

del adulto mayor, incluso ocurren ocasiones en que las instituciones deben solicitar préstamos para seguir funcionando y pagar sus deudas, con lo que se origina un círculo que no tiene fin.

Concluyendo las instituciones requieren de recursos “frescos” para poder optimizar el servicio que prestan, ya que al no ser éstos suficientes tampoco se logra establecer un trabajo coordinado de calidad.

#### **4. COORDINACIÓN**

Según el modelo de trabajo en redes sociales para que ésta exista debe presentar determinadas características agrupadas en dos componente principales: el apoyo de agentes sociales y la coordinación entre estos agentes. Respecto al primero se puede señalar que consiste en la acción concentrada de los agentes de la red, sin pérdida de sus respectivas características institucionales, con vistas a otorgar una atención integral del adulto mayor para su bienestar. En cuanto al segundo la coordinación se constituye a partir de los siguientes elementos: reuniones periódicas, derivaciones efectivas de los sujetos de atención, programar acciones conjuntas, crear un sistema de información para los integrantes, elaborar planes de trabajo conjuntos con metas comunes y evaluaciones periódicas, capacitarse mutuamente y crear una instancia coordinadora de agentes. Por lo tanto, si bien el universo de instituciones objeto de estudio presentan ciertos atisbos de ella carecen de elementos de crucial importancia para su formación, con lo cual no existiría red en esta comuna.

En las distintas instancias en que hubo contacto con las instituciones y de acuerdo a las evaluaciones de éstas, se puede sostener que existe la necesidad entre los distintos organismos que prestan servicios y/o entregan beneficios al adulto mayor, de contar con el patrocinio y asesoría técnica de un coordinador que facilite las vinculaciones interinstitucionales centradas en la valorización y reintegración del adulto mayor a la sociedad. De acuerdo a lo anterior el Comité Regional Para el Adulto Mayor se constituye en un potencial órgano asesor, ya que presenta las características necesarias para este efecto, promocionando y aplicando los planes que benefician al adulto mayor. Esto se respalda en el hecho de que dentro de sus funciones principales

encontramos lo siguiente: “Efectuar proposiciones sobre instancias de coordinación de las acciones de los distintos organismos de la región”, constituyéndose en el ente idóneo para impulsar el establecimiento de las bases para un futuro trabajo bajo el modelo de redes sociales, lo cual es complejo de realizar si no se cuenta con una estructura formal y políticamente respaldada que guíe el actuar de las instituciones existentes.

Tomando en cuenta lo expuesto en párrafos anteriores, es de importancia que lo señalado se lleve a cabo dentro del corto plazo considerando la pronta implementación del Servicio Nacional Para el Adulto Mayor, que actualmente se encuentra en la Cámara del Senado, debido a que dentro de sus funciones específicas contempla el derecho a exigir de parte de los ministerios, servicios y organismos del Estado, el proporcionar información y antecedentes que le sean requeridos por este, lo cual será de carácter obligatorio.

Por otro lado, frente a los mismos organismos, el servicio debe realizar seguimientos y evaluaciones a los programas específicos para el adulto mayor que éstos desarrollan, lo que exigirá de parte de ellos el realizar evaluaciones formales de forma periódica con el fin de no obstaculizar las funciones del servicio. Por último, se contempla el hecho de incentivar la participación del sector privado en la atención de las necesidades del adulto mayor, prestando asistencia técnica y supervisiones a éstos sean con o sin fines de lucro. Lo cual es válido al observar la escasa cobertura de las demandas de los adultos mayores y el hecho de que el número de éstos va en constante aumento.

## **5. MOTIVACIÓN**

En relación con esta variable de los 33 encuestados sólo 8 de ellos convoca a todas las instituciones que conoce y 18 a algunas de éstas al momento de efectuar algún tipo de actividad, lo que se puede traducir tanto en una falta de interés por integrar a todas las instituciones que de alguna u otra forma dan respuesta a las necesidades del adulto mayor, como por el desconocimiento de la existencia de otras instituciones en la temática.

El siguiente indicador, motivo de la convocatoria, muestra que la mayoría convoca comúnmente por dos o más motivos, siendo el de entregar algún tipo de información el que más se repite y el de la realización de talleres de capacitación, quedando en último lugar el de captar de recursos.

Lo observado se traduce en que la mayor parte de las instituciones, se encuentra dispuesta a difundir la información nueva y actualizada. Por otra parte, llama la atención el que las instituciones, a pesar de manifestar una escasez de recursos para su óptimo funcionamiento no muestra un mayor interés por conseguirlos al no aprovechar las instancias de convocatoria como medio de obtenerlos, esto se confirma en las entrevistas ya que hasta ahora no existe entre las instituciones el interés por hacer un llamado al sector privado, ya sea por conflicto de intereses entre las profesiones o porque se estima que en su mayoría los empresarios no están en absoluto conscientes de la creciente población de adultos mayores existentes, concepción errada si se considera que hasta ahora se han firmado importantes convenios con ellos que favorecen directamente al adulto mayor.

Cabe decir que si bien es cierto es fundamental que las distintas instituciones se reúnan, resulta engorroso asistir a distintas reuniones para discutir los mismos temas, esto se resolvería, a juicio de los propios entrevistados, si contaran con un organismo mayor que organice estos encuentros.

Con respecto a la asistencia a la convocatoria manifiestan asistir sólo a algunas, lo que podría evidenciar la falta de tiempo del encargado al no contar con personal de relevo o de apoyo que pueda asistirlo en sus funciones durante las ausencias de éste. En cuanto a los encargados de representar a la institución en las instancias a las que son convocados, mayormente es el encargado del programa o del área del adulto mayor el que asiste a tales actividades.

Dentro de los motivos por los cuales se asiste a las convocatorias, principalmente lo hacen por interés en el tema, sin embargo esto no excluye a otras alternativas ya que además de lo mencionado señalan que su motivación alude a imposición de jefatura, por afinidad con quien convoca y captación de recursos. La asistencia por interés en el

tema muestra que el recurso humano que trabaja para el adulto mayor tiene la buena disposición para capacitarse y estar actualizado en la temática.

Respecto a la motivación por conformar la red es reiterativa la opinión de que existe una falta de voluntad de parte de otros actores, sean éstos sus mismos pares o actores del ámbito político-gubernamental y legislativo, para llevar a cabo esta labor. Por otro lado, también se vislumbra que la motivación se ve fuertemente influenciada por el conocimiento que posean al interior de las instituciones acerca del tema del adulto mayor y del trabajo en red, ya que las entidades que cuentan con este conocimiento presentan una visión más integral de esta realidad y por lo tanto reconocen la falta de desarrollo de iniciativas innovadoras, autogestionadas y mancomunadas. Junto con ello otro aspecto que se puede destacar frente a la motivación tiene que ver con el tema recursos y principalmente financieros, ya que los encargados consideran que no se justifica un trabajo extra sin un aumento en sus remuneraciones.

Lo anterior refleja que no se cuenta con un nivel de motivación igualitario al interior de las instituciones por conformar una red social de apoyo, los que presentan una buena motivación señalan que no basta con esto para poder trabajar bajo este modelo ya que falta la existencia formal y permanente tanto de recursos, como de una entidad centralizadora que se haga cargo de la coordinación interinstitucional y del desarrollo de acciones compartidas. Y los que presentan una baja motivación se explica porque desconocen las ventajas en cuanto al tema de redes y/o creen que es muy difícil de lograr bajo el contexto en que se encuentran.

## **6. COBERTURA**

Debido a anteriores estudios realizados en la comuna que dan cuenta de la escasa cobertura de las demandas de los adultos mayores, es que se ha querido estudiar esta situación a un nivel institucional en el cual respecto a la prioridad que le asignan al tema la mayoría señala que ésta es mediana, lo cual evidencia claramente el fenómeno de que con estas concepciones al interior de las instituciones, difícilmente se lograría una satisfacción total de las demandas de la población adulta mayor. Lo expuesto se complementa al observar que actualmente existen 33 instituciones otorgando cada una

un promedio de 2 tipos de servicios y/o beneficios para una población adulta mayor de 41.108 existente en la comuna al año 2000 (Estimaciones INE al nivel de regiones y comunas, en los años 1995-2000), junto con ello, la mayor cantidad de instituciones se agrupa en el área salud y en la de carácter asistencial, lo cual refleja que aunque existiese una satisfacción de las necesidades del adulto mayor éstas se encontrarían a un nivel básico no alcanzando, en su mayoría, a elevar la calidad de vida al punto de lograr un bienestar social en ellos.

Por otro lado se dificulta el poder realizar una investigación respecto a la cobertura de las demandas y su nivel de satisfacción en los adultos mayores de esta comuna, ya que no se cuenta con toda la información necesaria en cuanto a registros categorizados y actualizados, junto con la realización de las evaluaciones pertinentes en forma oportuna y sistematizada, es por ello que el equipo seminarista a pesar de conocer evaluaciones y cantidades que presentan algunas de las instituciones, decidió no revelarlas para no caer en una entrega de información no representativa, pero que sin embargo se tuvieron en cuenta al momento de realizar los análisis diagnósticos.

## ANEXO N° 18

### MATERIAL DE APOYO

#### TEMA : SISTEMAS EVALUATIVOS.

Con el fin de introducir el tema podemos decir que un proceso de intervención se lleva a cabo mediante un proceso o ciclo de toma de decisiones a través del cual se definen los problemas que aquejan a un colectivo, con base en ellos se consideran una serie de objetivos y metas que se desean conseguir, se selecciona y diseña el programa, se implementa éste, y tras su evaluación y a la vista de los resultados obtenidos, se toman nuevas decisiones recicladas.

El mencionado ciclo de intervención se ha dividido en cuatro etapas metodológicas que se mencionan a continuación:

- \* Diagnóstico.
- \* Programación.
- \* Ejecución.
- \* **Evaluación.**

Cualquiera sea la índole de la actividad, la evaluación puede considerarse como:

- a) como última etapa o fase de la estructura básica de un ciclo de intervención o procedimiento, o
- b) como proceso permanente de control operacional.

#### ***DEFINICIÓN DE EVALUACIÓN***

En esta última etapa aludida nos detendremos para revisar cómo en la literatura se define la evaluación.

Etimológicamente, el término "evaluación" es un derivado del latín "valere" (valorar) que implica la acción de justipreciar, tasar, valorar o atribuir cierto valor a una cosa.

En una acepción amplia, Exequiel Ander Egg en su texto "Evaluación de Programas de Trabajo Social" designa al conjunto de actividades que sirven para dar un juicio, hacer una valoración o medir algo".

Aplicado a planes, programas o proyectos, consiste en utilizar una serie de procedimientos destinados a comprobar si se han conseguido o no las metas y los objetivos propuestos, identificar los factores o razones que han influido en los resultados y formular las recomendaciones pertinentes que permitan tomar decisiones con el fin de introducir correcciones o los reajustes que sean necesarios. Por otro lado, cabe señalar que la evaluación es vista como un instrumento de retroalimentación.



- **Momento de la Identificación de los Factores que influyeron en los resultados** en donde se busca saber por qué, se han alcanzado o no los objetivos y metas propuestas.

### ***REQUISITOS QUE DEBIERA CUMPLIR UNA EVALUACIÓN.***

La literatura nos ilustra acerca de los requisitos o principios que debiera cumplir una evaluación de carácter objetivo y específico, los cuales son:

**Validez** Ha de entenderse que la evaluación cumple con este requisito cuando es capaz de revelar, de una forma demostrable y controlable, aquello que trata de evaluar. El principio de validez resguarda la posibilidad de estimar con toda realidad aquello que se quiere comprobar y excluye todo tipo de distorsiones sistemáticas.

**Confiabilidad** Podemos decir que una evaluación es confiable o segura cuando, aplicada a un mismo individuo o grupo, al mismo tiempo por investigadores diferentes, proporciona resultados iguales o parecidos. Desde el punto de vista técnico el problema de la confiabilidad se presenta en relación a los instrumentos que se utilizan. El uso de uno u otro tipo de instrumentos hace que la evaluación sea más o menos confiable.

**Objetividad** Se deben evaluar los hechos tal como se dan en la realidad, es decir, hay que estudiarlos sin aferrarse a opiniones o ideas preconcebidas. El hecho de que el equipo de evaluación sea heterogéneo, e integrado por el personal externo e interno, ayuda a corregir posibles deformaciones en este aspecto.

**Practicidad** Aquí también juega una importancia central el criterio de utilidad. De poco sirve realizar evaluaciones con instrumentos muy sofisticados cuando lo que se pretende puede lograrse por procedimientos más sencillos. Tampoco debemos olvidar que la "practicidad" de una evaluación viene dada también por la adecuación del modelo utilizado con el destino que se quiera dar a las recomendaciones y conclusiones.

**Oportunidad** Es necesario no perder nunca de vista dos cuestiones que hacen a la oportunidad de la evaluación:

- \* Que se realice en un momento en el que sea posible introducir correctivos en el proceso de gestión de un proyecto o programa; y
- \* Que se haga con plena aceptación de los responsables políticos, técnicos, administrativos, etc.

Si no se hace de esta manera, se realiza un esfuerzo de escaso o nulo interés práctico, en un caso, puesto que los resultados y conclusiones de la evaluación ya no podrán aplicarse. Y en otro: el trabajo servirá de muy poco, porque no existirá interés de tenerlo en cuenta.

### **OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN.**

Las necesidades de un determinado colectivo suelen ser muchas, mientras que los recursos para atender esas necesidades son limitados, por lo cual el planificador ha de proceder a tomar decisiones priorizando unos problemas sobre otros. Una vez priorizados tales problemas y, estrechamente relacionados con las carencias que de ellos derivan, tendrán que proceder al establecimiento de un listado de los objetivos y metas que, con los recursos asignados, puedan llegar a conseguirse.

Un objetivo es algo que se desea conseguir y, por tanto, en planificación y evaluación de intervenciones, un objetivo es algo que se desea conseguir porque ser la demostración de que se ha aliviado o resuelto el problema que padecen una serie de sujetos.

Con el fin de examinar la consecución o no de los resultados atendiendo a los objetivos planteados, el evaluador debe proceder al análisis, con toda minuciosidad y rigor, de la documentación y archivos del programa así como realizar entrevistas y/o encuestas a los implicados en éste.

Los autores coinciden en señalar que el objetivo esencial de la evaluación dice relación con **facilitar el proceso de toma de decisiones para mejorar y/o modificar un programa o proyecto**. Estas decisiones pueden ser de la siguiente índole:

- Introducir modificaciones en el proyecto que se está evaluando; eventualmente podría decidirse la interrupción del proyecto.
- Mejorar la metodología utilizada ( las prácticas y procedimientos)
- Modificar o innovar la estructura y/o funcionamiento de la organización.

Se mencionan también establecer en qué grado se han producido otras consecuencias imprevistas y por otro lado, medir el grado de pertinencia, idoneidad, efectividad y eficiencia de un proyecto.

### **FUNCIONES DE LA EVALUACIÓN.**

La autora Fernández - Ballesteros distingue básicamente cuatro funciones específicas de la evaluación, las cuales son:

- **Contabilidad pública y base para nuevas decisiones presupuestarias:** Tanto en el sector público como privado, en una contabilidad avanzada, los presupuestos suelen establecerse por programa. Así, el gasto debe hacerse no sólo con apego al principio de legalidad ( que las distintas partidas presupuestarias se hayan gastado guardando ciertos requisitos previamente estipulados) sino de economía. En definitiva, si se ha justificado el gasto estipulado para un programa y se han conseguido los objetivos previstos según unos determinados indicadores, con base en ello, podrán tomarse nuevas decisiones presupuestarias.

- **Justificación de decisiones:** No cabe duda de que la valoración positiva de un programa, de alguna manera avala las decisiones que se tomaron sobre él. Pero, además, en ocasiones, se solicitan evaluaciones porque se requiere la justificación de las acciones emprendidas en torno a determinadas demandas políticas como a los programas que las articulan.
- **Actuaciones sobre el programa:** Es necesario mencionar que la evaluación de programas debe ser considerada como una disciplina al servicio del desarrollo social, en el sentido de que debería ser una de las bases a la hora de emprender acciones para resolver problemas sociales. De ahí que uno de los fines primordiales de la evaluación de programas sea el auxiliar en la toma de decisiones sobre el objeto de evaluación.
- **Contrastación de teorías:** Dado que la evaluación de programas entraña una metodología científica y en todo programa subyace una determinada teoría, una de las funciones es la contrastación de teorías. Sin embargo, es éste un punto muy debatido ya que, a pesar de que evaluar un programa conlleva una metodología rigurosa, ésta no puede compararse con la investigación que procede del laboratorio; las posibilidades de generalización de los resultados de una evaluación mediatizan enormemente la posibilidad de contrastación de hipótesis.

### ***TIPOS DE EVALUACIÓN.***

Se pueden hacer cuatro clasificaciones principales, atendiendo a diferentes criterios, advirtiéndose que en la práctica estas tipologías se superponen y entrecruzan, dado que obedecen a una distinción de tipo pedagógico.

#### **\* Según la procedencia de los evaluadores:**

1) **Evaluación Externa.-** Es aquella que recurre a evaluadores que no pertenecen, ni están vinculados (directa o indirectamente) a la institución ejecutora del programa o proyecto que se evalúa. Se trata de un equipo o persona contratada por la institución, que quiere evaluar alguna o la totalidad de las actividades que realiza.

2) **Evaluación Interna.-** Esta modalidad de evaluación se realiza por parte de personas que pertenecen a la institución ejecutora del programa o proyecto a evaluar, pero que no son directamente responsables de la ejecución.

Para clarificar este aspecto, se presenta un listado de ventajas y desventajas en cuanto a la utilización de una Evaluación de tipo Interna o Externa.

	Ventajas	Desventajas
<b>Evaluación Interna</b> ( Para estos efectos se considera también la Autoevaluación).	* Optimiza la mejora del programa. * Minimiza la reactividad de los sujetos. * Menos costosa. * Mayor influencia sobre el programa.	* Minimizar la Objetividad. * Minimizar la utilización de tecnología dura (diseños, instrumentos) * Minimizar la credibilidad social de la evaluación. * Minimizar la utilización de estándares.
	Ventajas	Desventajas
<b>Evaluación Externa</b>	* Maximiza la Objetividad. * Maximiza la utilización de tecnología dura (diseños, instrumentos) * Maximiza la credibilidad social de la evaluación. * Maximiza la utilización de estándares.	* Minimiza las posibilidades de mejorar el programa. □ * Maximiza la reactividad de los sujetos. □ * Más costosa. □ * Menor influencia sobre el programa. □

\* Información extraída del texto "Evaluación de Programas" de Fernández Ballesteros y otros. Editorial Síntesis, Madrid- España 1996.

3) **Evaluación Mixta.**- Este tipo de evaluación es una combinación de las anteriores; se realiza por un equipo de trabajo que incluye evaluadores externos e internos a la institución ejecutora.

4) **Autoevaluación.**- No hay que confundirla con la evaluación interna pues, en este caso, las actividades evaluativas están a cargo de aquellos que están implicados directamente en la ejecución o realización del programa o proyecto y que valoran y enjuician sus propias actividades para determinar si están cumpliendo las metas propuestas.

**\* Según momento en que se evalúa:**

1) **Evaluación de Proceso (durante).**- Es la que se utiliza durante el desarrollo del programa o proyecto y sirve para introducir correcciones en la marcha del mismo. Pueden aplicarse en diferentes fases mediante la estimación periódica de los resultados. Se trata de una forma de evaluación permanente orientada a revisar y analizar continuamente el trabajo realizado.

2) **Evaluación de Producto (final).**- Es aquella que se realiza una vez finalizado el programa. Bajo esta modalidad la evaluación constituye la etapa final del proceso metodológico y está orientada a medir, analizar y estimar el desarrollo total de un proceso.

La evaluación de proceso es la única posible en programas de duración indefinida. Cabe señalar que los objetivos de estos dos tipos de evaluación no se oponen sino que, por el contrario, pueden ser complementarios.

**\* Según el ámbito**

Se refiere al espacio territorial o funcional que ocupa el proyecto o programa:

- Ambito Nacional
- Ambito Regional
- Ambito Provincial
- Ambito Local (comuna, pueblo, barrio, etc).
- Ambito de Lugar (institución, aula, etc).

**\* Según la dimensión:**

Se relaciona con el número de personas beneficiarias del programa o proyecto a evaluar.

**Áreas de Evaluación.**

Antes de explicar el proceso de evaluación, es necesario tener una idea de que se va a evaluar. En efecto, para que la evaluación sea operativa, dentro de cada proyecto o programa en concreto, hay que circunscribir los aspectos que se han de evaluar. Estos diferentes aspectos en que puede descomponerse un programa o proyecto se denominan áreas a evaluar o áreas de evaluación.

De esta forma, cuando se evalúan todas las áreas, la evaluación es global; en cambio cuando se trata de algunos aspectos, la evaluación es sectorial. En la práctica, determinar si la evaluación debe ser global o sectorial y, en este caso, establecer que sectores se han de evaluar, depende de cuatro factores principales:

- \* Finalidad de la evaluación (para que se hace la evaluación).
- \* Destinatarios de la evaluación (quienes van a utilizar la evaluación).
- \* Fase en que se encuentra la realización del proyecto.
- \* Disponibilidad de personal capacitado para realizar la evaluación.

Para efectos prácticos, vamos a distinguir diez áreas de evaluación, algunas referidas al ámbito de coherencia interna y otras al de coherencia externa.

### 1.- *Área de Coherencia Interna.*

Hablaremos de coherencia interna cuando se trate de aspectos que componen y sustentan el programa o proyecto y que son útiles para analizar evaluativamente alguno de éstos últimos.

- a) Evaluación del Estudio - Diagnóstico.
- b) Evaluación de la fase Programación - Diseño.
- c) Evaluación de la Ejecución del proyecto: en que, medida se alcanzaron las metas y objetivos propuestos.
- d) Evaluación de la Implementación.
- e) Evaluación del perfil estructural y funcional de la institucional desde la cual se realiza el programa.
- f) Evaluación de los procedimientos utilizados.

### 2.- *Área de Coherencia Externa.-*

Además de todos los aspectos a evaluar mencionados anteriormente la evaluación no se puede quedar en una revisión interna del programa o proyecto, sino que tiene que confrontarse también con su contexto.

- a) Evaluación de los resultados efectivos.
- b) Evaluación del rea de coordinación externa del programa.
- c) Evaluación de los efectos indirecto del programa.
- d) Opinión de los beneficiarios del programa.

### *Técnicas de Recolección de Datos.*

Si consideramos la multiplicidad de actores inmersos en el programa, el objeto del mismo (las necesidades a cubrir), los propios implicados, son múltiples los mecanismos utilizados (las acciones a implantar) los que son singulares y específicos para cada uno de ellos.

Sobre lo anterior, existe un viejo debate acerca de la conveniencia de la obtención de datos conseguidos mediante la utilización de recursos tecnológicos y por investigadores no implicados personalmente en el proceso de recolección de los mismos que permitan la manipulación y el análisis matemático o de la necesidad del estudio de discursos obtenidos a través de una implicación personal del investigador en el contexto productor de tales discursos.

A continuación se presentan las principales diferencias entre los métodos cuantitativos y cualitativos.

Métodos Cuantitativos	Métodos Cualitativos
- Búsqueda de objetividad o de intersubjetividad	- Búsqueda de subjetividad de implicados representativos.
- Establecimiento de generalidades	- Conocimiento exhaustivo de particularidades
- Obtención de datos.	- Obtención de discursos
- Sujeto de evaluación: individuo en poblaciones	- Sujeto de Evaluación: individuos en grupo
- Diseño planificado	- Diseño emergente
- Dirigidos a evaluaciones de programas de gran alcance.	- Dirigidos a evaluaciones de programas locales.
- Evaluación del resultado.	- Evaluación de proceso

### *Técnicas de Recolección de Datos de tipo cuantitativo.*

Al hablar de este tipo de técnicas, se hace referencia a técnicas de medida en una realidad social. Se pretende medir el estado de los beneficiarios del programa para ver si, después de la implantación del programa, se han mitigado o han desaparecido las necesidades que le dieron origen. En definitiva, se trata de medir la existencia o no de carencias en los individuos concretos.

Estas técnicas de Evaluación van a producir una "medida" (un referente numérico) sobre la cual establecer todos los análisis estadísticos pertinentes y, por tanto, llegar a conclusiones formalizadas. Dentro de esta perspectiva, hay un objetivo claramente perseguido: la obtención de un dato de calidad, es decir, un dato lo suficientemente preciso, válido y fiable que no dé lugar a posibles sesgos a la hora de procesarlo formalmente.

Entre las técnicas susceptibles de ser utilizadas se encuentran:

- **Revisión y análisis de datos de archivo sobre el programa:** De los datos de archivo se obtienen indicadores sobre una serie de particularidades relacionadas con el programa.
- **Encuesta:** Consiste en la formulación de preguntas a un número determinado de individuos que representan a un colectivo más amplio en la búsqueda de informaciones que sean generalizables para ese colectivo.
- **Entrevista estructurada:** Entrevista con preguntas cerradas, con respuestas ajustables a categorías definidas "a priori" y con registro "mecánico de la información (a ser posible siempre y cuando el entrevistado, su permiso, mediante la utilización de grabación de la entrevista) que nos aporte información relevante, fiable y válida.

- **Observación estructurada:** Registro objetivo y específico, la codificación y el análisis de la forma, duración, frecuencia, antecedentes y consecuencias de comportamientos y/o acciones sociales previamente identificadas.

### ***Técnicas de Recolección de Datos de tipo Cualitativo.***

Diversos autores sostienen que la evaluación es un proceso emergente y que, por tanto, es imposible diseñar evaluación, excepto de una forma general. El proceso es sustancialmente impredecible porque no se puede conocer que, construcciones serán introducidas por los diversos implicados para dirigir las reconstrucciones. Un evaluado no puede predecir nada. Cada paso es contingente al paso que se haya dado con anterioridad. Una consecuencia lógica del diseño emergente es que el conjunto total de las características del diseño, decisiones metodológicas y procesos de identificación puede ser sólo especificado cuando la evaluación ha sido declarada como terminada.

- **Observación participante o "in situ":** Supone la observación sistematizada de los grupos reales en su contexto natural utilizando técnicas de registro cualitativas. La utilización de esa técnica requiere que el evaluador se introduzca en el contexto de aplicación del programa y vaya tomando "notas de campo" en función de las interpretaciones que haga de sus percepciones.

- **Grupos de discusión:** Se pretende llegar al establecimiento de consensos entre los miembros de un grupo acerca de temas diversos, se pretende llegar a un conciliación de opiniones divergentes. En relación a la evaluación de programas, esta técnica puede ser útil para llegar a acuerdos entre los efectos provocados por la implantación del mismo, lo cual convierte a la técnica en interventora además de meramente evaluativa.

- **Entrevista Abierta:** El objetivo fundamental es la captación del discurso motivacional del entrevistado sin ningún tipo de cortapisa inicial. El sistema consiste en dejar hablar con libertad al entrevistado sin constreñirle a las preguntas de un cuestionario. Esta libertad implica que el entrevistador debe intentar "captar" toda de la entrevista en función de las respuestas escuchadas.

### **Bibliografía utilizada:**

- \* Ander – Egg Ezequiel “ Evaluación de Programas de Trabajo Social” Editorial Hvmánitas Buenos Aires 1990.
- \* Alvira Martín Fco. “ Metodología de la Evaluación de Programas” Editorial Hvmánitas Buenos Aires 1997.
- \* Fernández Rocío y otros “Evaluación de Programas” Editorial Síntesis Madrid 1996

## ANEXO N° 19 PROPUESTA DISEÑO DE EVALUACIÓN

- Fecha de inicio del programa
- Fecha de término del programa (Ambas considerando evaluaciones anuales).
- Fecha de la última actualización de la intervención.
- Sector de referencia de la intervención (Radio de acción o espacio geográfico abarcado por el programa o proyecto).
- Valoración de la situación de necesidad detectada en la población destinataria (Juicio sobre el estado de necesidad existente en un sector de población determinado).
- Análisis de la demanda sobre el programa implementado (está referido a la valoración actual de la presión social a la que responde el programa para ver que cambios ha experimentado ,ésta en cuanto a su aumento, mantención o disminución).
- Análisis de la respuesta del programa a esta demanda (busca evaluar en que medida el programa a respondido a la demanda).
- Antecedentes estadísticos sobre el programa.  
Número de atenciones  
Recursos financieros, humanos y materiales disponibles  
Recursos financieros, humanos y materiales utilizados
- Análisis de la relación recursos disponibles v/s recursos utilizados.
- Análisis de los procedimientos utilizados en la intervención (referido a la utilización y ocurrencia de procesos lo m s operativos, participativos e informados posible).
- Análisis sobre la coordinación externa del programa (interrelación con otras instituciones en la consecución del programa).
- Análisis de los efectos indirectos del programa.
- Percepción de la comunidad sobre el programa
- Conclusiones
- Sugerencias de cambio
- Identificación de obstáculos que pudiera enfrentar el adulto mayor para participar o acceder a los beneficios

ANEXO N° 20



ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE VIÑA DEL MAR  
DIRECCION DESARROLLO COMUNITARIO  
DEPTO. ATENCION GRUPOS PRIORITARIOS  
OFICINA COMUNAL DEL ADULTO MAYOR

SR. Sergio Espinoza  
Director de Desarrollo Comunitario

Junto con saludarle, la presente tiene por finalidad solicitar a ud. colaboración en difusión del proyecto “Guía de Beneficios y servicios Sociales para el adulto mayor de la comuna de Viña del Mar”, el que se enmarca dentro del Seminario de Título “Estudio Descriptivo de la Red Social de Apoyo para el adulto mayor de la comuna de Viña del Mar, una experiencia de difusión y sensibilización” de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso.

Esta solicitud consiste en apoyar la difusión a través de la entrega de 96 guías de beneficios y servicios para el adulto mayor entre los doce Consejos de Desarrollo Territorial existentes en esta comuna, estas guías constituyen material de consulta a servicio de la comunidad.

Según lo acordado en entrevista, la entrega del material debería realizarse entre los días 14 y 27 de noviembre.

Esperando contar con su colaboración, se despide cordialmente Equipo Seminarista de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, integrado por las alumnas Carolina Ramírez G, Maricela Sandoval R, Andrea Vega O, Carolina Villegas A.

## ANEXO N° 21



ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE VIÑA DEL MAR  
DIRECCION DESARROLLO COMUNITARIO  
DEPTO. ATENCION GRUPOS PRIORITARIOS  
OFICINA COMUNAL DEL ADULTO MAYOR

SRES: Departamento de Seguridad Ciudadana

Junto con saludarle, la presente tiene por finalidad solicitar a Udes. colaboración en difusión del proyecto “Guía de Beneficios y servicios Sociales para el adulto mayor de la comuna de Viña del Mar”, el que se enmarca dentro del Seminario de Título “Estudio Descriptivo de la Red Social de Apoyo para el adulto mayor de la comuna de Viña del Mar, una experiencia de difusión y sensibilización” de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso.

Esta solicitud consiste en apoyar la difusión a través de la entrega de 13 **“Guías de beneficios y servicios para el adulto mayor”** entre las camionetas de Seguridad ciudadana que recorren a diario todos los sectores de esta comuna, estas guías constituirán un material de consulta a servicio de la comunidad.

Según lo acordado en entrevista, la entrega del material debería realizarse entre los días 14 y 27 de noviembre.

Esperando contar con su colaboración, se despide cordialmente Equipo Seminarista de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, integrado por las alumnas Carolina Ramírez G, Maricela Sandoval R, Andrea Vega O, Carolina Villegas A.

**ANEXO N° 23**

**FICHA EVALUATIVA ADULTO MAYOR**

**I) INDIVIDUALIZACIÓN**

NOMBRE:  POSTRADO  INDIGENTE  
 C.I: FECHA DE NACIMIENTO: EDAD:  
 ESTADO CIVIL: INGRESO:  
 NIVEL DE INSTRUCCIÓN:  
 DIRECCIÓN:  
 FONO:

GRUPO FAMILIAR

PARENTESCO	EDAD	OCUPACIÓN	PREVISIÓN	INGRESO

APOYO DE LA RED FOCAL

NOMBRE: PARENTESCO:  
 DIRECCIÓN: FONO:  
 TIPO DE AYUDA:-----  
 -----  
 -----

**II) SITUACIÓN DE SALUD**

ENFERMEDAD:  
 TRATAMIENTO:  
 CONSULTORIO:  
 AYUDAS TÉCNICAS: SÍ NO PACAM: SÍ NO  
 OTROS BENEFICIOS:

**III) SITUACIÓN DE VIVIENDA**

TIPO: MATERIAL DE CONSTRUCCIÓN:  
 CALIDAD DEL OCUPANTE:  
 PAGO DE :  ARRIENDO  DIVIDENDO  CONTRIBUCIONES  
 N° DE DEPENDENCIAS:  
 SERVICIOS BÁSICOS:  
 OBSERVACIONES EN CASO DE INDIGENCIA:-----  
 -----  
 -----

**IV) ACCESO A BENEFICIOS SOCIALES**

BENEFICIO:-----  
 -----  
 INSTITUCIÓN:-----  
 -----  
 FORMA DE ACCESO:  INDIVIDUAL  INTERMEDIARIO  APOYO  
 ACCESO A LA INFORMACIÓN:  MEDIOS DE COMUNICACIÓN  
 FAMILIARES  AMIGOS  OTROS

**V) OBSERVACIÓN DE LAS CONDICIONES ALIMENTICIAS**

GRUPOS ALIMENTICIOS QUE CONSUME:

FRECUENCIA:

OBSERVACIONES: -----  
-----  
-----

**VI) OBSERVACIÓN DE LAS CONDICIONES HIGIÉNICAS**

COCINA:

BAÑO:

DORMITORIO:

PERSONALES:

OBSERVACIONES:-----  
-----  
-----

**VII) OBSERVACIÓN DE LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD**

ACCESO A MOVILIZACIÓN:

CERCANÍA DE OTRAS PERSONAS:

TENENCIA ROPA DE ABRIGO:

CONDICIONES DEL SECTOR:

OBSERVACIONES:-----  
-----  
-----

**VIII) CONCLUSIONES**

NECESIDAD MÁS APREMIANTE:-----  
-----

CURSO DE ACCIÓN:-----  
-----

**FECHA:**

**ENTREVISTADOR:**

**FUENTES DE INFORMACIÓN:**

ANEXO N° 24



ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE VIÑA DEL MAR  
DIRECCION DESARROLLO COMUNITARIO  
DEPTO. ATENCION GRUPOS PRIORITARIOS  
OFICINA COMUNAL DEL ADULTO MAYOR

Viña del Mar, 14 de Septiembre de 2001

Sra.

Presidenta Junta de Vecinos  
PRESENTE

Junto con saludarle, la presente tiene por finalidad informar que la I. Municipalidad de Viña del Mar, a través de la Oficina Comunal del Adulto Mayor, en estos momentos funciona como institución patrocinante del Seminario de Título de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso: "Estudio Descriptivo de la Red Social Abierta para el Adulto Mayor de la comuna de Viña del Mar: Una experiencia de Sensibilización y Difusión", el cual es ejecutado por: Carolina Ramírez, Maricela Sandoval, Andrea Vega y Carolina Villegas, durante el presente año.

Este seminario ya ha realizado su etapa diagnóstica y planificadora, encontrando dentro de sus conclusiones que en la comuna se desconoce la situación de la población adulta mayor postrada e indigente, por lo cual se ha considerado relevante el llevar a cabo un proyecto que considere la pesquisa de éstos adultos mayores con el fin de conocer dónde se encuentran y en qué condiciones. Para ello se realizará un encuestaje a través de la aplicación de una ficha evaluativa a los adultos mayores postrados e indigentes en un sector de la comuna, tomando como muestra piloto la unidad vecinal 129 de Forestal teniendo en cuenta su ubicación, la situación de vulnerabilidad del sector y la capacidad de organización que le caracteriza.

Es por este motivo que deseamos hacerle partícipe de esta actividad, solicitando su colaboración en relación a la facilitación de información acerca de esta población. Esperando contar con su valiosa colaboración, se despide cordialmente:

**BERNARDITA CRUZ VENEGA**  
**OFICINA COMUNAL ADULTO MAYOR**  
**ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE VIÑA DEL MAR**

**BCV/mna**

Distribución:

1.0. SRES.

c.c. OCAM

ANEXO N° 25

FICHA EVALUATIVA ADULTO MAYOR

I) INDIVIDUALIZACIÓN

NOMBRE:

EDAD: 63

RUT:

DIRECCIÓN:

FONO:

PREVISIÓN:

II) ANTECEDENTES FAMILIARES

III) SITUACIÓN ACTUAL

- SALUD
  
- VIVIENDA
  
- INGRESOS

III) CONCLUSIONES

FECHA:

RESPONSABLE:

**ANEXO N° 26**

**NOMBRE DEL PROYECTO: “Estrategia de pesquisa del adulto mayor dependiente, marginado del acceso a los beneficios sociales”**

**1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

El aumento de la población adulta mayor plantea grandes desafíos a la sociedad en el sentido de los cambios que deberán producirse para enfrentar esta nueva situación, además por el hecho de que un importante sector de la población adulta mayor se encuentra bajo la línea de pobreza, es necesario realizar acciones concretas que permitan dar respuestas a los estados de necesidad que presenta este grupo etáreo.

Si bien es cierto, hoy existen instituciones que buscan satisfacer las necesidades de este grupo etáreo, los beneficiarios de estas son mayormente adultos mayores valentes y semivalentes, los cuales acceden a estos beneficios de manera independiente o a través de organizaciones comunitarias, sin embargo existe también un número que se encuentra dependiente y que por uno u otro motivo no pueden acceder, obstaculizando el acceso a los beneficios existentes quedando marginados de estos.

Con relación a esto último, cabe agregar que en la comuna de Viña del Mar no existe información clara y concreta de aquellos adultos mayores que no acceden a beneficios y que son dependientes de terceras personas al momento de acceder a algún beneficio o están postrados, esto hace necesario conocer el número real de adultos mayores que se encuentran en estas situaciones de manera de tener una visión más amplia de la realidad de este grupo etáreo, así como de implementar y coordinar acciones concretas en directo beneficio de ellos.

Existen diversos y variados beneficios para este grupo etáreo a los cuales ellos no acceden ya sea por desconocimiento, como por no contar con la ayuda y apoyo necesarios para obtenerlos. Por lo tanto, es necesario desarrollar una estrategia de pesquisa de éstos adultos mayores en la comuna al corto plazo con el fin de

aumentar el acceso a los beneficios sociales para el adulto mayor, igualándolo, y mejorar la calidad de vida de este grupo marginado. De no ser así continuarán existiendo adultos mayores en situación de necesidad y hasta miseria.

Por último, la pesquisa de estos casos permitirá mejorar la focalización de los recursos, a través de la realización de nuevos proyectos y beneficios dirigidos a todos los adultos mayores y no solo a aquellos que de una u otra manera acceden a algún beneficio, buscando integrar a todo este grupo de la población sin dejar marginados a quienes se encuentran postrados e indigentes, y de esta manera optimizar los recursos entregándoles respuestas adecuadas a los estados de necesidad que presentan.

## **2. OBJETIVOS**

### **• GENERAL**

“Desarrollar acciones en torno al pesquiasaje de la población adulta mayor que no accede a los beneficios sociales existentes en la comuna de Viña del Mar”

### **• ESPECIFICOS**

1. “ Diseñar un instrumento de pesquiasaje de la población adulta mayor marginada de la comuna”
2. “Aplicar el instrumento en todos los sectores de la comuna ”
3. “ Coordinar acciones en beneficio de los sujetos que presenten mayor urgencia de ser asistidos”
4. “Evaluar la ejecución del proyecto”

## **4. ETAPAS Y ACTIVIDADES POR OBJETIVO**

- ETAPA DE DESARROLLO

### **OBJETIVO ESPECÍFICO 1:**

- Reunión del equipo de trabajo para determinar los contenidos del instrumento.

- Elaborar el instrumento de pesquisaje.
- Aplicarlo en algún sector vulnerable a modo de prueba
- Elaborar el instrumento de pesquisaje definitivo.

**OBJETIVO ESPECIFICO 2:**

- Coordinación con organizaciones comunitarias de cada sector para informar acerca de la ejecución del proyecto y solicitar su ayuda como fuentes de información.
- Determinar la distribución de los sectores para la aplicación del instrumento.
- Aplicación del instrumento en todos los sectores.

- ETAPA DE COORDINACIÓN

**OBJETIVO ESPECIFICO 3:**

- Evaluar los resultados de la aplicación del instrumento con el fin de identificar los adultos mayores más vulnerables.
- Contactar a las diversas instituciones que otorgan beneficios al adulto mayor que sean necesarias para dar solución a las necesidades de éstos adultos mayores.

- ETAPA DE EVALUACIÓN

**OBJETIVO ESPECIFICO 4:**

- Realizar reuniones de evaluación del equipo de trabajo, tomando en cuenta la opinión de los encuestadores, los propios beneficiarios y de las instituciones colaboradoras.

**5. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

SEMANAS OBJETIVOS	MARZO				ABRIL				MAYO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Diseñar instrumento de pesquisaje de la población adulta mayor marginada	♣		♣			🔔						
Aplicar el instrumento en todos los sectores de la comuna					♣	♣	♣					🔔
Coordinar acciones en beneficio de los sujetos que presenten mayor urgencia de ser asistidos											♣	♣
Evaluar la ejecución del proyecto												♣

**SIMBOLOGÍA**

♣ = Tiempo programado

🔔 = Holgura

## **6. PRODUCTOS DEL PROYECTO**

- Un instrumento modelo que permita pesquisar estos casos extremos, considerando diversos aspectos que permitan tener una visión integral de la situación en que se encuentran, entre estos se consideran aspectos de salud, vivienda, situación socioeconómica, acceso a beneficios, alimentación, higiene y seguridad personal.
- Fichas de los adultos mayores que no acceden a los beneficios sociales (no se pueden poner cantidades exactas, pues se desconoce el número de adultos mayores en esta situación).
- Cierta cantidad de adultos mayores solucionan su situación de precariedad (depende de los resultados del encuestaje).

## **7. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO**

Los beneficiarios directos del proyecto son los adultos mayores de la comuna de Viña del Mar, principalmente aquellos marginados con mayor urgencia de solución a sus problemáticas. Sin embargo las acciones que se desarrollen en pro de este grupo también beneficiaran a sus familiares ya que éstos contarán con la ayuda de instituciones para resolver las necesidades de sus adultos mayores.

## **8. IMPACTOS DEL PROYECTO**

Luego de la ejecución del proyecto se podrá conocer la cantidad de adultos mayores que no acceden a los beneficios sociales, teniendo una visión integral de cada caso sobre la base de las fichas llenadas por el personal indicado, con ello podrá comenzar el desarrollo de diversas estrategias en colaboración de las distintas instituciones existentes en la comuna para dar respuesta a las necesidades de éstos adultos mayores, así como el mejorar la implementación de sus programas con el fin de que ya no beneficien a un solo sector sino que a toda la población, interviniendo en elementos que tienen que ver con la información

como difusión, modificaciones en la entrega del beneficio como en sus requisitos de acceso, etc.

Además se pretende que los adultos mayores conozcan la totalidad de beneficios con que cuentan para que así luego ellos puedan en forma individual solucionar sus problemas o al menos saber donde acudir, una vez ya contactados con estas instituciones.

## **9. RELACIÓN DEL PROYECTO CON OTRAS INICIATIVAS**

El proyecto en sí se complementa con las iniciativas llevadas a cabo en estos momentos por algunos consultorios, los cuales se han preocupado de este sector de la población realizando visitas domiciliarias así como también capacitaciones a la familia en el mismo domicilio. También se complementa con los objetivos de la institución patrocinante quién se preocupa por conocer cada vez más la realidad de los adultos mayores de su comuna y sobretodo elevar su calidad de vida dentro de sus posibilidades.

Para la realización del proyecto se cuenta con la colaboración de la Universidad de Valparaíso, a través de los alumnos de la carrera de Trabajo Social que cursan el ramo de Senescencia, ya que serán éstos los que realizarán el pesquisaje en terreno al ser elementos idóneos al conocer la realidad del adulto mayor como los beneficios existentes para ellos en la comuna. También se contará con la colaboración de las organizaciones comunitarias, principalmente organizaciones de adultos mayores y juntas de vecinos, con el fin de que se conviertan en fuentes de información al momento de querer saber donde se encuentran éstos adultos mayores dependientes o postrados, y coordinar acciones futuras con ellas. Y por último se contará con la colaboración de las 33 instituciones existentes para el adulto mayor en la comuna, en la etapa de coordinación en la satisfacción de necesidades.

## **10. RESUMEN DEL PROYECTO**

El proyecto apunta a conocer la realidad de los adultos mayores que no logran acceder a los beneficios sociales existentes para ellos, sea porque no acceden a la in formación como porque se encuentren limitados en cierta forma al nivel que tengan que depender de terceras personas para dar respuesta a sus necesidades. Para ello se aplicará un instrumento de pesquisa en todos los sectores de la comuna de Viña del Mar, a cargo de 45 encuestadores capacitados en el tema del adulto mayor, con el fin de identificar a estas personas y ayudarles en la resolución de sus problemas y necesidades, al ponerlos en contacto con las diversas instituciones que otorgan beneficios y servicios a este grupo etéreo, y así el acceso a los beneficios sea igualitario.

La institución que patrocina este proyecto es la Oficina del Adulto Mayor de la Municipalidad de Viña del Mar respondiendo a los objetivos de su programa Adulto Mayor y Atención Integral, con la colaboración de 45 alumnos de la Escuela de Trabajo Social de Universidad de Valparaíso, las organizaciones comunitarias de los diversos sectores de la comuna y las 33 instituciones para el adulto mayor de la comuna. Los responsables directos serán el equipo de trabajo de la OCAM y la implementación del proyecto durará 3 meses.

## **11. PRESUPUESTO DEL PROYECTO**

### **RECURSOS**

#### **HUMANOS**

- Equipo Oficina Comunal del Adulto Mayor, compuesto por 5 personas calificadas profesionalmente o capacitadas técnicamente.
- 45 alumnos de la carrera de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, que cursan cuarto año habiendo realizado las prácticas profesionales requeridas. A los cuales se le cancelará la movilización de un mes ascendiente a 10.000 por alumno (total de \$450.000)

- Directivas Organizaciones Comunitarias
- Encargados área del adulto mayor en las instituciones que otorgan servicios y beneficios para ellos.

**MATERIALES**

- Material e Insumos de Oficina para elaborar los instrumentos de pesquisa (alrededor de 500 fichas), como para aplicarla (2 cajas de lápices pasta y 50 correctores) ascendiente a un total de \$ 30.000.

**FINANCIEROS**

<b>CANTIDAD</b>	<b>MATERIALES</b>	<b>PRECIO UNITARIO</b>	<b>TOTAL</b>
500	Fotocopias	----- --	(aporte institucional)
45	Movilización Encuestadores	\$ 10.000	\$ 450.000
2	Caja de lápices pasta	\$ 2.500	\$ 5.000
50	Correctores	\$ 500	\$ 25.000

**TOTAL: \$ 480.000**

**12. FUENTES DE FINANCIAMIENTO**

El financiamiento provendrá si es aprobado el proyecto, del mismo presupuesto anual de la OCAM ya que el proyecto se ejecutará el próximo año. Si no es así se postulará a diversos fondos concursables provenientes de diversas entidades como FOSIS, FNDR, etc.

### **13. RESPONSABLES DEL PROYECTO**

El proyecto recae en el marco de acción de la Oficina Comunal para el Adulto Mayor perteneciente al Departamento de Atención a Grupos Prioritarios de la I. Municipalidad de Viña del Mar, limitando su acción al interior del programa Adultos mayor y Atención Integral, teniendo como principal responsable a la asistente social a cargo de este programa Ketty Cazorla. Por lo tanto, es esta oficina junto a su equipo de trabajo quienes se harán cargo de ejecutar el proyecto como así también de realizar un seguimiento a las actividades desarrolladas durante su ejecución.

### **14. EVALUACIÓN**

#### **CRITERIOS DE EVALUACION**

- Eficacia: se entenderá como el cumplimiento de los objetivos previamente planteados.
- Eficiencia: se entenderá como la optimización de los recursos humanos, materiales y financieros.
- Cobertura: Se entenderá como el número de adultos mayores beneficiados por el proyecto.
- Impacto: Se entenderá como la recepción del proyecto entre los beneficiarios y la comunidad.

#### **INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN**

##### **EFICACIA**

- Instrumento pesquisaje
  - Carta de compromiso de las distintas instituciones colaboradoras
  - Registro estadístico de población pesquisada
-

El proyecto recae en el marco de acción de la Oficina Comunal para el Adulto Mayor perteneciente al Departamento de Atención a Grupos Prioritarios de la I. Municipalidad de Viña del Mar, limitando su acción al interior del programa Adultos mayor y Atención Integral, teniendo como principal responsable a la asistente social a cargo de este programa Ketty Cazorla. Por lo tanto, es esta oficina junto a su equipo de trabajo quienes se harán cargo de ejecutar el proyecto cono así también de realizar un seguimiento a las actividades desarrolladas durante su ejecución.

## **14. EVALUACIÓN**

### **CRITERIOS DE EVALUACION**

- Eficacia: se entenderá como el cumplimiento de los objetivos previamente planteados.
- Eficiencia: se entenderá como la optimización de los recursos humanos, materiales y financieros.
- Cobertura: Se entenderá como el número de adultos mayores beneficiados por el proyecto.
- Impacto: Se entenderá como la recepción del proyecto entre los beneficiarios y la comunidad.

### **INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN**

#### **EFICACIA**

- Instrumento pesquisaje
- Carta de compromiso de las distintas instituciones colaboradoras
- Registro estadístico de población pesquisada

#### **EFICIENCIA**

- Registro de actividades
  - Cronograma
  - Presupuesto
-

## **COBERTURA**

- Registro de población pesquisada ( número de fichas aplicadas)

## **IMPACTO**

- Pauta de observación simple
- Entrevistas