



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**“EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA DE ADULTO
MAYOR DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE PIRQUE”**

**SEMINARIO DE TÍTULO PARA OPTAR AL GRADO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y AL TÍTULO DE
ADMINISTRADOR PÚBLICO**

Alumno

SEBASTIAN BARRA ARANCIBIA

Profesor Guía

Diego del Barrio Vásquez

Santiago, Diciembre de 2014

“La madurez del hombre es haber recobrado la serenidad con la que jugábamos cuando éramos niños.”

Friedrich Nietzsche

AGRADECIMIENTOS

En primera instancia quiero agradecer a mi familia por todo el apoyo que me han entregado en estos largos años de estudio, por realizar numerosos sacrificios para poder darme la oportunidad de cursar una carrera profesional, además de todos los consejos y el cariño brindado durante toda la vida.

Una mención especial a Daniela, la persona que me ha acompañado en estos últimos dos años, gracias por entregarme todo tu cariño, apoyo, y comprensión. Te agradezco por cada momento y experiencia que hemos vivido juntos.

Por otro lado, agradezco a todas las personas que hicieron posible esta investigación, a los clubes de adulto mayor que visite en la comuna de Pirque, gracias por su disposición y ayuda, de manera especial a mis abuelos quienes me acompañaron en todo momento en terreno ayudándome en lo que necesitaba, también nombrar a mi profesor guía Diego del Barrio, quien entregó buenos consejos y oriento el desarrollo de la investigación.

Finalmente, mis amigos Granujas, gracias por siempre alegrar el día, por los buenos momentos vividos en esta linda etapa, y porque se, son de esos amigos que estarán para toda la vida.

Sebastián Barra Arancibia

TABLA DE CONTENIDOS

RESUMEN	5
INTRODUCCIÓN	6
MARCO TEÓRICO.....	7
Contexto social de los adultos mayores.....	10
Marco legal.....	14
Marco Institucional.....	16
METODOLOGÍA DE TRABAJO	19
Planteamiento del problema	19
Resultados esperados	19
Objetivo general	20
Objetivos específicos.....	20
MARCO METODOLÓGICO	21
TABULACIÓN DE RESULTADOS	23
Primera parte: servicio de atención al usuario del Programa de Adulto Mayor de la Municipalidad de Pirque.....	24
Segunda parte: prestaciones del Programa de Adulto Mayor de la Municipalidad de Pirque.....	31
CONCLUSIONES	43
BIBLIOGRAFÍA	46
ANEXOS.....	47

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es conocer los niveles de satisfacción que presentan los usuarios del Programa de Adulto Mayor de la Municipalidad de Pirque, a través de la aplicación de 134 encuestas a integrantes de 7 clubes de adulto mayor de la comuna. Además para complementar este estudio, se efectuaron dos entrevistas de tipo semiestructuradas a Perla Soto, coordinadora del Programa y Claudio Urzúa, jefe del Departamento encargado de su ejecución, para así obtener la opinión de los usuarios y la perspectiva de los funcionarios municipales.

Esta investigación sirvió para conocer los índices de conocimiento y satisfacción que presentan los adultos mayores encuestados y usuarios del programa, además de identificar fortalezas y debilidades en la ejecución del mismo, posteriormente reunidos los datos obtenidos mediante las encuestas, es posible identificar las falencias que los usuarios visualizan en el Programa, y en consecuencia entregar potenciales soluciones a las debilidades o cambios planteados por la población objeto del Programa.

INTRODUCCIÓN

La comuna de Pirque cuenta con una población de 1.890 adultos mayores, de los cuales el 34% se clasifica como población organizada, es decir, población que participa activamente del programa y las diversas actividades que brinda la municipalidad de Pirque para la comunidad.

En este contexto, el siguiente trabajo tiene por finalidad conocer el nivel de satisfacción que poseen los usuarios del Programa de Adulto Mayor de la Municipalidad de Pirque, y para cuyo efecto se utilizaron instrumentos de investigación que permitieran observar y cuantificar la evaluación por parte de los usuarios respecto a la ejecución del programa y, de forma paralela, indagar en el nivel de conocimiento que posee el grupo objeto acerca de las prestaciones que ofrece el Programa de Adulto Mayor perteneciente al Departamento de Fortalecimiento Social y Familiar de la comuna, a fin de identificar fortalezas y debilidades en la gestión local del programa.

En primera instancia, reconocer la situación social de los adultos mayores a nivel nacional y local, permite relacionar las realidad en la que se desenvuelve el adulto mayor de manera general hacia lo particular y de esta manera, identificar los parámetros bajo los cuales el programa se lleva a cabo y cuál es el alcance que éste posee, a modo de evaluar si el programa se adecúa y ejecuta de manera integral respecto a la demanda y necesidades crecientes de este grupo etario.

Posteriormente, a través de los datos obtenidos mediante los instrumentos de investigación utilizados, se identificará si existen vulnerabilidades en la ejecución del programa evaluado y la manera en la que los usuarios lo perciben, para luego otorgar posibles soluciones y contribuir a la mejora constante de este programa social local, desde la perspectiva del mismo usuario, a quien se le otorgará las herramientas de evaluación que le permitan identificar los aspectos positivos y negativos en la gestión del programa de adulto mayor de la comuna.

MARCO TEÓRICO

La siguiente investigación requiere profundizar determinados conceptos que se mencionaran a lo largo del informe. Dichos términos tienen directa relación con el objeto de estudio, el cual precisa realizar una evaluación de satisfacción del Programa de Adulto Mayor de la Ilustre Municipalidad de Pirque (en adelante Municipalidad de Pirque).

En primera instancia es necesario indicar las estadísticas de la población a nivel nacional, y en especial la del segmento de adultos mayores, además es fundamental contextualizar la situación social del adulto mayor en Chile, lo cual da coherencia y sentido a los diversos programas gubernamentales y municipales destinados a la resolución de necesidades de este sector.

Chile no ha estado ajeno al gran crecimiento en el porcentaje de población de adultos mayores a nivel mundial acontecido durante las últimas décadas, así como lo demuestran las cifras entregadas por el Instituto Nacional de Estadísticas¹ (en adelante INE). El Censo realizado el año 1992 registró una población total de 13.348.401 personas, de las cuales 1.260.557 eran adultos mayores, es decir un 9,44% del total, en el siguiente Censo ejecutado el año 2002, la población total del país había aumentado a 15.116.435 personas, correspondiendo 1.717.478 al segmento de adultos mayores, equivalente a un 11,36% del total, viéndose incrementada la cantidad de personas mayores de 60 años en un 36,2%. Según la última proyección de población realizada por el INE, el número total de habitantes en Chile para el año 2014 es de 17.819.054, de los cuales 2.578.823 personas tiene 60 años o más, lo cual representa un 14,47% de los chilenos, además estas cifras indican que existe un aumento del 50,15% de adultos mayores en los últimos doce años.

El envejecimiento de la población es una situación latente en Chile, esta temática toma una importante relevancia, ya que es un proceso que impacta a la sociedad en diversos ámbitos, como salud y economía, además de afectar especialmente en la composición de la fuerza de trabajo. Este fenómeno se debe a diversos factores, a la baja mortalidad infantil durante los primeros 5 años de vida, gracias al “mejoramiento y ampliación de los

¹ Organismo técnico e independiente que constituye una personalidad de derecho público, funcionalmente descentralizado y con patrimonio propio, encargado de producir, recopilar y publicar las estadísticas oficiales del país.

servicios de salud, la utilización de los recursos disponibles derivados de los adelantos tecnológicos y de los avances en medicina, así como en las condiciones sociales y culturales”², al control de las enfermedades infecciosas, al mayor control de enfermedades crónicas en adultos mayores y finalmente al crecimiento de cobertura de los sistemas sanitarios.

La esperanza de vida es el “número promedio de años que se espera viviría un recién nacido, si en el transcurso de su vida estuviera expuesto a las tasas de mortalidad específicas por edad y por sexo prevalentes al momento de su nacimiento, para un año específico, en un determinado país, territorio o área geográfica”³.

El aumento en la esperanza de vida de las personas es un hecho que se manifiesta de manera significativa tanto en Chile como a nivel global, la Tabla N°1 muestra la esperanza de vida al nacer que presentaban los países seleccionados entre 1975-1980 y como esta se ha incrementado entre los años 2000-2005, siendo Chile el país más demostrativo de esta tendencia, teniendo una ganancia de 10,5 años en dos décadas.

Tabla N° 1: Esperanza de vida total al nacer, por períodos y ganancias, según países seleccionados. 1975-2000.

Países	1975-1980	2000-2005	Ganancias 1975-2000 (años)
Japón	75,5	81,9	6,4
España	74,3	79,4	5,1
Francia	73,7	79,4	5,7
Alemania	72,5	78,6	6,1
Costa Rica	70,8	78,1	7,3
Chile	67,2	77,7	10,5
Estados Unidos	73,3	77,3	4
Cuba	72,6	77,2	4,6
Uruguay	69,5	75,5	5,8
Argentina	68,5	74,3	5,8
China	65,3	71,5	6,2

Nota: Los países se ordenaron en forma descendente según el valor 2000-2005

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas. “Demografía: Ganancias en años de vida y riesgo de muerte 1992-2002”. 2006.

² Instituto Nacional de Estadísticas. (2006). *Demografía: Ganancias en años de vida y riesgo de muerte 1992-2002*. Santiago, Chile..

³ Organización Mundial de la Salud. (2005). *Estadísticas sanitarias mundiales 2005*.

Según informa el INE entre el período 2005-2007, las regiones donde se presenta la mayor esperanza de vida en el caso de los hombres, son la región Metropolitana con una edad de 75,86 años y la región de Coquimbo con 75,65 años, mientras que las regiones que presentan la situación más desmejorada, son la región de Magallanes y Antártica con una esperanza de vida al nacer de 73,52 años y la región de Los Lagos con 73,15 años. En el mismo informe, en el caso de las mujeres, las regiones que presentan un más alto índice de esperanza de vida son la región de Aysén con una edad de 82,97 años y la región de Coquimbo con 82,29 años, mientras que las regiones que presentan un menor índice son la región de Los Lagos con 79,89 años y la región de Antofagasta con un media de 79,42 años.

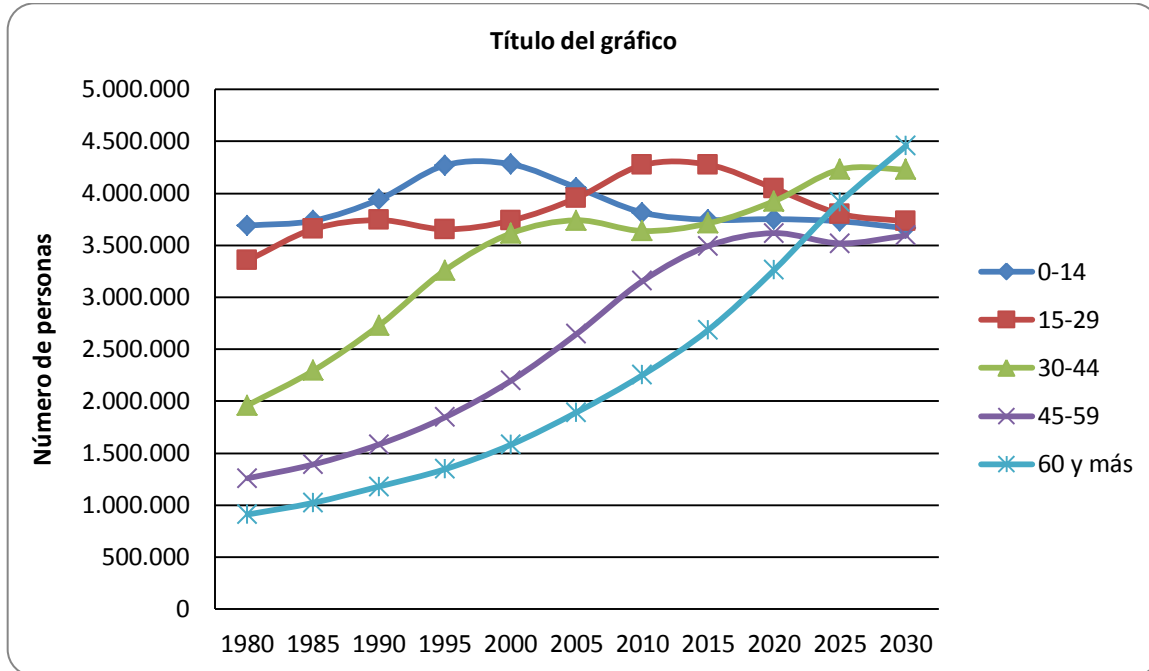
Según el último reporte de la Organización Mundial de la Salud dado a conocer en 2014, la esperanza de vida de los chilenos para el año 2012 es de 80 años, en el caso de los hombres, aumentó de 69 años en 1990 a 77 años en 2012, y en el caso de las mujeres incrementó de 76 años en 1990 a 83 en 2012.

Se considera que la población en Chile presenta un ritmo de envejecimiento apresurado, esto ligado al descenso brusco y sostenido de la fecundidad, el consiguiente descenso en la tasa de natalidad y el aumento de la proporción de la población de adultos mayores.

Según los datos entregados por el INE en el año 2000 la proporción de adultos mayores era de un 10,2% de la población total del país, de acuerdo a las proyecciones realizadas por este organismo el segmento de la población mayor a los 60 años tendrá un continuo incremento, llegando a alcanzar para el año 2050 el 28,2% del total de los habitantes del país, en especial el aumento estimado para las personas mayores de 80 años, las cuales ocuparán el primer lugar dentro de los subgrupos etarios entre las personas mayores, aumentando de un 1,3% en el año 2000 a un 6,9% en 2050.

El grupo etario que presenta el principal aumento de su población, son las personas mayores de 60 años, según estimaciones entregadas por el INE para el año 2025 una de cada cinco personas será un adulto mayor, y al compararlo con el segmento de la población menor a 15 años, para el 2025 la relación de personas mayores será de 103 por cada cien menores de 15 años. Como se puede observar en el Gráfico N° 1, el grupo que presenta un constante incremento en el tiempo, son las personas de 60 años y más, incluso para el año 2030 superará a todas las otras categorías etarias de la población.

Gráfico N° 1: Evolución de la población por rangos de edad.



Fuente: Elaboración propia, basado en el documento de CEPAL, Observatorio Demográfico N°7, 2009.

Contexto social de los adultos mayores

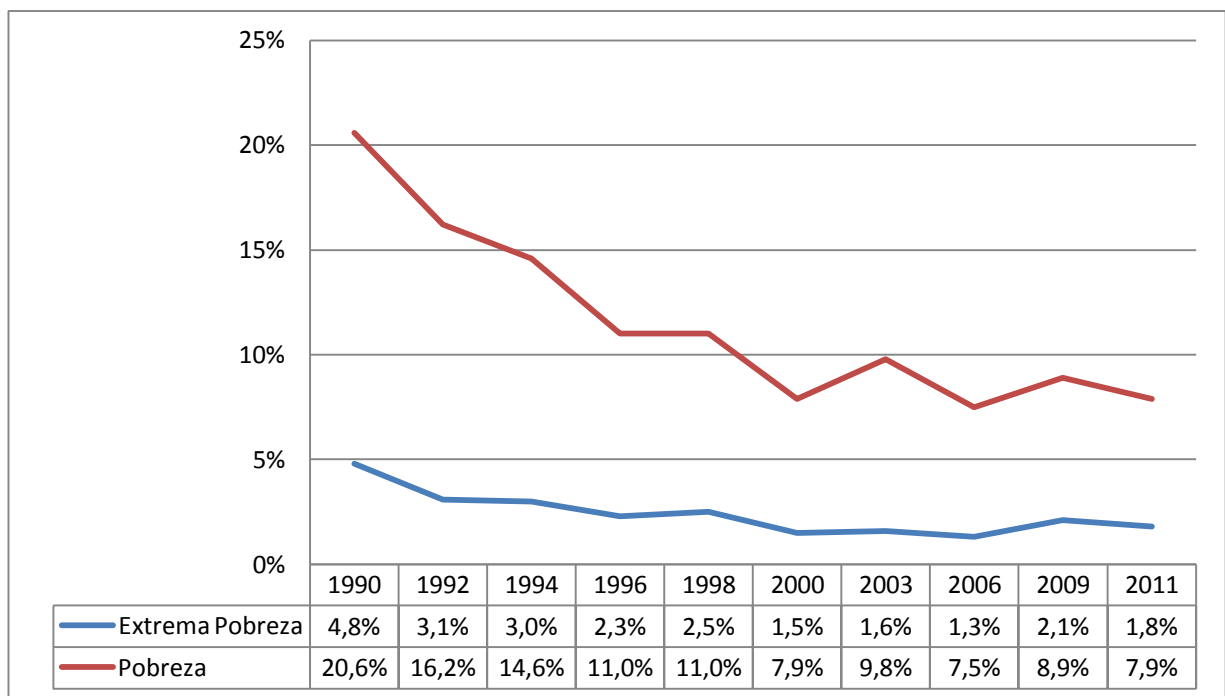
Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, CEPAL (2006) en América Latina las condiciones de seguridad económica para los adultos mayores son deficientes y desiguales, es por esto que ante las fallas de la seguridad social, el aporte y el trabajo de los familiares toma vital importancia. Las familias deben asumir diversos roles de asistencia con las personas mayores, tanto desde la ayuda monetaria o con el cuidado personal de algún pariente que se encuentre en malas condiciones de salud o parcialmente discapacitado. Cabe mencionar que el tipo de asistencia más frecuente es la coresidencia, esta implica un hogar, alimentación, servicios y compañía.

El contexto social que presentan las personas de 60 años y más en la comuna de Pirque, es muy similar al que se exhibe a nivel nacional en dos ámbitos, primero, ya que en ambos existe un sector de la población de adultos mayores que vive con un entorno familiar y social sólido, acompañado de sus hijos, nietos o parientes cercanos, con una

situación económica estable, lo que permite llevar en la mayoría de estos casos una vida tranquila, también es posible observar personas mayores de menores recursos que viven tan solo gracias a la Pensión Básica Solidaria, una pensión que comenzó a otorgar el Estado el 1 de julio de 2008, la cual se entrega a personas que nunca han cotizado en algún sistema de pensiones, actualmente la pensión tiene un monto de \$85.964, la diferencia se presenta en los casos de abandono o personas mayores en situación de calle, ya que los índices en la comuna son bajos.

Se puede observar en el Gráfico N° 2, que en los últimos veinte años ha existido una disminución considerable en los índices de pobreza. Basado en los datos entregados por la Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional, CASEN, aplicada el 2011, se pueden apreciar que existe un 7,9% de pobreza y un 1,8% de extrema pobreza en el grupo etario superior a 60 años. Además, se puede inferir a través de estas cifras, que un porcentaje importante de adultos mayores no cuenta con las herramientas, ni un núcleo familiar que los contenga, haciendo imposible poder llevar un digno pasar en sus últimos años, o simplemente algunas personas se encuentran en total abandono.

Gráfico N° 2: Adultos mayores en situación de pobreza, 1990-2011.



Fuente: Casen 2011.

Según cree el Dr. Marcelo Arnold⁴, “la actual composición de nuestra población puede interpretarse como un logro, pues refleja mejores condiciones de vida y un impacto positivo de las políticas sociales; no obstante, también anticipa nuevos desafíos. En este último sentido, podríamos considerarnos víctimas de nuestros propios éxitos, cuando los progresos ofrecen posibilidades y fundamentan crecientes expectativas que nuestra institucionalidad tradicional no está logrando sustentar. Mientras tanto, la contención de las nuevas necesidades y demandas de la población mayor es desplazada hacia las lógicas del mercado a través de las administradoras de fondos de pensiones y los nuevos sistemas de salud, o bien se deposita en la iniciativa de los mismos envejecientes y sus entornos cercanos”⁵

Como se menciona en el párrafo anterior, en muchas ocasiones los adultos mayores toman la iniciativa de reunirse con sus pares, con el fin de llevar una vida lo más activa posible, una muestra de esta situación son la creación de diversas organizaciones autónomas que agrupan a los adultos mayores, como es el caso de los clubes de adulto mayor, los cuales son “organizaciones comunitarias en donde participan personas de 60 años y más”⁶. Además estas organizaciones tiene la característica de que pueden “crearse o formalizarse legalmente obteniendo su personalidad jurídica en la Municipalidad correspondiente al domicilio de los solicitantes. Esta le permitirá optar a fondos concursables, acceder a subvenciones municipales, celebrar cualquier tipo de contrato y elegir y renovar su directiva en forma democrática y autónoma”⁷.

Al entrar a una avanzada edad, los adultos mayores son propensos a vivir crisis en su entorno familiar, debido a los requerimientos de un cuidado especializado y permanente de los cuales deben ser objeto, sumado a los cambios en la composición familiar, al sentirse más limitado en sus capacidades físicas y mentales, o en algunos casos a las mayores expectativas de vida de las personas mayores, son componentes que pueden alterar el bienestar emocional no tan solo del adulto mayor, sino de la familia en su

⁴ Profesor Titular, Decano de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Chile (2006–2014) y Presidente de la Asociación Latinoamericana de Sociología (2013–2015).

⁵ Servicio Nacional del Adulto Mayor. Presentación Segunda Encuesta Nacional: Inclusión y Exclusión Social del Adulto Mayor en Chile. Recuperado el 28 de noviembre de 2014: http://www.senama.cl/n3821_23-11-2011.html.

⁶ Servicio Nacional del Adulto Mayor. Glosario gerontológico. Recuperado el 17 de noviembre de 2014: http://www.senama.cl/filesapp/GLOSARIO_GERONTOLOGICO.pdf

⁷ Ídem.

conjunto. Si bien gran parte de los cuidados que requieren los adultos mayores dependientes sigue recayendo en su núcleo social más cercano, esta situación tiene límites, ya que la mayoría de las necesidades que se manifiestan al alcanzar cierta edad avanzada exigen de cuidados especiales, los cuales no pueden ser brindados en los hogares donde residen los ancianos, por consecuencia es necesario contar con apoyo externo. Por otra parte es necesario mencionar, que cada vez es mayor la cantidad de personas que viven y envejecen solas, ya sea porque se encuentran separadas de sus parejas, viudas, divorciadas, o simplemente porque nunca han estado casadas, no tienen hijos ni familiares directos con los cuales puedan contar.

En este escenario, a pesar de los avances en el reconocimiento de sus derechos humanos y los avances institucionales y legislativos, los adultos mayores son afectados por múltiples formas de exclusión, que van desde limitaciones asociadas a los montos de las pensiones, el acceso a tecnologías y lugares de esparcimiento, la disponibilidad de transporte y seguridad, la falta de protección jurídica, la pérdida y el vacío de roles, además, muchas de las personas adultas mayores no pueden hacer frente a los problemas cotidianos de su vida, constituyendo uno de los colectivos humanos más vulnerables a sufrir el quebrantamiento de sus derechos. Estas condiciones se potencian cuando los adultos mayores se encuentran en una situación de pobreza, marginalidad, fragilidad familiar y soledad. Además, estos deben responder a entornos que han ido sufriendo cambios de manera drástica, y especialmente a una retirada de sus apoyos tradicionales producto de los cambios familiares, el fallecimiento de personas o el individualismo.

Para comprender de mejor manera el objetivo fundamental de la investigación, debemos dejar en claro el concepto de cliente o usuario, rol que asumen los adultos mayores, beneficiarios del Programa de la Municipalidad de Pirque, a los cuales Juan Bravo (2008) define como la organización o persona a quien servimos y a quienes están destinados los procesos. Los usuarios se han convertido en piezas fundamentales para el desarrollo y éxito de las organizaciones sean estas públicas o privadas, cambiando incluso el modelo de trabajo de las instituciones o empresas desde un modelo de gestión centrado en el producto a un modelo de gestión que tiene como principal objetivo el usuario.

Es por este fenómeno que las instituciones han tomado la decisión de comenzar a medir la satisfacción de sus usuarios, estas se pueden realizar a través de encuestas directas o

llamadas telefónicas. La evaluación de satisfacción es un instrumento que permite conocer cuán conformes se sienten los usuarios de determinado servicio, y es utilizada con el fin de poder tomar decisiones a corto, mediano y largo plazo. Permite conocer las necesidades de los usuarios, detectar áreas de mejoramiento del servicio, y comprender los factores que influyen en el fortalecimiento de la relación con el usuario. Más específicamente la evaluación de satisfacción apunta a entender las expectativas de los usuarios, reconocer las fortalezas y debilidades del servicio, y a conseguir información descriptiva de los usuarios.

La satisfacción del usuario se define como la “percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos”⁸, además “la satisfacción del cliente constituye un indicador clave para evaluar el desempeño global de la organización y analizarla ayuda a crear una cultura de mejora continua de la gestión”⁹. Es importante mencionar, que este concepto es utilizado principalmente en la esfera del marketing.

Por otra parte, las encuestas de satisfacción, se definen como una herramienta de recopilación de información, el cual permite obtener resultados de manera rápida, y que dependiendo del método que se utilice al realizarlas, significan un esfuerzo y coste mínimos. La encuesta de satisfacción es un estudio empírico, que se ejecuta basado en la observación -proceso en el cual el investigador no interviene-, y que permite tomar decisiones en base a información cuantitativa.

La satisfacción de un usuario o cliente nace de la comparación entre la percepción que se tiene del rendimiento del servicio y las expectativas de los usuarios. Evaluar la satisfacción que otorga un determinado servicio, logra en sus resultados indicar las probabilidades de conservar, perder o ganar nuevos usuarios o clientes.

Marco legal

De acuerdo a lo mencionado en los párrafos anteriores, es en este contexto social en el cual están inmersos los adultos mayores, que el Estado a través del Servicio Nacional del

⁸ Organización Internacional de Normalización (2005). *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*. Ginebra, Suiza.

⁹ Fundación CETMO (2006). Medir la satisfacción de los clientes. *Manual de apoyo para la implantación de la gestión de la calidad según norma Une-en 13816*.

Adulto Mayor (en adelante SENAMA), tiene la obligación de contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas mayores del país, a través de la implementación de programas sociales, los cuales podemos definir según la Ley N° 20.530 que crea el Ministerio de Desarrollo Social, en su Artículo 2, Numeral 1, como el conjunto integrado y articulado de acciones, prestaciones y beneficios destinados a lograr un propósito específico en una población objetivo, de modo de resolver un problema o necesidad que la afecte.

Durante la década de los 90 no existía una institución del Estado encargada de las problemáticas de este sector de la población, es por esto que, se hizo necesario institucionalizar las crecientes demandas de este grupo etario, por esta razón bajo la presidencia de Eduardo Frei Ruiz-Tagle, en enero de 1995 fue creada la Comisión Nacional para el Adulto Mayor, órgano asesor del Presidente en la formulación de las políticas, planes y programas para el adulto mayor.

La Comisión fue integrada por 38 personas pertenecientes a diversos ejes del ámbito público y privado. El trabajo realizado por dicha Comisión da paso a la creación del Comité Nacional para el Adulto Mayor, el cual fue el encargado de coordinar y articular la Política Nacional para el Adulto Mayor.

Posteriormente, durante el Gobierno del Presidente Ricardo Lagos, mediante la Ley N°19.828 promulgada en septiembre de 2002, se crea SENAMA, “como un servicio público, funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica propia, bajo la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio Secretaría General de la Presidencia de la República”.¹⁰

Como menciona la Ley 19.828 en su artículo 1, SENAMA, “velará por la plena integración del adulto mayor a la sociedad, su protección ante el abandono e indigencia, y el ejercicio de los derechos que la Constitución de la República y las leyes le reconocen”¹¹, además esta institución tiene como misión “fomentar el envejecimiento activo y el desarrollo de servicios sociales para las personas mayores, cualquiera sea su condición, fortaleciendo su participación y valoración en la sociedad, promoviendo su autocuidado y autonomía, y

¹⁰ Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2002). *Historia de la Ley N° 19.828: Crea el Servicio Nacional del Adulto Mayor*. Página 8.

¹¹ Ley N° 19.828 “Crea el Servicio Nacional del Adulto Mayor”. Santiago, Chile. 27 de septiembre 2002.

favoreciendo el reconocimiento y ejercicio de sus derechos; por medio de la coordinación intersectorial, el diseño, implementación y evaluación de políticas, planes y programas”¹².

SENAMA, establece como objetivos específicos “fomentar la integración y participación social efectiva de las personas mayores, articular una red de servicios sociales dirigida a personas mayores en situación de vulnerabilidad y/o dependencia, inducir un cambio cultural que promueva la valoración positiva de las personas mayores y, fortalecer la gestión territorial”¹³.

Según La Ley N° 19.828 en su Artículo 1, esta menciona que para todos los efectos legales, llámese adulto mayor a toda persona que ha cumplido sesenta años, al igual que el criterio utilizado por la Organización de las Naciones Unidas.

Marco Institucional

Pirque, la comuna objeto de estudio, se encuentra en la Región Metropolitana, en la Provincia Cordillera y se clasifica como una comuna rural, esta presenta una población proyectada al año 2008 de 21.357 habitantes, de los cuales 1.890 son considerados adultos mayores, es decir un 8.84% de la población de la comuna, según cifras entregadas en el Programa Adulto Mayor 2014 de la Municipalidad de Pirque.

Los gobiernos locales tienen la misión de mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos, es por ello que la institución que será objeto de estudio, la Municipalidad de Pirque dentro de su estructura organizacional cuenta con diversas Direcciones con el objetivo de satisfacer las necesidades de la comunidad local. Entre ellas se encuentra la Dirección de Desarrollo Comunitario (en adelante DIDECO), que según la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades N° 18.695, tendrá como funciones específicas:

- Asesorar al alcalde y, también, al Concejo en la promoción del desarrollo comunitario.

¹² Servicio Nacional del Adulto Mayor. Nuestra misión. Recuperado el 1 de noviembre de 2014: <http://www.senama.cl/NuestraMision.html>

¹³ Ídem

- Prestar asesoría técnica a las organizaciones comunitarias, fomentar su desarrollo y legalización, y promover su efectiva participación en el municipio.
- Proponer y ejecutar, dentro de su ámbito y cuando corresponda, medidas tendientes a materializar acciones relacionadas con salud pública, protección del medio ambiente, educación y cultura, capacitación laboral, deporte y recreación, promoción del empleo, fomento productivo local y turismo.

La Municipalidad de Pirque al interior de la DIDECO cuenta con diversos departamentos para desarrollar sus funciones, entre ellos se encuentra el Departamento de Fortalecimiento Social y Familiar (en adelante FOSFAM), el cual tendrá como misión “favorecer la reinserción familiar y socio-comunitaria de los habitantes de la comuna, a través de un proceso de intervención técnica que se desarrolle en el marco de programas y acciones sociales que promuevan la participación social, la colectivización de las personas y el respeto de los derechos de las personas”¹⁴. FOSFAM cuenta con un área para el adulto mayor, la cual realiza sus funciones al interior de la Municipalidad y en terreno, esta área del Departamento “tiene su énfasis en la promoción de derechos de las personas mayores, la participación social, recreación e integración”¹⁵. Además, realiza mediaciones familiares para el respeto de los derechos de las personas mayores, promueve la recreación y el apoyo a las acciones de reinserción social de los adultos mayores, fortalece las habilidades en beneficio de la realización de sus necesidades e intereses, apoya el emprendimiento, y orienta las postulaciones a los beneficios que ofrece el Estado.

El Departamento cuenta con un Programa de Adulto Mayor el cual se traduce en la prestación de servicios sociales que apuntan a la inclusión social de las personas mayores, intermediando y ofreciendo servicios sociales en diversas áreas: recreación y turismo, derivación en temas de salud y educación, participación social y apoyo organizacional (colaboración a los clubes y otras organizaciones de personas mayores), desarrollo de actividades de promoción del envejecimiento activo, conmemoración de fechas trascendentales en política social adulto mayor, y otros asociados a la protección y promoción de derechos. Según indica el Programa su objetivo general es el siguiente:

¹⁴ I. Municipalidad de Pirque. Recuperado el 1 de noviembre de 2014:
<http://www.pirque.cl/departamento/fofam.php>

¹⁵ Ídem.

- Traducir en acciones concretas la Política Municipal para el Adulto Mayor a través de la colaboración, coordinación y coparticipación con los distintos sectores de la sociedad (empresa, municipio, comunidad), orientadas a mejorar la calidad de vida, procurar una vejez activa y fomentar la participación integral de este grupo etario en nuestra comuna.

Además cuenta con cuatro objetivos específicos:

- Fomentar la asociatividad, acción colaborativa, la participación e integración social del Adulto Mayor desde un enfoque de redes y trabajo transgeneracional.
- Fortalecer las habilidades de liderazgo y de gestión de los dirigentes de clubes de adultos mayores.
- Promover el acceso a los servicios sociales y subsidiarios de previsión social y subsidios estatales en los sectores más carenciados de Adultos Mayores.
- Fomentar el uso adecuado y creativo del tiempo libre, la recreación y el desarrollo cultural de los adultos mayores.

METODOLOGÍA DE TRABAJO

Planteamiento del problema

La comuna de Pirque, según datos entregados por el Programa de Adulto Mayor de la Municipalidad, presenta una población estimada para el año 2008 de 21.357 habitantes, de los cuales 1.890 son considerados adultos mayores, es decir un 8.84% de la población de la comuna, por ello el municipio cuenta con el Programa Adulto Mayor de la Municipalidad de Pirque, cuyo diseño y ejecución depende de FOSFAM.

El nivel de participación de las personas en las organizaciones de adulto mayor es considerado alto, ya que alcanza a un 34% de la población total de personas sobre los 60 años, es por estos antecedentes que la investigación se centrará en diversos clubes de adulto mayor de la comuna, a través de la realización de una evaluación de satisfacción, el cual será un indicador que permita entregar herramientas para el mejoramiento en la implementación del Programa municipal.

Resultados esperados

Los resultados de esta encuesta permitirán manejar datos concretos sobre la percepción, conocimiento y satisfacción que tienen los usuarios sobre el Programa, tanto a nivel general, como los requerimientos a nivel particular, además de un adecuado mecanismo para identificar las posibles falencias que presenta el Programa en su ejecución. Posteriormente, una vez analizados los resultados, proponer las mejoras que según la opinión de los propios encuestados sean las temáticas a corregir, esto con el fin de otorgar un indicador respecto de la apreciación que poseen los usuarios acerca del Programa de Adulto Mayor.

Objetivo general

- Conocer los niveles de satisfacción que tienen los usuarios sobre el Programa Adulto Mayor de la Municipalidad de Pirque.

Objetivos específicos

- Identificar las principales cualidades que presenta el Programa Adulto Mayor de la Municipalidad de Pirque.
- Establecer el conocimiento de los usuarios sobre el Programa.
- Reconocer las falencias que presenta el Programa en su ejecución.
- Proponer mejoras al Programa en base a las respuestas entregadas por los usuarios.

MARCO METODOLÓGICO

La siguiente investigación pretende retratar el nivel de satisfacción de los usuarios del Programa de Adulto Mayor de la Municipalidad de Pirque, la cual se realizó en base a métodos cuantitativos y cualitativos.

Se entiende de esta manera, que con el propósito de construir evidencia empírica, se han utilizado encuestas y entrevistas como herramientas de recolección de datos e información.

La encuesta según Cea D' Ancona (1996, citado en Sautu, R. & Boniolo, P. & Dalle, P. & Elbert, R., 2005), se define como la aplicación de un procedimiento estandarizado para recolectar información, la cual puede ser oral o escrita, de una muestra de personas acerca de los aspectos estructurales; ya sean ciertas características sociodemográficas u opiniones acerca de algún tema específico. La información se recoge de forma estructurada y el estímulo es el mismo para todas las personas.

La satisfacción de los usuarios se medirá a través de la aplicación de una encuesta¹⁶ que consta de ocho preguntas, las cuales se segregaron en dos secciones, en la primera se pretende establecer el conocimiento que tienen los adultos mayores hacia el servicio de atención al usuario que presta el área de FOSFAM orientada al adulto mayor, además de consultarles sobre qué cambios plantearían para la mejora de este servicio. En la segunda parte, las preguntas están enfocadas hacia el conocimiento que poseen los usuarios sobre las prestaciones que ofrece el Programa de Adulto, las fallas que estos observan y al igual que en el ítem anterior, los encuestados entregan su opinión sobre los cambios que visualizan es necesario realizar en la implementación de las prestaciones del Programa. En el segundo ítem de la encuesta, se utiliza el término “programa” en reemplazo del término “prestación”, con el objetivo de facilitar a los adultos mayores el entendimiento de las preguntas.

La muestra para esta investigación se obtiene basada en los datos que entrega el Programa de Adulto Mayor de la Municipalidad de Pirque, según este, la población de adultos mayores es de 1.890 personas, de los cuales el 34% participa en los distintos clubes de adulto mayor de la comuna, lo que da como resultado un universo de 643

¹⁶ Ver formato en anexo N°3.

personas, posteriormente al conocer estas cifras, se realiza un cálculo para conocer la muestra a la cual le será aplicada la encuesta. Al aceptar un margen de error del 7% y un nivel de confianza de 93%, la muestra que se obtiene es de 134 adultos mayores, de los cuales 28 son hombres y 106 son mujeres.

Por otra parte, se realizaron entrevistas¹⁷ a Perla Soto, coordinadora del Programa de Adulto Mayor de la Municipalidad de Pirque y a Claudio Urzúa, jefe del de Departamento de FOSFAM. Esta recopilación de información se realizó a través de entrevistas de tipo semiestructuradas, las cuales se “basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados (es decir no todas las preguntas están predeterminadas)”¹⁸.

La realización de estas entrevistas aportaron a la investigación, ya que permitieron tener un mayor conocimiento de la situación social en que actúa el Programa, además de indicar cuáles son las características y funciones principales, asimismo los entrevistados plantean a través de qué mecanismos el municipio entrega ayuda a las organizaciones de adulto mayor, pero fundamentalmente estas sirvieron para justificar la investigación, ya que como menciona Perla Soto, no cuentan con un instrumento de medición, ya que solo se han ejecutado encuestas de satisfacción a la calidad de la gestión municipal, que se hacen a nivel de los diversos departamentos municipales.

¹⁷ Entrevistas completas en audio, en CD adjunto.

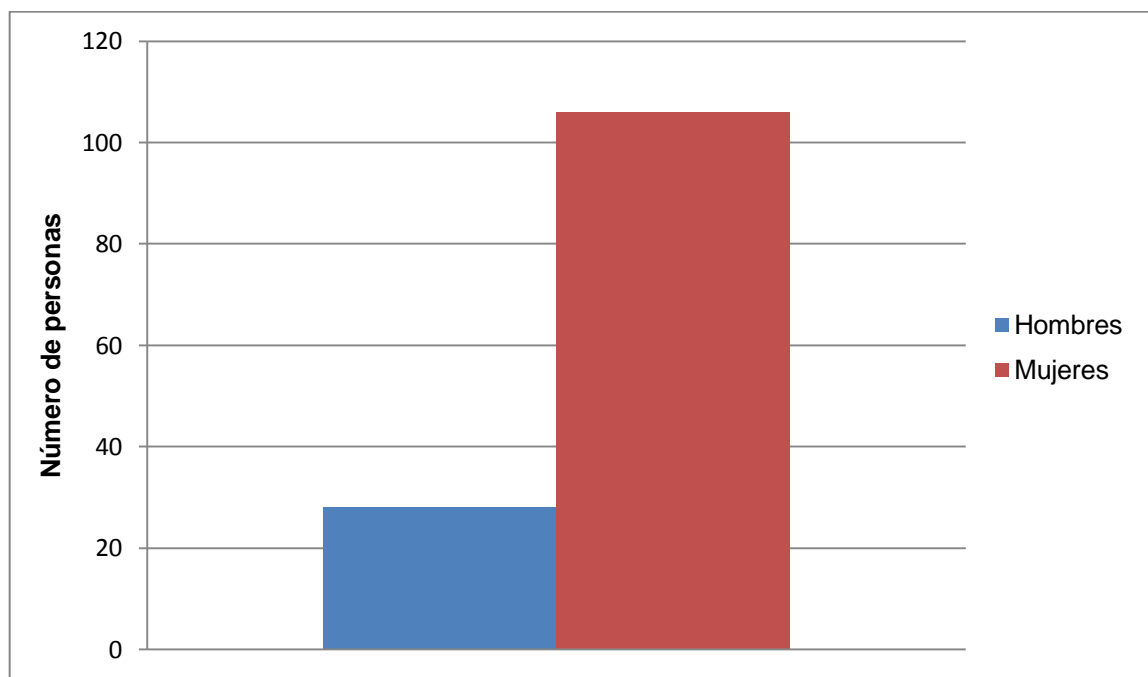
¹⁸ Hernández, R. & Fernández, C. & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación* (4ta Ed.). México: Mc Graw Hill.

TABULACIÓN DE RESULTADOS

A continuación se presenta la tabulación de los datos obtenidos mediante las encuestas aplicadas a 7 clubes de adulto mayor de la comuna de Pirque.

Las personas encuestadas fueron un total de 134 adultos mayores, de los cuales 28 son hombres, equivalente a un 20,9%, mientras que 106 son mujeres, igual a un 79,1%.

Gráfico N° 3: Cantidad de adultos mayores encuestados:



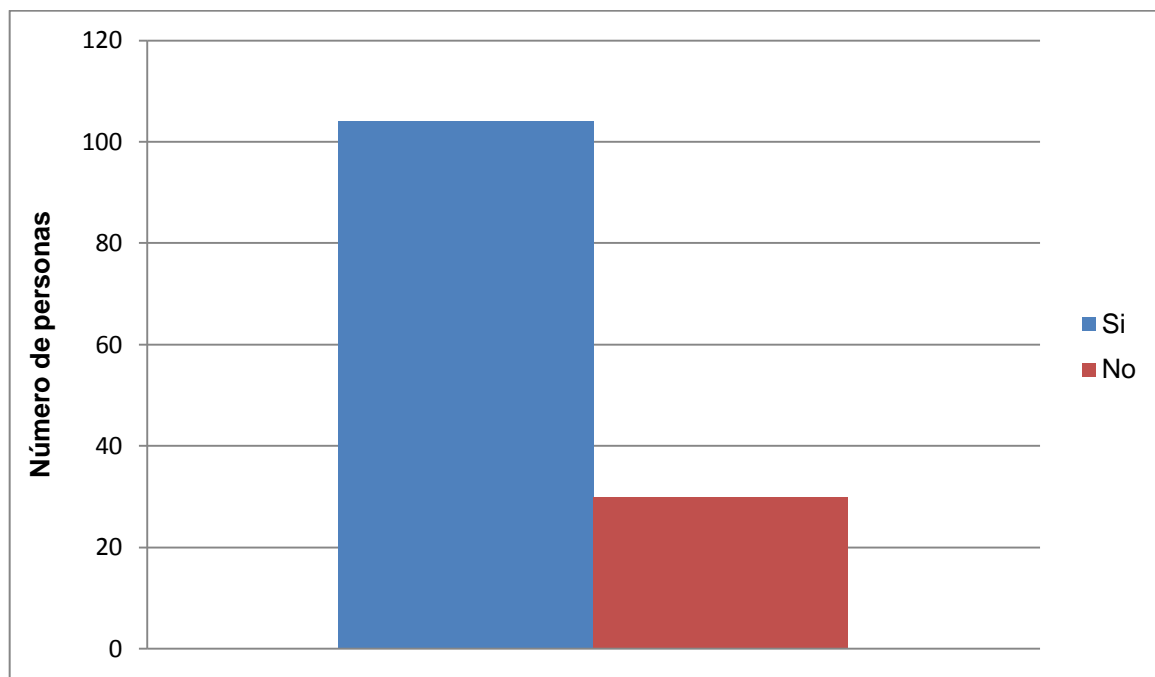
Según los datos entregados por el Programa 2014 de Adulto Mayor de la Municipalidad de Pirque, la participación en los clubes en términos de género alcanza un 85% de mujeres y un 15% de hombres. Esto debido principalmente a que los hombres por temas de tiempo no pueden participar, ya que aún se mantienen como trabajadores activos.

Primera parte: servicio de atención al usuario del Programa de Adulto Mayor de la Municipalidad de Pirque.

La encuesta aplicada se dividió en dos partes, en la primera se desarrollaron preguntas enfocadas al área de atención al usuario, en las cuales se les consultó a los adultos mayores sobre el conocimiento de la existencia del servicio, la opinión sobre la atención recibida, la eficacia de los funcionarios y finalmente sobre los cambios que proponen para mejorar la calidad del servicio.

A continuación, se presenta gráficamente las respuestas entregadas por los adultos mayores en la primera parte de la encuesta.

Gráfico N° 4: ¿Conoce el servicio de adulto mayor de la comuna de Pirque?

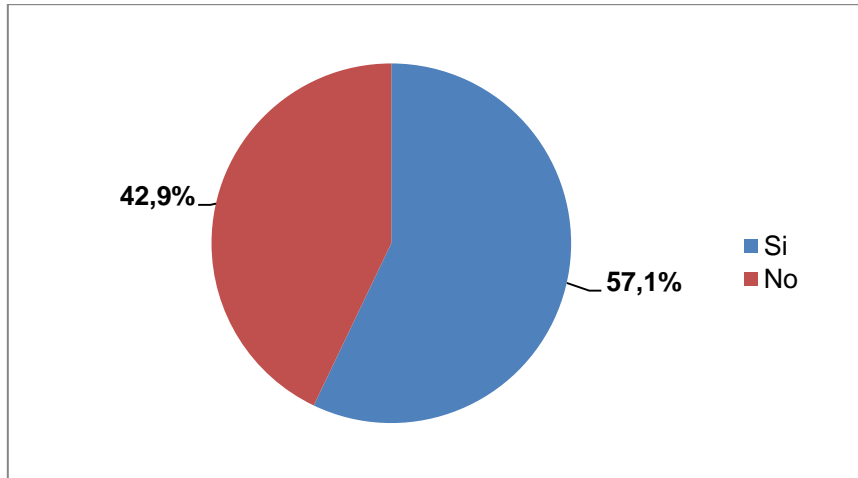


En la pregunta número uno de la primera parte de la encuesta, se consultó a los encuestados sobre su conocimiento del servicio de atención al usuario que ofrece el área de adulto mayor de FOSFAM, los resultados son los siguientes:

- Un 77,6% (104 personas) respondió que sí lo conoce.
- Un 22,4% (30) mencionó no conocerlo.

Al segregar los datos obtenidos del gráfico n° 4 entre hombres y mujeres, es posible observar que de los 28 hombres encuestados respondieron lo siguiente:

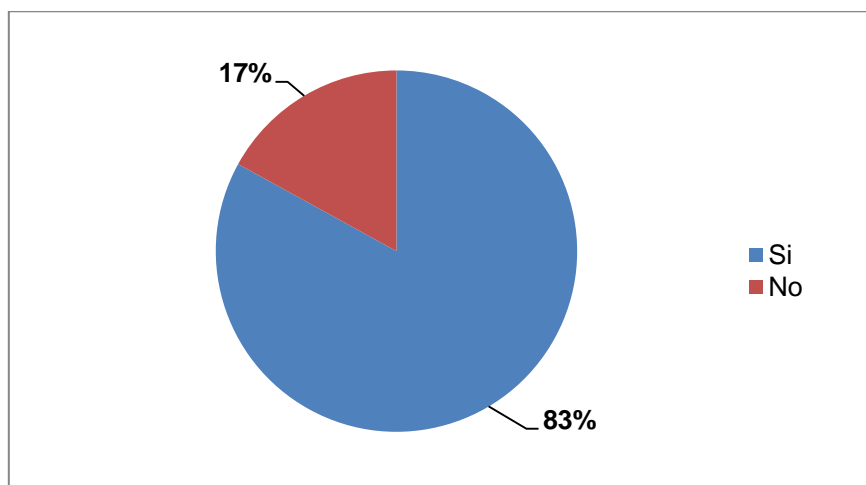
a) Respuesta de hombres sobre conocimiento del servicio de adulto mayor de la comuna



En los hombres existe un balance entre los que conocen el servicio de atención al usuario, ya que un 57,1%, es decir 16 personas mencionaron conocerlo, mientras que un 42,9%, igual a 12 adultos mayores señalaron no conocerlo. Por ello la muestra de hombres para las tres preguntas siguientes se reduce a 16 personas.

En cuanto a las respuestas entregadas por las 106 mujeres se observa lo siguiente:

b) Respuesta de mujeres sobre conocimiento del servicio de adulto mayor de la comuna

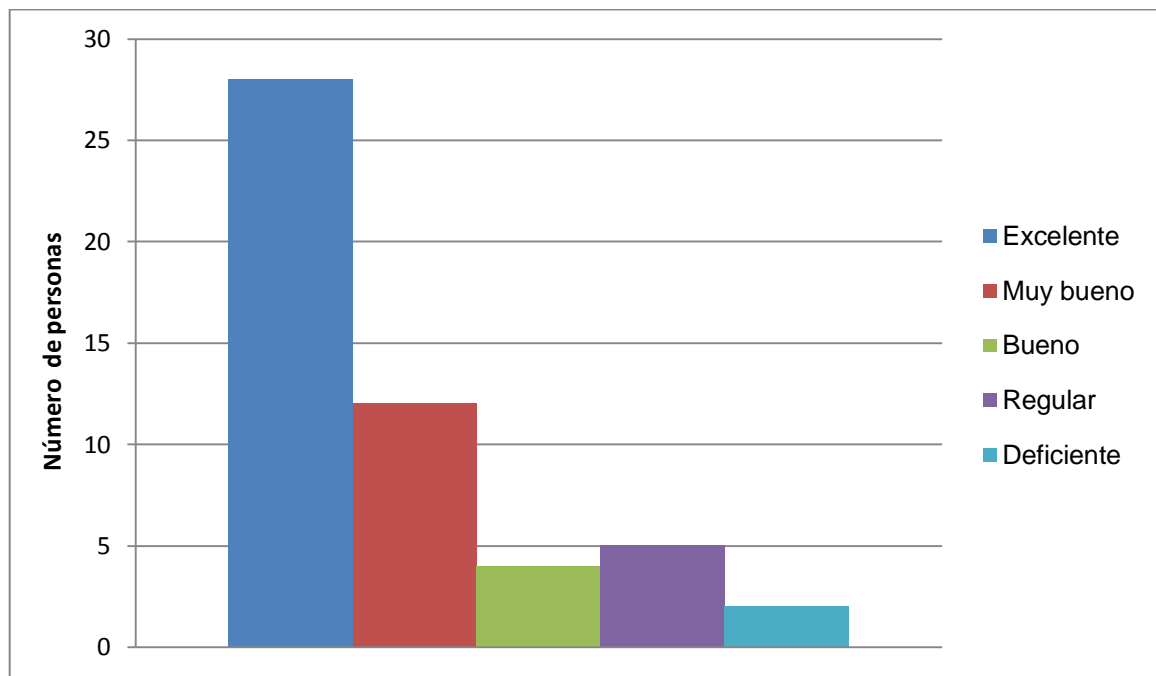


En el caso de las mujeres existe una amplia mayoría que menciona conocer el servicio de atención al usuario, ya que un 83%, equivalente a 88 personas, menciona conocerlo, en

comparación al 17%, es decir 18 adultas mayores, que mencionan no conocerlo. Por lo señalado anteriormente la muestra de mujeres para las siguientes tres preguntas se reduce a 88 personas. Por esto, la muestra para el conjunto de hombres y mujeres para las preguntas pertenecientes a la primera parte de la encuesta disminuye a 104 personas, ya que en total 30 personas respondieron no conocer el servicio de atención al usuario.

A continuación se presentan los datos obtenidos en las tres preguntas del ítem número uno, correspondiente a las personas que conocen el servicio de atención al usuario:

Gráfico N° 4.1: ¿Cómo califica la atención del servicio de adulto mayor de la comuna de Pirque?

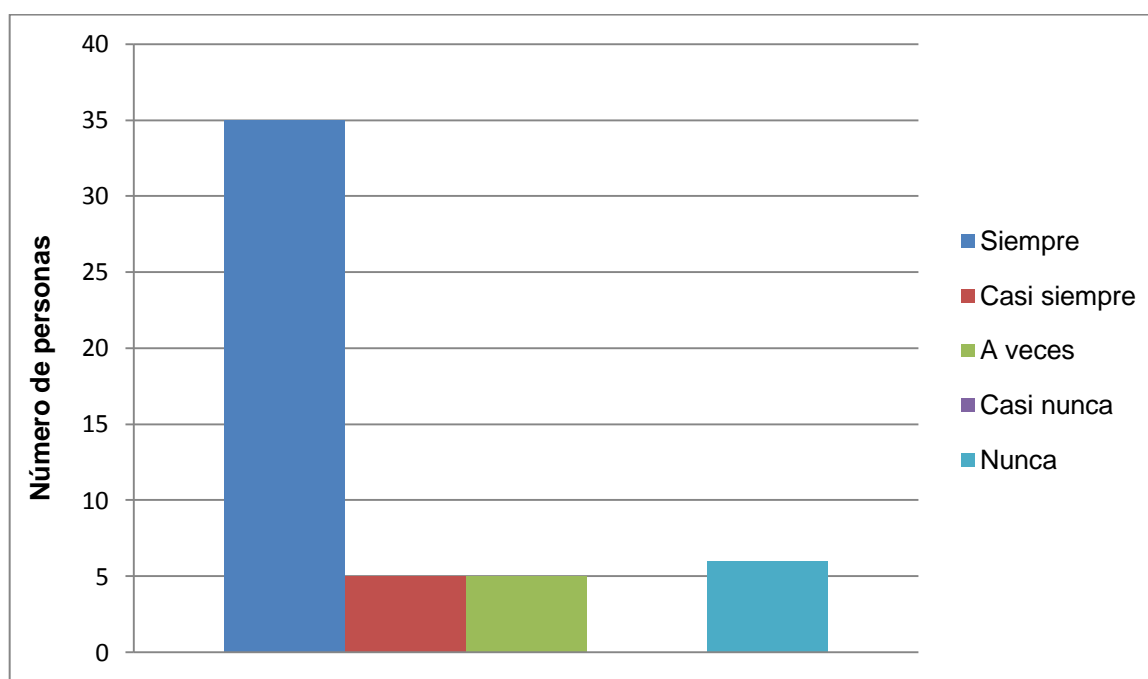


De los 104 adultos mayores que mencionaron conocer el servicio de atención al usuario que entrega FOSFAM, 53 de ellos indicaron que no han asistido a éste, por ello en esta ocasión la muestra se reduce a las 51 personas restantes, las cuales señalaron lo siguiente:

- Un 54,9% (28 personas) considera excelente la atención.
- Un 23,5% (12) de los usuarios del programa cree que es muy bueno el servicio prestado.

- Un 7,8% (4) de las personas encuestadas opina que la calidad del servicio es buena.
- 9,8% (5) de los adultos mayores consideran regular el servicio.
- Un 3,9% (2) considera deficiente la atención.

Gráfico N° 4.2: ¿El servicio de atención de adulto mayor de la comuna de Pirque resuelve sus necesidades?

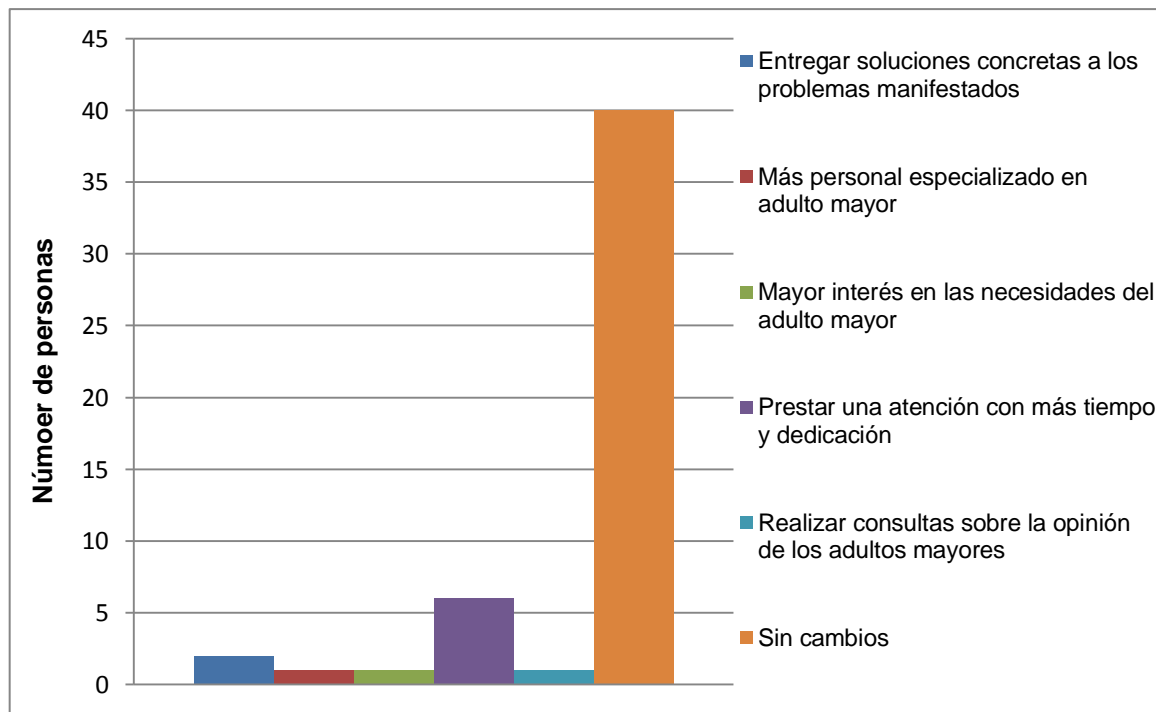


En esta pregunta, se consultó a los 104 adultos mayores que mencionaron conocer el servicio de atención al usuario, si éste había resuelto sus necesidades en las ocasiones que acudieron. Al igual que en la pregunta anterior 53 personas señalaron no asistir, por ello nuevamente la muestra disminuye a las 51 personas que asisten al servicio, los resultados son los siguientes:

- Un 68,6% (35 personas) de los encuestados mencionó que siempre resuelven sus necesidades.
- Un 9,8% (5) respondió que casi siempre resolvían sus inquietudes.
- Un 9,8% (5) de las personas manifestó que solo a veces.

- Ninguno de los adultos mayores encuestados mencionó la alternativa casi nunca.
- Un 11,8% (6) indicó que nunca el servicio había resuelto sus problemas.

Gráfico N° 4.3: ¿Qué cambios propondría al servicio de atención de adulto mayor?



En la última pregunta de la primera parte de la encuesta, se consultó sobre qué cambios propondrían al servicio de atención al usuario que presta el área de adulto mayor de FOSFAM. De los 104 encuestados que respondieron conocerlo, 53 indicaron que no asisten, por lo cual al no tener conocimiento sobre el funcionamiento no pueden proponer cambios, por consecuencia la muestra es de 51 personas, los cambios que ellos proponen son los siguientes:

- Un 3,9% (2 personas) de las personas proponen que el servicio cumpla con entregar soluciones concretas a los problemas manifestados, ya que en ocasiones los trámites realizados no entregan una respuesta satisfactoria al usuario.
- Un 2% (1) de adultos mayores cree que es necesario más personal especializado en adulto mayor, con el fin de entregar un servicio de mejor calidad.

- Un 2% (1) de las personas opina que debe existir mayor interés en las necesidades del adulto mayor.
- Un 11,8% (6) de las personas respondieron que para ellos es necesario, que se preste una atención con más tiempo y dedicación, debido a las dificultades que pueda presentar algún usuario por motivos de su edad.
- Un 2% (1) de las personas indica que el organismo debe realizar consultas sobre la opinión de los adultos mayores, esto serviría para que exista una retroalimentación entre usuarios y la institución, permitiendo mejorar el servicio, a través de las opiniones, sugerencias o críticas de las personas.
- Finalmente, un 78,4% (40) de los encuestados cree que el Programa no requiere algún tipo de cambio en su funcionamiento.

Al observar los datos obtenidos en la primera parte de la encuesta, es posible apreciar que los adultos mayores que asisten al servicio, por la realización de algún trámite, a la petición de algún tipo de ayuda o simplemente a ser escuchados, consideran que el servicio prestado por los funcionarios es de calidad, ya que estos evalúan con una alta calificación la atención recibida y un alto porcentaje (78,4%) considera que sus problemas son resueltos. Sin embargo, es necesario destacar que en esta instancia es posible detectar la primera falencia que presenta el área de adulto mayor, ya que según la información recogida mediante la encuesta, es posible concluir que hace falta una mayor entrega de información de parte de los funcionarios hacia los adultos mayores , debido a que existe un número considerable de personas (30 de 134 encuestados) que no sabía de la existencia del área de adulto mayor al momento de ser consultado, además se presenta un alto porcentaje de personas, que si tiene conocimiento de éste, pero no acude.

Con el objetivo de llegar a una mayor cantidad de usuarios que puedan hacer uso de los beneficios que presta el servicio, es necesario un mejor aprovechamiento de los momentos en que los funcionarios comparten con los adultos mayores, un claro ejemplo de lo anterior, son las visitas que realizan los funcionarios a los clubes de adulto mayor, esta instancia permite conocer en terreno las necesidades e intereses de las organizaciones, por ende, no existe otro mejor escenario para dar a conocer a los usuarios las características que posee el servicio, para esto es necesario entregar información detallada, y al mismo tiempo fácil de comprender, esto con el objetivo de

aumentar el universo usuarios que utilicen el servicio. Para esto también es necesario que el área de adulto mayor perteneciente al Departamento de FOSFAM, cuente con una mayor disponibilidad de recursos, que le permita realizar estas visitas de manera más constante.

Tomando en consideración a los encuestados que asisten al servicio, hay que mencionar que en su mayoría (78,4%) las personas creen que no es necesario realizar algún tipo de cambio en el servicio, ya que según su experiencia este ha cumplido con sus expectativas, por ende los ha dejado satisfechos. Sin embargo, de igual manera existen personas que opinan que si es necesario realizar cambios, por ello una vez realizada la observación a las respuestas entregadas por los encuestados, los cambios que se proponen son los siguientes:

- Realizar atenciones con un mayor tiempo y dedicación, ya que existen casos en que por motivos de edad se presentan dificultades a la hora de realizar algún trámite, sumado esto a que para los adultos mayores una de las cosas más importantes es el ser escuchados y sentirse valorados.
- Disponer de una mayor cantidad de personal especializado en adultos mayores, que permita dar soluciones concretas a los problemas manifestados en un plazo corto de tiempo, además de entregar una atención más personalizada, que posibilite recoger de mejor manera la necesidad que plantea el adulto mayor, para así crear una retroalimentación que permita corregir errores y perfeccionar el servicio prestado.

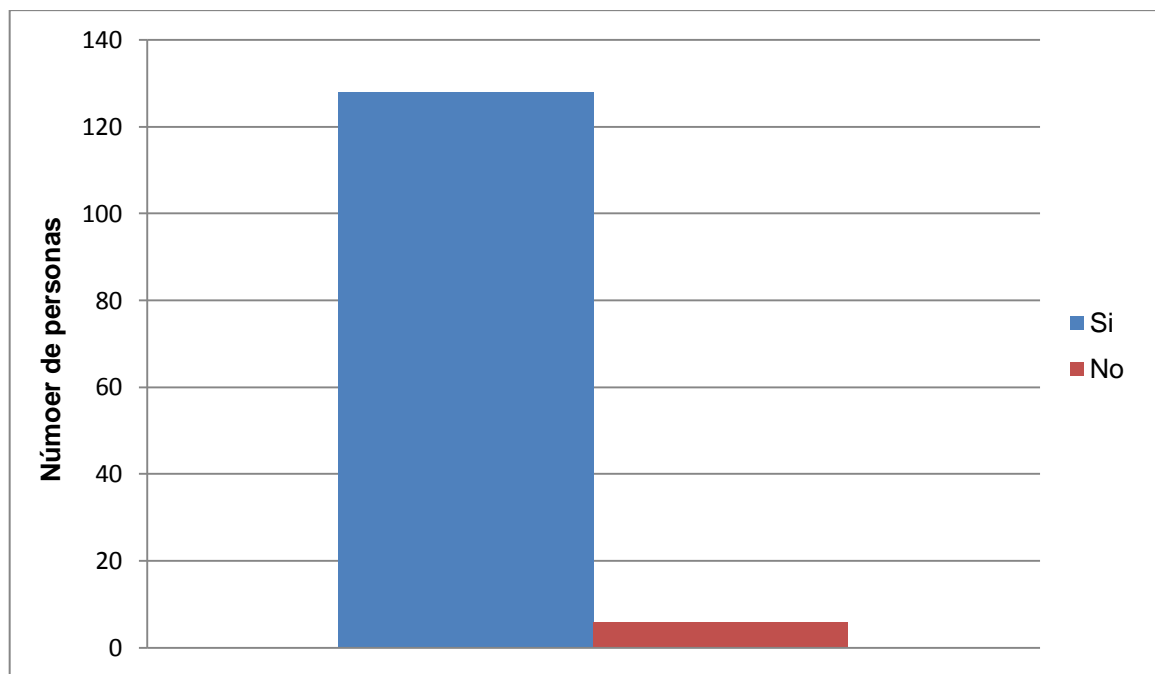
Finalmente, en esta primera instancia podemos concluir, gracias a las respuestas entregadas por los encuestados, que existe un alto nivel de satisfacción de parte de los usuarios que asisten al servicio, asimismo aparece un número elevado de personas que lo conoce pero que no asiste, y otros adultos mayores que no tenían conocimiento sobre la existencia de un servicio al cual podían acudir.

Segunda parte: prestaciones del Programa de Adulto Mayor de la Municipalidad de Pirque.

En la segunda parte de esta encuesta, se vuelve a considerar al total de la muestra, es decir a los 134 adultos mayores. En esta sección, las preguntas realizadas se enfocan a las prestaciones que ofrece el Programa de Adulto Mayor de la Municipalidad de Pirque, los encuestados serán consultados sobre el conocimiento que poseen de las prestaciones, las fallas que ellos consideran presenta el Programa y los cambios que según opinión, debe realizar el Programa para un mejor funcionamiento.

A continuación, se presenta gráficamente las respuestas entregadas por los adultos mayores en la segunda parte de la encuesta.

Gráfico N° 5: ¿Conoce los programas que realiza el servicio de adulto mayor de la comuna de Pirque?



En la pregunta número uno de la segunda sección de la encuesta, se consultó a los 134 adultos mayores sobre su conocimiento sobre las prestaciones o actividades del Programa de Adulto Mayor, los resultados son las siguientes:

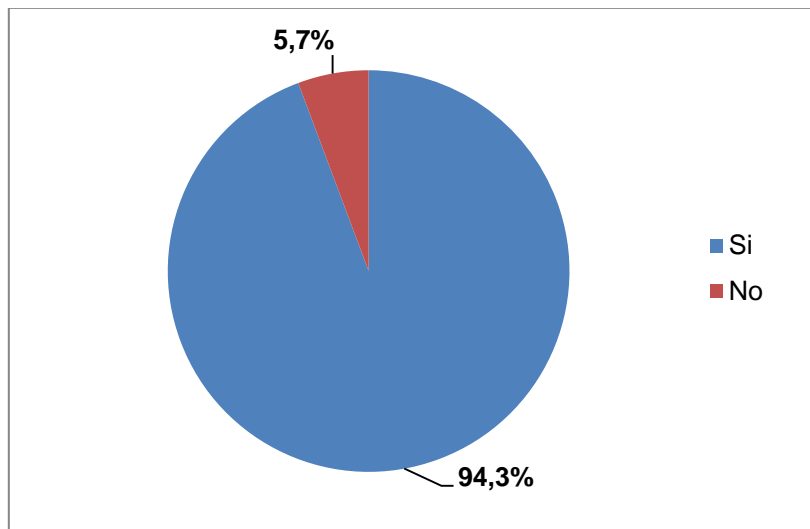
- Un 95,5% (128 personas) de los encuestados manifestó si conocer alguna actividad o prestación del Programa que realiza la Municipalidad.

- Un 4,5% (6) de los adultos mayores indicó que no las reconoce.

En este punto es necesario aclarar que las personas que manifestaron no conocer las prestaciones que ofrece el Programa de Adulto Mayor, se debe a que estas solo participan de las actividades internas que efectúa cada club de adulto mayor, dentro de estas actividades se encuentra la realización de rifas, comidas, juegos de mesa, confección de artesanía, entre otros.

Al segregar los datos obtenidos del gráfico n° 5 entre hombres y mujeres, es posible identificar que de los 28 hombres encuestados, la totalidad de estos mencionó conocer al menos una prestación de las que ofrece el Programa. Mientras que en el caso de las mujeres se obtiene lo siguiente:

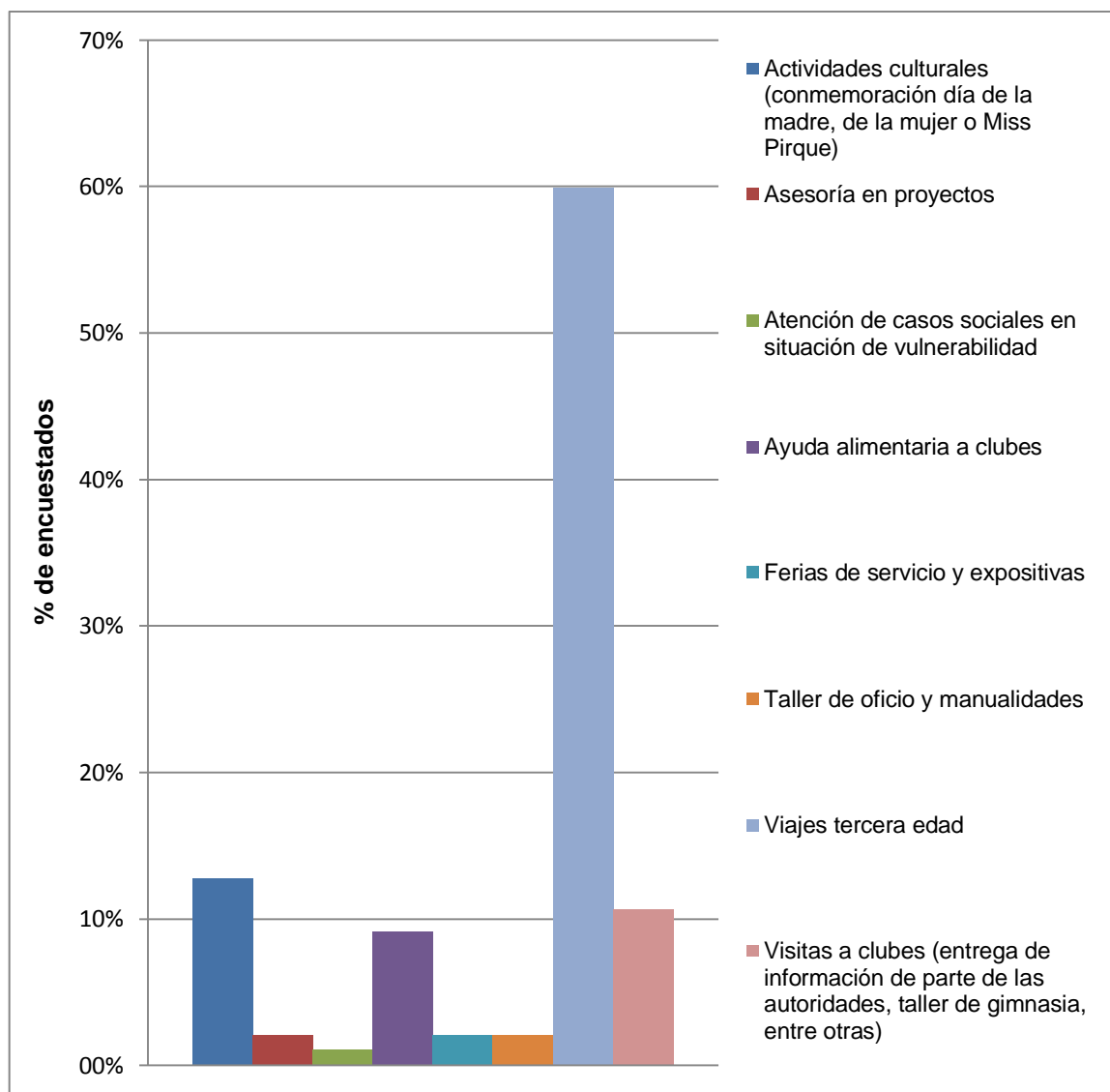
a) Respuesta de mujeres sobre el conocimiento de las prestaciones del Programa de Adulto Mayor



En el caso de las mujeres un 94,3%, equivalente a 100 personas, menciona conocer al menos una prestación del Programa de Adulto Mayor, mientras que tan solo un 5,7%, es decir 6 personas, señalan no conocerlas. Por ello la muestra de mujeres se reduce a 100 adultas mayores, produciendo que la muestra total entre hombres y mujeres para las siguientes tres preguntas de la sección número dos de la encuesta sea de 128 personas.

A continuación se presentan los datos obtenidos en las tres preguntas del ítem número dos, correspondiente a las prestaciones que ofrece el Programa de Adulto Mayor de la Municipalidad de Pirque:

Gráfico N° 5.1: ¿Qué programas conoce del servicio de adulto mayor de la comuna de Pirque?

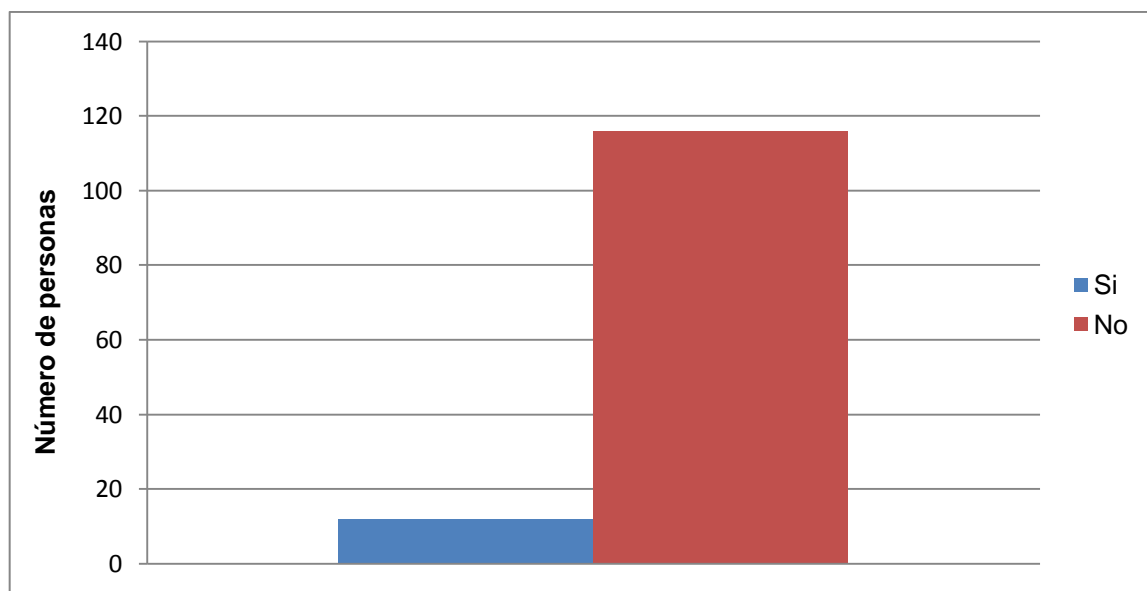


En esta pregunta, correspondiente al ítem de las prestaciones del Programa de Adulto Mayor, cabe destacar que de los 128 encuestados que mencionaron conocerlas, 53 personas señalaron participar o conocer más de una prestación o actividad del Programa, entregando un total de 187 menciones. Los resultados son los siguientes:

- Un 12,8% identifica las actividades culturales, dentro de estas se puede mencionar la conmemoración del día de la madre y la mujer, además de la realización de Miss Pirque.

- Un 2,1% sabe que existe una asesoría de proyectos, principalmente las dirigentes, ya que ellas son las encargadas de realizar la postulación a los proyectos y mantener una relación más cercana con los encargados de ejecutar el programa.
- Un 1,1% menciona conocer la atención de casos sociales en situación de vulnerabilidad que presta el Departamento de FOSFAM para los adultos mayores.
- Un 9,1% nombra la ayuda alimentaria a los clubes, la cual es entregada por la Municipalidad mensualmente a través de una caja de mercadería a cada club de adulto mayor.
- Un 2,1% de los adultos mayores conoce las ferias de servicio y expositivas, espacios en donde pueden promocionar y vender productos realizados por ellos mismos, además de mostrar a la comunidad el envejecimiento activo que tiene la población mayor de 60 años.
- Un 2,1% reconoce los talleres de oficio y manualidades, a pesar de que generalmente, es una actividad llamativa para este grupo etario, no logra tener un impacto importante en los adultos mayores.
- Un 59,9% menciona haber participado en los viajes de tercera edad, transformando ampliamente esta actividad en la más conocida por la población, ya que es la más atractiva para las personas que en su mayoría no pueden costear viajes de este tipo.
- Un 10,7% de los encuestados reconoce el ítem de las visitas a clubes, las cuales se manifiestan a través de visitas realizadas por parte de las personas encargadas de ejecutar el Programa o autoridades comunales, con el fin de conocer en terreno las necesidades o intereses de las organizaciones, además de la entrega de talleres, principalmente la actividad de gimnasia para adultos mayores.

Gráfico N° 5.2: ¿Considera que existe algún problema o falla en los programas que ejecuta el servicio de adulto mayor?



Al ser consultados los 128 encuestados que señalaron conocer las prestaciones del Programa de Adulto Mayor, sobre su opinión respecto a la existencia de algún problema en las prestaciones que ejecuta el Programa, se obtiene lo siguiente:

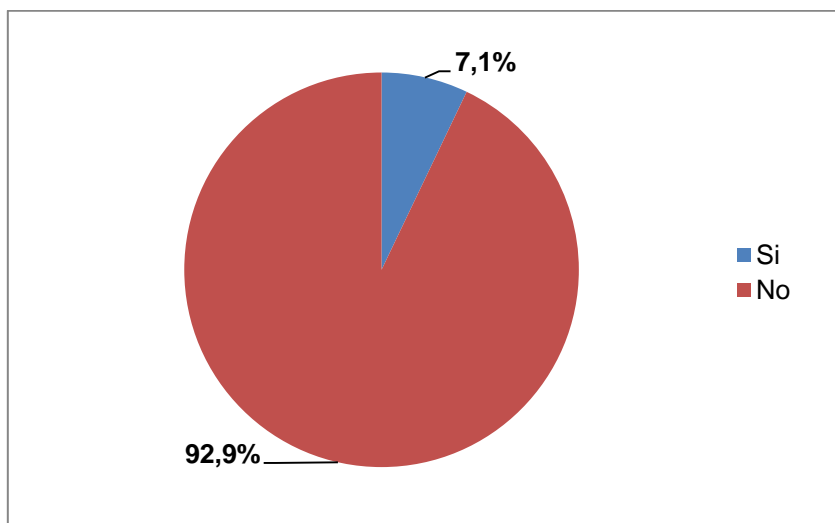
- 116 personas, es decir un 90,6% considera que no presenta problema alguno.
- 12 personas, un 9,4% cree que el Programa de Adulto Mayor si presenta al menos un inconveniente.

Dentro de los problemas identificados se pueden mencionar los siguientes:

- Poca ayuda económica o material entregada a los clubes de adulto mayor.
- Existen personas que viajan reiteradamente, mientras que otros no han realizado nunca un viaje.
- Poca inclusión de los adultos mayores.
- Mala organización, ya que no avisan a tiempo de la realización de actividades.
- Poca cantidad de viajes durante el año.
- Preferencia de parte del municipio con algunas organizaciones de adultos mayores.
- La realización del taller de gimnasia es poco recurrente.

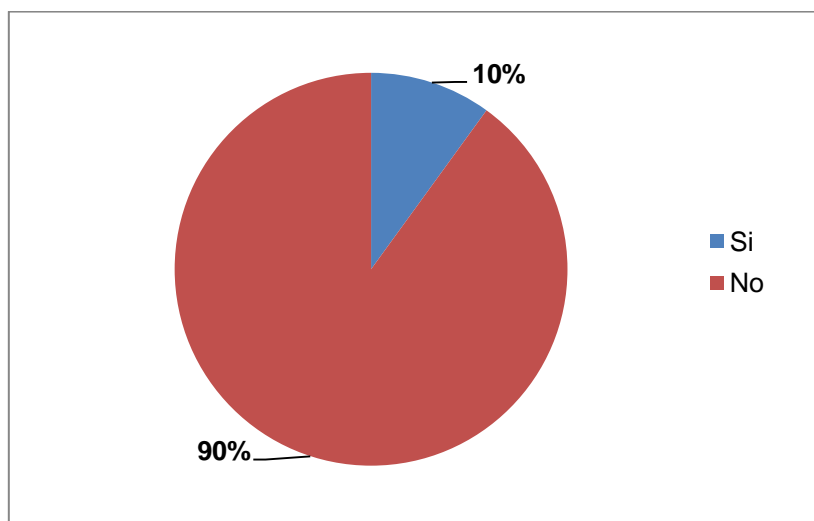
Al segregar los datos obtenidos en la pregunta anterior por género se obtiene que los hombres consideran lo siguiente:

a) Respuesta de hombres en cuanto a si considera que existe algún problema o falla en los programas ejecutados



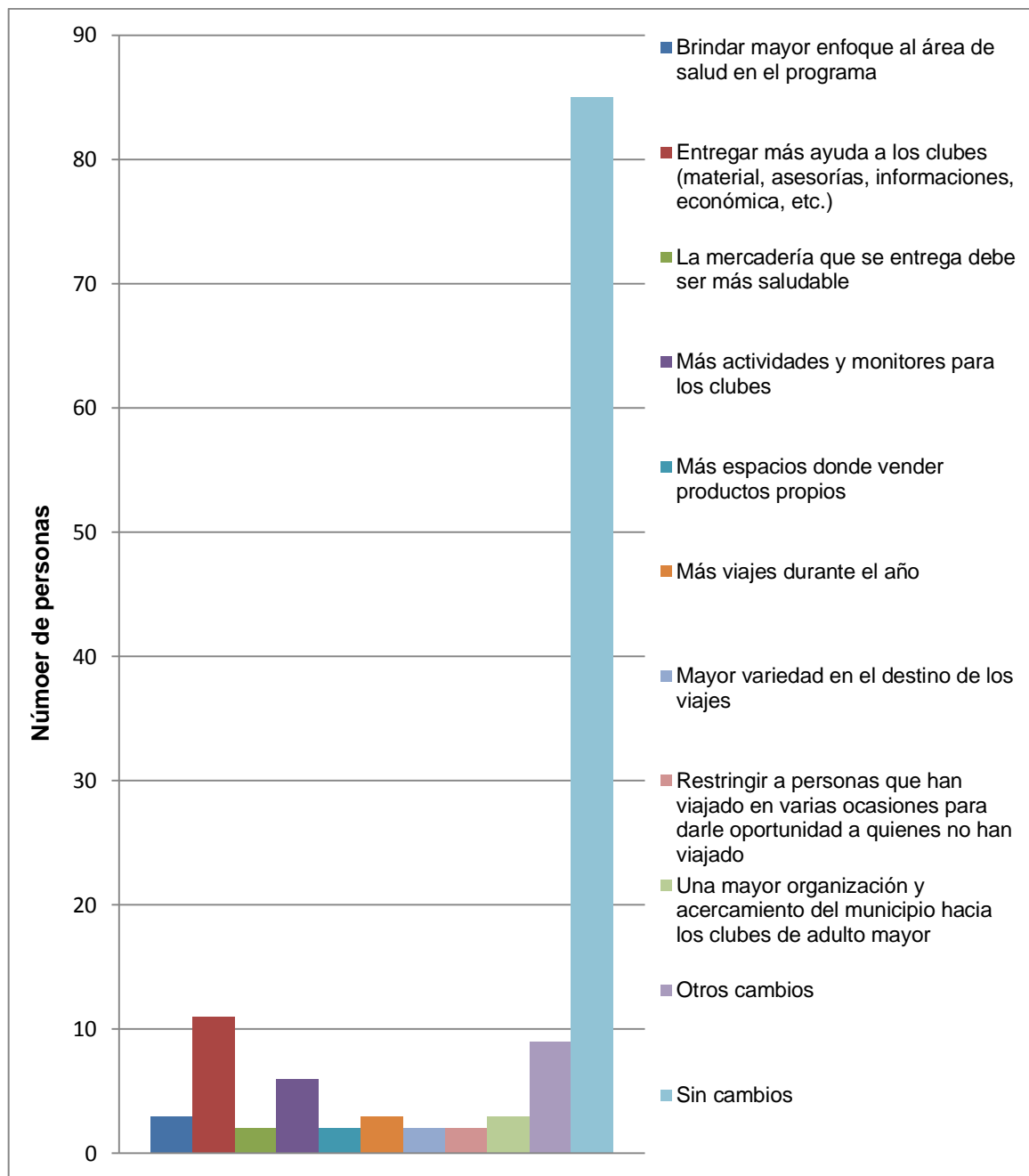
Una amplia mayoría de los hombres, un 92,9%, considera que las prestaciones en su ejecución no presentan fallas, mientras que un 7,1% opina que si existen problemas en las prestaciones.

a) Respuesta de mujeres en cuanto a si considera que existe algún problema o falla en los programas ejecutados



Al igual que en el caso de los hombres, la mayoría de las mujeres, un 90% considera que en las prestaciones ejecutadas por el Programa no existen fallas, mientras que un 10% cree que si presenta problemas.

Gráfico N° 5.3: ¿Qué cambios propondría a los programas ejecutados por el servicio de adulto mayor de la comuna de Pirque?



En la pregunta final del segundo ítem de la encuesta realizada, los resultados sobre las propuestas de cambios que plantean los usuarios a las prestaciones ejecutadas por el Programa de Adulto Mayor son los siguientes:

- Un 2,3% (3 personas) proponen que el Programa brinde un mayor enfoque en el área de salud.
- Un 8,6% (11) de adultos mayores manifiestan que la Municipalidad debiera entregar más ayuda a los clubes, de tipo material, económica, entrega de información, o asesorías para la postulación de proyectos.
- Un 1,6% (2) de los encuestados plantean entregar mercadería más saludable y acorde a las personas que va dirigida, que esta contenga menor cantidad de dulces, galletas, y alimentos que puedan afectar la salud de los adultos mayores.
- Un 4,7% (6) de las personas desean como cambio, que exista mayor cantidad de actividades y monitores para la realización de estas.
- Un 1,6% (2) de las personas proponen, que exista mayor cantidad de ferias o lugares donde puedan vender los productos que realizan.
- Un 2,3% (3) de personas respondieron, que para ellos el municipio debería realizar viajes con mayor frecuencia durante el año.
- Un 1,6% (2) plantea que se debe diversificar el destino de los viajes que realiza la Municipalidad, debido a que generalmente paseos se realizan a las mismas ciudades.
- Un 1,6% (2) de los encuestados proponen restringir a personas que han viajado en varias ocasiones para darle oportunidad a quienes no han disfrutado de este beneficio.
- Un 2,3% (3) de los adultos mayores opinan que debe existir una mayor organización y acercamiento del municipio hacia los clubes de adulto mayor.
- Un 7% (9) de las personas plantea otro tipo de cambios al Programa, dentro de los cuales podemos mencionar, gimnasia más acorde para los adultos mayores, mejor calendarización de las actividades y puntualmente, mayor inclusión del club “Los Robles”, una mejor organización y relación entre los clubes, que exista más consideración de la opinión de los adultos mayores, mejoramiento de la seguridad para las personas mayores, que las actividades, principalmente los talleres de gimnasia, sean más continuos, fortalecer el respeto en la forma de atender al adulto mayor, realizar más entrega de ayuda a las personas de escasos recursos,

y finalmente, una mayor imparcialidad en entrega de proyectos, que estos sean obtenidos por méritos.

- Un 66,4% (85) de las personas encuestadas, creen que no es necesario ningún cambio al Programa de adulto mayor de la Municipalidad de Pirque.

Al igual que en el segmento anterior, en esta parte de la encuesta es posible concluir que los usuarios del Programa de Adulto Mayor cumplen sus expectativas, ya que como se aprecia en los gráficos 5.2 y 5.3, en su mayoría las personas considera que no se presentan fallas en la ejecución de las prestaciones y que el Programa no requiere de cambios respectivamente.

Al observar los resultados que entrega el gráfico 5.1, es necesario señalar que la prestación de mayor impacto es la actividad de turismo con un 59,9% de las menciones, la percepción positiva que presentan los usuarios hacia el Programa se debe principalmente a esta prestación, la cual es llamativa para los adultos mayores, ya que en ella pueden disfrutar de un servicio de alta calidad al cual acceden efectuando un copago de \$15.000, y el cual tiene una duración de siete días e incluye hospedajes, tours y comidas diarias, el motivo su alta popularidad se debe a que la mayoría de las personas que accede a este beneficio no lo podría realizar de manera particular, por el alto costo que este implica, sin embargo gracias al subsidio del municipio es posible ejecutarlo.

No obstante, al igual que en el primer ítem de la encuesta, es posible identificar una falla en este ámbito, ya que si se realiza un balance entre el conocimiento que poseen las personas hacia las actividades de tipo culturales o recreativas, en comparación a beneficios municipales como atención de casos sociales en situación de vulnerabilidad y la ayuda económica y/o material para adultos mayores en situación de vulnerabilidad, hacia los segundos existe un conocimiento nulo en comparación con los primeros. Es necesario recalcar que este tipo de beneficios puede resultar fundamental para mejorar las condiciones de vida y la red de protección con la que cuenta un adulto mayor. Otro caso en que se presenta un nulo conocimiento de parte de los encuestados es hacia los talleres de manualidades y oficios, actividad que se considera importante, ya que permite a los adultos mayores que practican estas actividades llevar un envejecimiento activo y además les genera un valor emocional incalculable, debido a que a les permite sentirse personal útiles y con ganas de aportar.

Para contrarrestar esta situación es necesario realizar un trabajo en terreno constante, no tan solo con los clubes de adulto mayor, sino acercar esta información a las organizaciones vecinales, clubes deportivos y la familias de Pirque, para que el entorno social de los adultos mayores cuente con la información necesaria para acceder a estos beneficios cuando la ocasión lo amerite, para el segundo caso es necesario dotar de una mayor cantidad de monitores al Programa de Adulto Mayor, para poder entregar de manera más recurrente los talleres a los usuarios.

Aunque en su mayoría los usuarios creen que el Programa presenta un correcto funcionamiento, es posible, basándose en las respuestas entregadas por los encuestados, proponer lo siguiente:

- Entregar una mayor cantidad de ayuda a las organizaciones de personas mayores, no tan solo a los clubes, sino también dar apoyo a centros de madres o grupos folclóricos integrados en su mayoría por adultos mayores, el aumento de ayuda que es necesario entregar debe ser de tipo material, económica, mayor disposición de personal en terreno, además de un eje fundamental, el cual es lograr masificar las asesorías que entrega el municipio para la postulación de fondos, lo que permite contar con recursos para una mejor gestión y desarrollo de las organizaciones.
- Incrementar la dotación de profesores y monitores que trabajen en el Programa de Adulto Mayor, para brindar actividades de una mejor calidad y con mayor frecuencia durante el año, asimismo la realización de talleres de manualidades debe llevarse a cabo de manera constante, permitiendo también en un futuro aumentar la realización de ferias de servicio y expositivas, con el objetivo de que los adultos mayores puedan ofrecer y vender sus propios productos a la comunidad.

Es necesario hacer la pregunta de ¿por qué las prestaciones del Programa de Adulto Mayor tienen tan altos índices de conocimiento y participación, en comparación al servicio de atención al usuario?, una posible respuesta a este cuestionamiento es que destinar el tiempo o darle un mayor énfasis a organizar actividades culturales o recreativas para los usuarios, trae como consecuencia la fidelidad de los adultos mayores hacia las autoridades correspondientes, produciendo menos cuestionamientos al funcionamiento de

las instituciones, ya que mientras existan este tipo de prestaciones, serán muy pocos los individuos que cuestionen, por ejemplo, por qué existe un nulo conocimiento de parte de los usuarios hacia los beneficios que otorga la Municipalidad, siendo que estos deberían ser del total conocimiento de las personas, ya que permitirían no tan solo una semana de descanso o un día alegre, sino que mejoraría su calidad de vida de manera constante.

Por ello es primordial que el Programa no enfoque sus recursos económicos, humanos y materiales, tan solo en este tipo de actividades, que si bien son las de mayor impacto y gozan una alta popularidad, pero no son las más fundamentales para satisfacer las necesidades básicas de este grupo etario.

Por otra parte las entrevistas realizadas a dos de los funcionarios encargados de la ejecución del programa de adulto mayor de la comuna, permite tener conocimiento acerca de la visión y percepción que tiene el departamento de donde emana el servicio, el cual se condice con la opinión que presentan los usuarios del programa respecto a las posibles deficiencias del programa, como la falta de recursos que aporten a una mayor realización de actividades, y sus fortalezas, entre ellas las actividades de mayor impacto para la comunidad, específicamente en el área organizacional y recreativo. Respecto a lo anterior es posible realizar un nexo positivo entre las pretensiones generales y específicas del programa y las actividades ejecutadas, ejemplo de ello son el fomento a la asociación, colaboración, participación e integración del adulto mayor, en relación a los distintos quehaceres del programa orientados -como menciona Claudio Urzúa, jefe del departamento FOSFAM- a concientizar el valor del encuentro intergeneracional, en donde se crea un vínculo del adulto mayor con distintos grupos etarios. Por otra parte el fortalecimiento de las habilidades de liderazgo y gestión evidenciadas en el trabajo que se realiza en los clubes de adulto mayor, y en los cuales se centra esta investigación; además del fomento del uso adecuado y creativo del tiempo libre, la recreación y el desarrollo cultural, logrado por medio del programa de turismo, y la disposición de áreas al aire libre para actividades de conmemoración y otros.

Respecto a la colaboración, coordinación y coparticipación con los distintos sectores de la sociedad, se logra identificar por medio de la información obtenida de las entrevistas realizadas, como uno de los objetivos en los cuales se evidencia cierta deficiencia, como señala Perla Soto, el apoyo o ayuda que reciben por parte de privados es mínima, respecto a la ejecución del programa y sus actividades. Y, finalmente, si bien la promoción

del acceso a servicios sociales y subsidiarios de previsión social son reconocidos por los ejecutores del programa, los usuarios en su mayoría están en desconocimiento de las prestaciones sociales que ofrece el programa municipal respecto este ítem.

CONCLUSIONES

Para tener un conocimiento más acabado de la evaluación del Programa de Adulto Mayor de la Municipalidad de Pirque, la encuesta realizada constó de dos partes, de manera que esto permitiera conocer en mayor profundidad las percepciones que tenían los usuarios sobre el Programa y sus prestaciones.

Los resultados obtenidos en cada una de las preguntas, otorgaron información respecto los niveles de satisfacción que presentan los adultos mayores encuestados, además de permitir evaluar el Programa, del cual es posible concluir que su objetivo general se cumple, ya que existe una participación coordinada de parte de los funcionarios encargados de ejecutar el Programa con los usuarios de éste, y una alta participación en las actividades de parte de los clubes observados, lo que permite que estos tengan un envejecimiento activo y por consecuencia una mejor calidad de vida.

En segundo término, si tomamos los objetivos específicos que se propone cumplir el Programa de Adulto Mayor, basándonos en las respuestas entregadas por los encuestados, queda de manifiesto que dos de estos objetivos se cumplen a cabalidad, ya que existe una alta fomentación a que las personas formen parte de organizaciones, participen y se integren, y también existe un correcto uso del tiempo libre de parte de los adultos mayores, ya que el municipio organiza diversas actividades que permiten a los usuarios recrearse y desarrollarse en distintos ámbitos. Un tercer objetivo se cumple en un menor porcentaje, ya que si bien los dirigentes de los clubes participan activamente y tienen una relación constante con la gente de FOSFAM, ninguno de estos mencionó participar en algún taller o charla que le permitiera fortalecer sus habilidades de liderazgo y de gestión para un mejor desarrollo de la organización.

Sin embargo, existe un objetivo del Programa de Adulto Mayor que no se cumple, ya que al tomar la opinión de los usuarios, existe un nulo conocimiento a la temática de los beneficios sociales, por ende el Programa no está promoviendo el acceso de los adultos mayores a los servicios sociales y subsidiarios de previsión social y subsidios estatales en los sectores más vulnerables de este grupo etario.

Asimismo, es posible concluir que existe una alta expectativa de parte de los usuarios hacia el Programa, tal como se evidencia en los gráficos N° 4.3 y N° 5.3, donde las

personas manifiestan que el Programa no debe efectuar cambio alguno ni en la atención al público, ni en las prestaciones que este ofrece. Por otra parte es necesario hacer hincapié en que estos niveles de satisfacción están estrictamente relacionados con la participación de las personas en los viajes de tercera edad, que al ser uno de los programas con mayor impacto y de mejor funcionamiento, inciden en la visión que tienen los usuarios respecto a la totalidad del Programa de Adulto Mayor.

Mediante las entrevistas realizadas a los encargados de la ejecución del Programa de Adulto Mayor de la comuna de Pirque, fue posible identificar las principales cualidades que presenta el Programa, identificar el contexto social en el cual se ejecuta, además de conocer cómo se lleva a cabo y como se organizan las actividades realizadas.

En cuanto al conocimiento que poseen los usuarios sobre el Programa, es posible concluir que este radica principalmente en las actividades recreativas o culturales y en la ayuda directa que el municipio entrega a los clubes de adulto mayor en donde existe una alta participación, sin embargo hay otros beneficios importantes con los que cuenta el Programa que son de bajo conocimiento para la comunidad, ejemplos de esta situación son la atención de casos sociales en calidad de vulnerabilidad, y la ayuda económica y/o material para adultos mayores en esta situación, prestaciones de vital importancia, las cuales por desconocimiento no son utilizadas por los usuarios.

Esta investigación, basada en las respuestas de los encuestados, permitió reconocer las falencias que presenta el Programa, algunas de tipo organizacional o lo que ellos determinan como 'poca ayuda' de parte del municipio hacia las organizaciones. Además es posible observar que no existe un aprovechamiento por parte de los usuarios de la totalidad de los beneficios con los que cuenta el Programa, debido a desconocimiento de estos, o la poca difusión que le brindan los funcionarios del Departamento de FOSFAM.

Hecho el análisis de la información obtenida, es posible proponer diversos cambios al Programa, en primera instancia, informar a los adultos mayores que el municipio cuenta con un Programa que no tan solo ofrece actividades turísticas o culturales, sino que también cuenta con funcionarios que están a su disposición para entregar diversos tipos de ayuda cuando la ocasión lo amerite, esto, sobre la base que existe un 22,4% de encuestados que no sabía que existía un servicio de atención al usuario. En segundo lugar, el cambio principal que creen los adultos mayores se debe realizar al Programa, es

el aumento en la entrega de herramientas o recursos de tipo económico, material y humano, para continuar y mejorar el funcionamiento de los clubes.

Finalmente la importancia en la realización de esta investigación radica -como mencionó Perla Soto, coordinadora del Programa de Adulto Mayor de la Municipalidad de Pirque- a la inexistencia de un instrumento de medición que permita conocer el impacto que tiene el Programa sobre la comunidad, pero más importante aún y más allá de ser una herramienta útil que permite conocer la opinión de los usuarios, es vital para el servicio público fomentar la realización constante de este tipo de actividades, ya que no existe ningún instrumento más adecuado que permita mejorar los servicios entregados o los procesos de una institución, que la opinión de quienes utilizan ese servicio, y particularmente en este caso, los adultos mayores de la comuna.

BIBLIOGRAFÍA

- Bravo, J. (2008). Gestión de procesos. Santiago de Chile: Evolución.
- Hernández, R. & Fernández, C. & Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación (4ta Ed.). México: Mc Graw Hill.
- Sautu, R. & Boniolo, P. & Dalle, P. & Elbert, R. (2005). Manual de metodología. Construcción del marco teórico, formulación de los objetivos y elección de la metodología. Buenos Aires, Argentina.
- Organización Internacional de Normalización (2005). Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario. Ginebra, Suiza.
- Fundación CETMO (2006). Manual de apoyo para la implantación de la gestión de la calidad según norma Une-en 13816.
- Ilustre Municipalidad de Pirque (2014). Programa Adulto Mayor.
- Instituto Nacional de Estadísticas. Censo de Población y Vivienda Chile 1992.
- Instituto Nacional de Estadísticas (2003). Censo 2002 Resultados: Volumen I, Población, País - Región.
- Instituto Nacional de Estadísticas. Población, país y regiones: actualización población 2002-2012 y proyecciones 2013-2020.
- Instituto Nacional de Estadísticas (2010). Evolución de la mortalidad en Chile: según causas de muerte y edad 1990-2007.
- Instituto Nacional de Estadísticas (2007). Adulto mayor en Chile.
- Instituto Nacional de Estadísticas (2006). Demografía: Ganancias en años de vida y riesgo de muerte 1992-2002.
- Instituto Nacional de Estadísticas & Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2005). CHILE: Proyecciones y estimaciones de población. Total país 1950-2050.
- CCI Ingeniería Económica (2007) Situación de los/as Adultos mayores dependientes con pensión asistencial y sus cuidadores/as domiciliarios, SENAMA.
- Comité Nacional para el Adulto Mayor & Instituto Nacional de Estadísticas (1999). Chile y los adultos mayores: Impacto en la sociedad del 2000.
- Encuesta Casen (2011). Resultados adulto mayor.
- Organización Mundial de la Salud (2005). Estadísticas sanitarias mundiales.

- Organización Mundial de la Salud (2014). Estadísticas sanitarias mundiales.
- Servicio Nacional del Adulto Mayor (2011). Segunda Encuesta Nacional, Inclusión y exclusión social del adulto mayor en Chile.
- Servicio Nacional del Adulto Mayor. www.senama.cl

ANEXOS

Anexo N°1:

Entrevista a Perla Soto

Trabajadora social

Coordinación de Programa de Adulto Mayor de la Municipalidad de Pirque

1.- ¿En qué consiste el Programa de Adulto Mayor de la Municipalidad de Pirque?

Consiste en brindar apoyo a la gestión de las organizaciones, principalmente apoyar la gestión de autonomía de cada club, orientarlos en todo lo que requieran de acuerdo a las actividades que realizan en los clubes.

Por otro lado, atiende lo que son casos sociales, que ameritan una intervención psicosocial en dupla, por encontrarse en situación de riesgo y vulnerabilidad, que llegan derivados de distintas instituciones, que solicitan ayuda al programa. Por ejemplo, trabajamos en reubicar a ciertos adultos mayores que se encuentran viviendo solos y no están en condición de hacerlo.

Además, ejecutamos el programa Turismo social Adulto mayor, que funciona a través de convenios municipales y SERNATUR, el cual consiste en generar vacaciones a la tercera edad. Son programas de siete días, en donde viajan con todo incluido por un costo mínimo, que es subvencionado a través de la gestión municipal.

2.- ¿El Programa de Adulto Mayor, abarca puntualmente un grupo socioeconómico o está destinado a todos los sectores de adulto mayor en la comuna?

Al ser un programa social municipal, el programa está a disposición de la comunidad, y como tal no focaliza la atención. Obviamente, se va filtrando la ayuda de acuerdo a la demanda, se contienen o derivan ciertos casos.

3.- ¿A través de qué mecanismos se les brinda asistencia a los Clubes de Adulto Mayor de la comuna?

Se les brinda ayuda material, por ejemplo a través de la gestión se han entregado sedes comunitarias a diversas organizaciones de adulto mayor, se han elaborado sedes sociales

de exclusivo uso para los adultos mayores, se les apoya a través de cajas de mercadería mensual.

4.- ¿De qué forma el Programa alcanza a aquellos adultos mayores que no participan en los clubes?

A través de distintas actividades comunales que se realizan durante el año, dedicadas a la promoción y participación del adulto mayor. Por ejemplo, actividades conmemorativas sobre el No maltrato al adulto mayor y el mes de los mayores, lo que nos permite llegar a gente que no está organizada; las cuales se difunden puerta a puerta, por la radio, Facebook, en la oficina de adulto mayor, etc.

5.- De acuerdo a tu experiencia, ¿Qué mejoras realizarías al Programa de adulto mayor?

Sería importante, recibir apoyo de otras instituciones que se pudieran sumar al trabajo de gestión comunitario. Además, recibir más inyección de recursos para poder ejecutar el programa y generar más actividades.

6.- ¿Existe aporte de privados para las actividades que realizan?

Sí. Por ejemplo, sumamos el apoyo de Caja de Los Andes. También de SENAMA. Sin embargo la ayuda no es monetaria, más bien organizacional, y es mínima. Todo funciona con presupuesto únicamente municipal.

7.- ¿Consideras que el Programa de Adulto mayor es integral? ¿Abarca todas las áreas pertinentes a las necesidades del Adulto mayor?

Sí. Aunque nos gustaría poder abarcar mucho más, pero también tiene que ver con ciertas líneas de intervención, es decir, el programa tiene dos líneas, en términos participativos, el área comunitaria, y por otro lado el área más individual, que nacen de la demanda y la derivación. Así que está bien integrado.

8.- Respecto a la participación. ¿Existen instancias donde los Adultos mayores puedan participar directamente en el mejoramiento del programa?

Existe una Unión Comunal de Adultos Mayores, la cual tiene plena autonomía en el mejoramiento de la gestión local, y además tienen la facultad de transmitir las demandas a nivel gubernamental. Además se trabaja de forma conjunta con la UCAM (Unión

Comunal de Adultos Mayores) para la creación de actividades permanentes anuales como programa.

9.- ¿Qué indicadores utiliza la Municipalidad para evaluar la efectividad del programa?

Como instrumento de medición propiamente tal no hemos trabajado, pero si se han hecho encuestas de satisfacción a la calidad de la gestión municipal, que se hace a nivel de los distintos departamentos.

- ¿Los usuarios reconocen alguna falencia en el programa?

Sí. Por ejemplo en la tardanza en lo que llegan los recursos. En términos generales son situaciones que en la práctica se pueden resolver más prontamente, pero también existen protocolos internos que responden a ciertos conductos regulares que nos gustaría que fuesen más rápidos.

10.- ¿Qué es lo más complejo al momento de implementar el Programa de Adulto Mayor?

La complejidad que podría presentar el programa es en términos de recursos al momento de querer realizar cierta actividad, pero intentamos que todo se ejecute de acuerdo a lo esperado. Por lo general, todo lo que hemos programado, al menos durante este año, se ha hecho satisfactoriamente.

11.- De acuerdo a la institución SENAMA. ¿En qué medida hay congruencia entre el programa municipal y la política nacional de Adulto mayor?

No se actúa de forma paralela, el servicio de adulto mayor es el encargado de bajar las políticas al ámbito local, nosotras las recibimos y las ejecutamos. Si bien tenemos autonomía, pero también como institución debemos recoger estas políticas, ejecutarlas y promoverlas a nivel local, pero nosotros también tenemos nuestros protocolos, programas que actúan de forma local, que responden a la necesidad de la comunidad, pero sin dejar de lado lo que se promueve desde el gobierno.

Anexo N°2:

Entrevista a Claudio Urzúa

Trabajador Social

Jefe del Departamento de Fortalecimiento Social y Familiar (FOSFAM)

1.- ¿Cuál es la situación social de los adultos mayores en la comunidad de Pirque?

En términos generales, a nivel comunal se replica a escala la realidad nacional, es decir, tenemos adultos mayores en situación de pobreza, algunos en situación de abandono, que son los menos pero los hay. Y la gran mayoría son adultos mayores que viven en familias extendidas, en una situación socioeconómica estable, muchos viven con la pensión básica solidaria que entrega el Estado, que si bien no es un aporte significativo garantiza que tengan algún ingreso; y también existen adultos mayores que viven en situación de comodidad mayor, a los cuales no tenemos acceso a través de nuestros programas. En general, la situación social de los adultos mayores es protegida, existen casos particulares que están judicializados y se derivan para ser tratados con el programa.

2.- ¿En qué consiste el servicio que entrega FOSFAM a los adultos mayores?

Entendiendo la dinámica del departamento, se trabaja en dos ejes. Por una parte, la línea de acción en el ámbito de protección social del Estado, con todos los programas estatales existentes en el ámbito de protección social, y por otro lado todos los programas de trabajo social local, que son diseñados localmente, y en ambas líneas existe un área dedicada al adulto mayor. En el caso de protección social, el trabajo se ajusta a las necesidades mayormente materiales de cada adulto mayor usuario de los distintos programas. Y en la línea de los programas sociales locales, se diseña un programa anual con recursos municipales que permita atender las demandas que tengan los adultos mayores, entre ellos apoyo a la proactividad y autonomía del adulto mayor y el fortalecimiento organizacional de los clubes de adulto mayor. Además se entregan ciertas prestaciones materiales, o bien recursos humanos.

Otros quehaceres dentro del programa, tiene que ver con el concientizar el valor del encuentro intergeneracional, en donde se vincule al adulto mayor con otros grupos etarios de la comunidad.

Y el programa de turismo social, que funciona bajo los lineamientos del programa de turismo del SERNATUR, pero con otros requisitos.

3.- ¿Cuál es la población objetivo del programa de Adulto Mayor?

Toda persona con 60 años cumplidos que viva en la comuna, y en el caso del programa de turismo social, es excluyente según el puntaje de la ficha de protección Social, que de todos modos es un puntaje de corte muy alto (14.000 puntos).

4.- ¿Se evidencia un alto nivel de participación del adulto mayor en las actividades?

En lo formal, tenemos una tasa de colectivización en grupo alta, y que en un minuto estuvo por sobre la media nacional, con un 32% de los adultos mayores organizados en la comunidad.

5.- Según su experiencia ¿Cuál de todas las actividades es la de mayor impacto para la comunidad?

El fortalecimiento organizacional, que corresponde al trabajo que se realiza con los clubes de adulto mayor, es donde más recursos se invierten, como la caja de mercadería mensual, o la contratación de profesionales que aportan a la gestión y actividades de los clubes. Otro sería el programa de turismo social.

Anexo N°3:

Formato de encuesta realizada

**Encuesta de satisfacción usuarios del Servicio y Programas Adulto Mayor de la
Municipalidad de Pirque.**

Nombre: _____

Edad: _____ Sexo: ___ M ___ F Teléfono: _____

I. ¿Conoce el servicio de adulto mayor de la comuna de Pirque?

___ Si ___ No

En caso que la respuesta sea Si, conteste las siguientes preguntas

a. ¿Cómo califica la atención del servicio de adulto mayor de la comuna de Pirque?

___ Excelente ___ Muy bueno ___ Bueno ___ Regular ___ Deficiente
___ No asiste al servicio adulto mayor

b. ¿El servicio de atención de adulto mayor de la comuna de Pirque resuelve sus necesidades?

___ Siempre ___ Casi siempre ___ A veces ___ Casi nunca ___ Nunca
___ No asiste al servicio adulto mayor

c. ¿Qué cambios propondría al servicio de atención de adulto mayor?

II. ¿Conoce los programas que realiza el servicio de adulto mayor de la comuna de Pirque?

___ Si ___ No

En caso que la respuesta sea SI, conteste las siguientes preguntas

- a. ¿Qué programas conoce del servicio de adulto mayor de la comuna de Pirque?

- b. ¿Considera que existe algún problema o falla en los programas que ejecuta el servicio de adulto mayor?

_____ Si, ¿Cuál? _____

_____ No

- c. ¿Qué cambios propondría a los programas ejecutados por el servicio de adulto mayor de la comuna de Pirque?
