

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESPECIALIZACIÓN EN SEGURIDAD SOCIAL MENCIÓN GERENCIA SOCIAL



TRABAJO ESPECIAL DE GRADO:
CAMPAÑA COMUNICACIONAL PARA DAR A CONOCER LA
LEY DE SERVICIOS
SOCIALES

Tutora: Dra. Salcedo Ana

Autora: Soc. Alvarez Ana Nia

Caracas, 2012

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por estar conmigo en todo momento

A mi Naty (madre) por darme un consejo a tiempo

A mis hermanos Manuel, Dulce, José y Serafín quienes me ayudaron a alcanzar mi primer título en la UCV.

A María Fernanda Martínez, amiga incondicional que en todo momento me apoyo en la realización de esta investigación: buscando información en la web y corrigiendo las fallas tecnológicas.

A las adultas y adultos mayores de mi pueblo El Guapo, quienes amablemente me proveyeron de la información necesaria para esta investigación.

A mi profesora Dra. Ana Salcedo quien tuteló eficientemente este trabajo. La profa Salcedo, no sólo revisó y corrigió el documento, sino que aportó ideas para la organización y desarrollo del contenido. Eternamente le estaré agradecida por todos los conocimientos impartidos por ella y por su apoyo, dedicación y constancia para la realización de esta investigación.

Y sobre todo gracias a mi intelecto por no abandonarme nunca.

RESUMEN

La investigación realizada tenía como objetivo: Evaluar el nivel de información que tenía la muestra (40 personas adultas mayores) consultada sobre la Ley de Servicios Sociales a los fines de diseñar una campaña comunicacional que contribuya a promover el reconocimiento de las adultas y adultos mayores como sujetos plenos de derechos.

En los resultados de esta evaluación pudimos constatar que existe una desvinculación entre las leyes que garantizan los derechos de la población adulta mayor, las instituciones encargadas de ejecutar y hacer cumplir lo establecido en las normas jurídicas y la satisfacción de las necesidades sentidas por parte de la población foco de este estudio. Encontramos de igual manera que las y los adultos consultados desconocen la Ley de Servicios Sociales. De sus respuestas se desprende que su principal necesidad es económica y que no es satisfecha por la institución (INASS) encargada de ejecutar la Ley, sin embargo, consideraron que pueden ser ampliamente protegidos por dicha Ley.

El 100% consideró que no se ha hecho la difusión necesaria de la Ley, que el medio ideal para dicha difusión es la televisión, que el mensaje a difundir sería: el propósito de la Ley, los servicios sociales que ofrece y las asignaciones económicas. Coinciden en que estos mensajes deben dirigirse al público en general y especialmente a la población adulta mayor.

El enfoque de la investigación es cuantitativo, el tipo de estudio fue de carácter descriptivo. El instrumento utilizado para recoger la información fue el cuestionario mixto.

ÍNDICE	iv
INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA	10
1.1. Planteamiento del Problema.....	10
1.2. Objetivos.....	12
1.2.1. Objetivo General.....	12
1.2.2. Objetivos Específicos.....	13
1.3. Justificación.....	13
1.4. Enfoque Metodológico.....	15
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	19
2.1. Bases Teóricas.....	19
2.1.1. ¿Que entendemos por Adulta o Adulto Mayor?.....	19
2.1.2. Teorías sobre el envejecimiento humano.....	25
2.1.3. Algunas teorías sobre las necesidades humanas.....	29
2.1.4. Sobre la Gobernanza.....	36
2.3. Bases Legales.....	38
2.3.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.....	39
2.3.2. Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social.....	40
2.3.3. Ley del Seguro Social.....	44
CAPÍTULO III: LEY DE SERVICIOS SOCIALES	46
3.1. Antecedentes legales de la Ley de Servicios Sociales.....	46
3.1.1. Patronato Nacional de Ancianos e Inválidos (PANAI).....	46
3.1.2. Ley del Instituto Nacional de Geriatría y Gerontología.....	47

3.2. La Ley de Servicios Sociales.....	47
3.2.1. Disposiciones Fundamentales.....	50
3.2.2. Derechos y Deberes de las Personas Protegidas por esta ley.....	54
3.2.3. De la Protección y Prestaciones a las personas protegidas por esta ley.....	60
3.2.4. De la Rectoría.....	73
3.2.5. De los Centros de Servicios Sociales.....	75
3.2.6. Del Financiamiento.....	92
3.2.7. De las Denuncias y Sanciones.....	95

CAPÍTULO IV. MEDIOS DE COMUNICACIÓN, TELEVISIÓN Y PUBLICIDAD SOCIAL.....104

4.1. Los Medios de Comunicación de masas.....	104
4.1.1. Elementos de la Comunicación.....	106
4.1.2. Características que debe reunir un mensaje.....	107
4.1.3. Análisis de los factores de la comunicación.....	108
4.1.4. Propósito o funciones de los medios de comunicación.....	108
4.2. Tipos de Medios de Comunicación de Masas.....	109
4.2.1. La prensa escrita.....	109
4.2.2. La Radio.....	110
4.2.3. La Televisión.....	112
4.2.3.1. Los Géneros Televisivos.....	115
4.3. Publicidad y Publicidad Social.....	115
4.3.1. Tipos de Publicidad.....	116
4.3.2. Publicidad Social.....	119

CAPÍTULO V: ABORDAJE DE CAMPO PARA EL DISEÑO DE LA CAMPAÑA PUBLICITARIA.....121

5.1. Espacio de recolección de datos.....	121
5.2. Resultados.....	123

CAPÍTULO VI: EL DISEÑO DE CAMPAÑA COMUNICACIONAL.....	145
6.1. Instrumentos jurídicos que avalan la campaña comunicacional.....	145
6.2. Fases para la realización de la campaña comunicacional.....	147
CONCLUSIONES.....	157
FUENTES BIBLIOGRÁFICAS.....	162
ANEXOS.....	166

Índice de cuadros y gráficos

Cuadro N° 1.....	11
Cuadro N° 2.....	41
Cuadro N° 3.....	49
Cuadro N° 4.....	70
Cuadro N° 5.....	91
Cuadro N° 6.....	92
Cuadro N° 7.....	122
Cuadro N° 8.....	124
Cuadro N° 9.....	127
Cuadro N° 10.....	129
Cuadro N° 11.....	131
Cuadro N° 12.....	132
Cuadro N° 13.....	134
Cuadro N° 14.....	135
Cuadro N° 15.....	137
Cuadro N° 16.....	139
Cuadro N° 17.....	141
Cuadro N° 18.....	142
Cuadro N° 19.....	151

Cuadro N° 20.....	151
Cuadro N° 21.....	152
Cuadro N° 22.....	153
Cuadro N° 23.....	155
Gráfico N° 1.....	125
Gráfico N° 2.....	130
Gráfico N° 3.....	137
Gráfico N° 4.....	138
Gráfico N° 5.....	140

INTRODUCCIÓN

El aumento de la esperanza de vida y la progresiva reducción en la tasa de la natalidad, conllevan un acelerado incremento de la población mayor de 60 años. Venezuela no escapa de este fenómeno, lo cual conduce al crecimiento de una población adulta mayor con necesidades y problemas, producto del envejecimiento humano. Es decir, en salud, desgaste fisiológico, sociales, seguridad económica, alimentación, afectiva, psicológica, tal como se reseña en páginas posteriores.

El Estado venezolano para promover una mejor calidad de vida a los y las adultas mayores, desarrolla un conjunto de normas con rango constitucional destinadas a garantizarles el derecho a la seguridad social, tal como lo establece el artículo 86 de la Carta Magna, mediante este artículo se crea el sistema de seguridad social que se regirá por la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social (LOSSS), de la cual se desprende la Ley de Servicios Sociales (LSS), promulgada en el 2005 y que tiene como finalidad garantizar una atención integral a las y los adultos mayores a través del Régimen Prestacional al Adulto Mayor y Otras Categorías de Personas. De igual manera, se encuentra el artículo 80, en el cual se establece la garantía del “pleno ejercicio de sus derechos”.

Sin embargo, desconocemos en qué medida esto está ocurriendo en la población foco de nuestro interés, porque a diario presenciamos en las comunidades la dura realidad por la que atraviesa la población adulta mayor y para dar un ejemplo en los casos que nos llegaban al Ministerio del Poder Popular para la Mujer y la Igualdad de Género, muchos de ellos confesaban la situación de pobreza en la cual estaban viviendo por falta de una vivienda, una pensión para sus gastos, medicinas,

alimentación, ropa, calzado, pañales, entre otros. Por otro lado, hemos podido observar que existe un gran desconocimiento por parte de los y las adultas mayores en cuanto a sus derechos garantizados en la legislación Venezolana, especialmente en la Ley de Servicios Sociales. En tal sentido, la presente investigación se orienta a diseñar una campaña comunicacional para dar a conocer algunos preceptos de la Ley de Servicios Sociales.

Este trabajo está integrado por seis (6) capítulos. En el primero, nos planteamos el problema de investigación, los objetivos, la importancia de realizar la misma. En el segundo capítulo, indicamos las bases teóricas y jurídicas en que se enmarca dicho estudio. En cuanto a las bases jurídicas resaltamos la Constitución Nacional y la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social, con respecto a las bases teóricas, señalamos algunas teorías sobre el envejecimiento humano, al igual que sobre las necesidades, también se introduce el concepto de Gobernanza para dar contexto entre las disposiciones legales del Estado con lo que en la práctica se llega a concretar. Posteriormente en el tercer capítulo, nos centramos en el tema principal de nuestro trabajo, el contenido de la Ley de Servicios Sociales.

En el cuarto capítulo, hacemos una breve reseña de los medios de comunicación de masas, resaltando la importancia de la televisión y dentro de esta los mensajes publicitarios, especialmente la publicidad social. En el capítulo cinco, describimos el abordaje en la realidad empírica, para la indagación en los sujetos muestrales de la población adulta mayor para obtener los datos que nos permitieron cubrir las fases para el diseño de la campaña publicitaria y en el sexto y último capítulo presentamos la propuesta de la campaña comunicacional.

Con el presente trabajo aspiramos a realizar una propuesta que contribuya con la incorporación de espacios para reducir los niveles de desinformación existente en la población objeto de estudio, el estudio que a continuación exponemos, no pretende presentar la solución al problema general de la calidad de vida del adulto y adulta mayor, ni con la aplicación efectiva de la Ley de Servicios Sociales.

CAPITULO I. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

El aumento de la esperanza de vida al nacer y la progresiva reducción de la natalidad, conllevan un acelerado incremento de la población mayor de 60 años. La tasa de nacimientos ha disminuido desde 2,1 por ciento en 1960 hasta 1,2 actualmente. Sin embargo, la población mundial aumenta: en el año 1900 la población del mundo era 1.6 mil millones. Para el año 2000 había crecido a 6.1 mil millones. Debido a múltiples razones la población Adulta Mayor aumenta en muchas partes del mundo, entre ellas la caída mundial en la tasa de mortalidad (Population Reference Bureau, 2011). Venezuela no escapa de este fenómeno, lo cual conduce al crecimiento de una población de adultos (as) mayores con necesidades y problemas.

Hoy en día hay 600 millones de personas mayores de 60 años en el mundo, cifra que se duplicará para el 2025 y que ascenderá a casi 2 mil millones para el 2050, cuando se contará con más personas mayores de 60 años que con niños menores de 15 (Hoskins, Kalache, Mende, 2005, pág. 444).

Venezuela, presenta la misma situación que se viene observando en el mundo y, específicamente en América Latina, donde demográficamente la población ha evidenciado variaciones significativas. Para el año 2001, Venezuela contaba con

24.765.581¹ habitantes de los cuales 1.711.298 eran adultos mayores de 60 años y más, lo que representa el 7% de la población total; para el 2009, la población venezolana presentaba un total de habitantes de 28.384.132, con un total de 2.417.258 de personas de 60 años y más, que representa el 8,5%, en 2011 con 29.277.736 y adultos y adultas mayores 2.647.400 igual al 9% y para el año 2015 se proyecta en 31.017.064 habitantes, de los cuales 3.154.716 se ubicaran en la población adulta mayor, es decir el 10% de la población total (INE Censo 2001. Proyecciones de Población).

En el siguiente cuadro podemos observar el crecimiento de la población adulta mayor en Venezuela.

CUADRO N° 1. PROYECCIONES DE POBLACIÓN

Año	Población Total	Número de adultos (as) mayores	Porcentaje
2009	28.384.132	2.417.258	8,5%
2011	29.277.736	2.647.400	9%
2015	31.017.064	3.154.716	10%

Fuente: elaboración propia. Información extraída del censo 2001

Aún cuando Venezuela es un país relativamente joven, puesto que su población de adultas y adultos mayores para el 2011 no llega al diez por ciento; también refleja, según proyecciones del INE el fenómeno del envejecimiento demográfico. Esta relativa juventud demográfica influye para que diversas políticas y programas sociales se destinen mayoritariamente a los sectores jóvenes, relegando a la población adulta mayor, de escaso peso demográfico.

Esto lo podemos evidenciar en los datos del informe presentado por el otrora Ministerio de Participación y Desarrollo Social (2005) que indica que para el año 2004, Venezuela contaba con 2.000.134 adultas y adultos mayores y el Instituto

¹ Los datos que se presentan a continuación fueron calculados por la que realiza esta investigación.

Nacional de Geriátría y Gerontología (INAGER) sólo atendía 310.288, lo que representaba el 15,5% de la población adulta mayor para ese año. Queremos resaltar que en entrevista informal realizada a la presidenta del INASS informó que para el 2009 esa institución atendió a 1.038.000². Sin embargo, a través de más de 100 entrevistas informales realizadas por la investigadora a la población foco de nuestro estudio se ha podido determinar que un buen número desconoce por completo lo establecido en la LSS y que por consiguiente no reciben ningún beneficio de los establecidos en la Ley que los protege. Estos elementos conducen a la formulación del siguiente problema:

Formulación del Problema

¿Conoce la población adulta mayor los derechos y deberes establecidos en la Ley de Servicios Sociales?

¿Cuál es el mejor medio y contenido para que los adultos y adultas mayores tengan conocimiento de sus derechos y deberes contemplados en la Ley de Servicios Sociales?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Evaluar el nivel de información que tiene la población adulta mayor de la Ley de Servicios Sociales a los fines de diseñar una campaña comunicacional (TV)

² No tenemos datos de la distribución de este número de acuerdo a los 6 programas manejados por el INASS, sin embargo, conocemos que sólo 105.000 adultos y adultas mayores disfrutaban de la asignación económica a nivel nacional.

que contribuya a promover el reconocimiento de este grupo etario como sujetos plenos de derechos.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Analizar los aspectos relevantes sobre derechos y deberes de los adultos y adultas mayores contenidos en la Ley de Servicios Sociales.
- Realizar un diagnóstico en una muestra de la población adulta mayor para conocer el nivel de información que se tiene sobre lo establecido en la Ley de Servicios Sociales.
- Diseñar una propuesta de campaña comunicacional (TV) dirigida a promover el reconocimiento de los derechos de la población adulta mayor.

1.3. Justificación

En Venezuela el incremento y el número de las personas mayores de 60 años, es un hecho social irreversible. Según el censo poblacional del 2001, para ese año, el 7% de la población total estaba conformada por personas de 60 años y más, lo cual define a Venezuela como demográficamente joven. Sin embargo, las proyecciones para el 2015 nos dice que el 10% de la población se encontrara entre las personas de 60 años y más evidenciando que el país se hace demográficamente viejo.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 86 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, el Estado Venezolano es el responsable de proveer a todas las personas de un Sistema de Seguridad Social de servicio público de carácter no lucrativo, que garantice la salud y protección en contingencias.

El Estado tiene la obligación de asegurar la efectividad del derecho a la Seguridad Social. De igual manera establece en el artículo 80, que el Estado garantizará a los ancianos y ancianas el pleno ejercicio de sus derechos y garantías. Y les garantizará atención integral y los beneficios de la seguridad social que eleven y aseguren su calidad de vida.

Por otro lado, la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social establece, que la seguridad social es un derecho humano y social fundamental e irrenunciable, a los fines de promover el mejoramiento de la calidad de vida y su bienestar, como aspectos fundamentales de las políticas sociales. De igual manera se desprende de ésta ley, la Ley de Servicios Sociales que tiene por objeto definir y regular el Régimen Prestacional de Servicios Sociales al Adulto Mayor y Otras Categorías de Personas y que ampara a las personas de sesenta años y más, entre otros.

El interés por realizar esta investigación viene dado por la dura realidad que vemos en las comunidades y los casos que nos llegaban a diario al Ministerio del Poder Popular para la Mujer y la Igualdad de Género, donde muchas adultas y adultos mayores confesaban y se pudo evidenciar la situación en la cual estaban viviendo por falta de una vivienda, de una pensión para sus gastos, de medicinas, entre otros.

Por otro lado, hemos podido observar que existe un gran desconocimiento por parte de los y las adultas mayores en cuanto a sus derechos y deberes contemplados en la legislación nacional, especialmente en la Ley de Servicios Sociales. Ley que establece la protección integral de la adulta y del adulto mayor.

1.4. Enfoque Metodológico

El enfoque de la investigación es cuantitativo. De acuerdo a Hernández, Fernández, Baptista (2002) un enfoque es cuantitativo cuando: “utiliza la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación (...) confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística (...) (Pág. 5).

Lo antes descrito lo podemos evidenciar en el diagnóstico realizado en una muestra de la población adulta mayor que nos permitió conocer el nivel de información que se tiene sobre lo establecido en la LSS, tal como nos lo planteamos en el objetivo general. De igual manera pudimos indagar acerca de: qué le gustaría conocer o desearía que estuviera en la Ley, cuáles son sus expectativas frente a la misma, qué mensaje le gustaría se diera a través de la campaña, cuál sería el medio (prensa, radio, televisión, etc.) recomendado para la difusión de la Ley, a qué público debería dirigirse el mensaje, entre otros.

El tipo de estudio es de carácter descriptivo. Según Danhke, (citado por Hernández “y otros”, 2002) “los estudios descriptivo buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Pág. 117). De acuerdo a esta cita queremos señalar que la investigadora recolectó datos en una muestra de cuarenta (40) adultos y adultas mayores, donde tratamos de saber cuántos adultos mayores conocen la LSS, qué aspecto de la Ley le gustaría conocer con mayor profundidad, qué necesidades sociales presentan que demanda el apoyo del Estado, cuantos consideran que realmente pueden ser protegidos por dicha Ley, entre otros.

Contexto del estudio. A manera de diagnóstico la investigación se llevó a cabo en la Parroquia (casco central) El Guapo, Municipio Páez del estado Miranda.

En esta comunidad la investigadora visito a los y las adultas mayores casa por casa. En esta oportunidad, se realizó un cuestionario donde se indagó acerca del conocimiento que tienen o deberían tener las adultas y adultos mayores sobre los derechos y deberes establecidos en la LSS. Es decir, indagamos primeramente, si los y las adultas mayores conocen la Ley de Servicios Sociales.

Es importante resaltar que para el momento del diagnóstico suponíamos desinformación por parte de los y las adultas mayores de los preceptos establecidos en la LSS, ya que teníamos un conocimiento previo obtenido en conversaciones informales con adultos y adultas mayores sobre este tema, y que el diagnóstico sirvió para comprobar de manera formal que la población consultada en este estudio desconoce por completo dicha Ley. Por otro lado, el diagnóstico nos orientó para el diseño de los cuatro mensajes a difundir en la campaña comunicacional.

Relación con los informantes.

La comunidad seleccionada para el estudio es bien conocida por la investigadora, ya que en una oportunidad como representante del Ministerio del Poder Popular para la Mujer y la Igualdad de Género trasladamos a 19 adultos y adultas mayores al Centro de Servicios Sociales (CSS) ubicado en el caserío Mesa Grande, vía Curiepe, Parroquia Higuerote, Municipio Brión del estado Miranda. También realizamos una Jornada Social de Atención Integral donde tuvimos la oportunidad de interactuar con muchos adultos y adultas mayores de esa localidad. Es importante resaltar tres cosas: (a) que la que investiga es oriunda de esa parroquia lo que facilitó el acceso a la población y a la selección de la muestra, (b) que los 19 adultos mayores trasladados al CSS antes mencionados no fueron consultados en esta investigación porque conocíamos de antemano su situación, y además viven en diferentes caseríos pertenecientes a la parroquia (c) el muestreo fue intencional, en este caso seleccionamos los sujetos que estimamos podían facilitarnos la información

necesaria. Es importante acotar que el instrumento utilizado para recoger la información fue el cuestionario.

Selección de las unidades de información.

Previa a la visita, elaboramos un listado con los posibles informantes, esto se debió al conocimiento sobre la población del casco central de la Parroquia El Guapo por parte de la investigadora. Listamos en total 100 viviendas donde habitan adultos y adultas mayores. Queremos señalar que hay viviendas donde viven más de un adulto mayor, sin embargo, a la hora de la visita se consultó al que expresó su voluntad de participar. Posteriormente decidimos visitar casa por casa a los números impares, de dicho proceso se obtuvo una muestra de cuarenta (40) adultos y adultas mayores. Es importante resaltar que algunos adultos no se encontraban en su vivienda a la hora de la visita, y los pudimos encontrar en la Plaza Bolívar de esa localidad, de igual manera queremos acotar que la muestra resultó cuarenta porque hubo adultos que no quisieron participar. Esta tarea se realizó en un sólo día en el horario de 8:00 am a 6:00 pm y fue así porque la población o comunidad es pequeña.

Recolección de la información.

Para recoger la información se utilizó el instrumento siguiente:

“**El Cuestionario** es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas”. (Arias citado por Carrera y Vásquez, 2007, Pág. 100).

Queremos resaltar que en nuestro caso utilizamos el cuestionario mixto entendido como aquel que combina preguntas abiertas y cerradas. Entendiendo como preguntas cerradas aquellas donde se establecen previamente las opciones de respuesta que puede elegir el encuestado y de preguntas abiertas las que no ofrecen

opciones de respuesta sino que se le da al encuestado la libertad de responder y puede desarrollar su respuesta de manera independiente.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases Teóricas

Las bases teóricas que se presentan a continuación constituyen un marco referencial para abordar el problema de investigación. Estas referencias se estructuraran en cinco aspectos: (a) qué se entiende por adulto y adulta mayor, (b) algunas teorías sobre el envejecimiento humano y sobre las necesidades, (c) sobre el concepto de “Gobernancia”, (d) las instituciones responsables de satisfacer estas necesidades en el contexto específico venezolano y (e) destacar algunos aspectos legales vigentes que son significativos en la determinación de los derechos y deberes de esta población, especialmente lo establecido en la LSS.

2.1.1. ¿Que entendemos por Adulta o Adulto Mayor?

Antes de comenzar este apartado, queremos señalar que existen varias definiciones sobre el término adulta o adulto mayor. Sin embargo, en términos de nuestra investigación tomaremos la definición de la LSS, según el artículo 7. “Adulto y adulta mayor como la persona natural con edad igual o mayor a sesenta años de edad”. De igual manera queremos acotar que existen diferentes acepciones para identificar la población adulta mayor como son: tercera edad, ancianos, adulto mayor, etc.

Desde su concepción, el ser humano trae consigo una carga genética que propone programar el envejecimiento a través de un reloj biológico, por lo tanto, cada persona cuando llega a una edad avanzada, comienza a experimentar diversos cambios. Por lo general, estos cambios, no son considerados de manera positiva, ya que se tiende a pensar y a hacer sentir a las personas mayores que ya no tienen nada que aportar u ofrecer, que ya cumplieron su rol en la sociedad, en su familia, en su entorno, etc.

Esta situación conlleva a que las personas tiendan a sentir un cierto rechazo y resignación cuando comienzan a envejecer y comiencen a creer que ya no tienen la misma energía y capacidad para hacer cosas como en su etapa de juventud. Empiezan además a tener dificultades en su salud, entre otros innumerables cambios importantes que por lo general suelen ser interpretados negativamente, principalmente porque siempre hemos creído que es malo envejecer, que ser viejo es signo de inutilidad y estorbo. Además se teme estar próximo a la muerte, que estamos en la última fase de la vida, demostrando con esto que no hemos sido preparados para envejecer de manera positiva y saludable, perdiendo el miedo y disfrutando de esta nueva etapa; la cual puede tener logros, satisfacciones, alegrías, fracasos y tristezas, como cualquier otra etapa de nuestra vida.

Según Laslett, (citado por Cárcamo, Jara, Labra, Rivas 2004) “El establecimiento de una edad para la vejez es una construcción social, que sólo parcialmente está determinada por factores biológicos o psicológicos. La categoría viejo es, por consiguiente, un estado adscrito, generalmente aceptado por las personas pertenecientes a él, pero no elegido” (Pág. 15). Para Buendía, (citado por Cárcamo “y otros” 2004).

Si se intenta definir la vejez como un estado, ésta tiene distintos momentos posibles para su inicio, de los cuales varios indican este comienzo, como los de carácter biológico, relacionados con la aparición de

enfermedades físicas o dolencias, los de naturaleza social, esto último, se refiere a como es considerado el Adulto Mayor en cada sociedad particular (Pág. 15)

Para la Organización Mundial de la Salud (Cárcamo “y otros” 2004) el envejecimiento individual es:

Un proceso normal que ocurre a todos los seres vivos, comienza en el momento en que se nace, se acentúa en los últimos años. Se produce una limitación de la adaptabilidad. Es un proceso no uniforme, es diferente de una especie a otra, de un hombre a otro, en un mismo ser humano no todos sus órganos envejecen al mismo tiempo (Pág. 15).

Podemos inferir de esta cita que este proceso común en todos los seres humanos, tiene como principal característica la limitación para adaptarse a los nuevos cambios, estos en materias biológicas, psicológicas y sociales.

Para la Gerontología, según Barros (citado por Cárcamo “y otros” 2004, Pág. 16), la vejez implica tres aspectos importantes a considerar: cambios Biológicos, Sociales y Psicológicos.

Cambios Biológicos:

- Deterioro del aspecto físico
- Disminución de la agudeza de las funciones sensoriales
- Cambios estructurales, filológicos bioquímicos en el sistema nervioso central
- Disminución de la actividad metabólica nasal
- Cambios en funciones respiratorias, cardiovasculares, digestivas, endocrinas

- Cambios en aparato osteoarticular
- Disminución de la respuesta del aparato inmunodefensivo

Cambios Sociales:

- Cambio en la estructura familiar, se produce el nido vacío: Esto se refiere a cuando los hijos se marchan del hogar y los padres se quedan solos.
- Jubilación: El trabajo en la vida de la persona cumple importantes funciones como: ingresos, status, fuente de relaciones interpersonales, además de ser la actividad en la cual se ocupa la mayor parte del tiempo, al llegar esta, puede que se experimente un sentido de pérdida de lo antes señalado, de igual manera, a pesar de que la jubilación es un derecho de todos y todas en ocasiones puede representar dos cosas: (a) oportunidad de descansar y ocupar el tiempo libre, (b) una etapa no deseada por falta de objetivo, metas o inactividad social.
- Disminución del ingreso económico: En la mayoría de los casos la jubilación trae consigo una disminución del ingreso económico, sobre todo porque puede significar un cambio en el nivel de vida que llevaba anteriormente, transformándose en un problema, en donde, en la mayoría de los casos el dinero recibido a través de la jubilación les alcanza sólo para subsistir.
- Pérdida de la identidad social y ausencia de un rol social: La jubilación coincide con el comienzo de la adultez mayor, por lo tanto, la persona se ve obligada a enfrentar las consecuencias de ésta como un proceso social. Al dejar de trabajar, la persona siente la evidente ausencia de un rol socialmente valorado y explícito en nuestra sociedad.
- Deterioro de la salud y pérdida de autonomía: Con el paso del tiempo el riesgo de presentar problemas de salud y tener dificultades funcionales de tipo motor y

sensorial, aumenta gradualmente; las personas pierden la agilidad y aumenta la fatiga y éstas pueden ser de mayor o menor gravedad según la calidad de vida que una persona haya mantenido durante las etapas anteriores, por lo tanto, cuando un Adulto Mayor tiene bastantes complicaciones de salud o cuando ya es de una edad muy avanzada, tiene que recurrir a la ayuda de otros, lo que se traduce en un problema para la persona ya que no puede cuidarse sólo y además se siente una carga para los demás.

- **Pérdida de seres queridos y red de apoyo social:** En esta etapa de la vida aumenta considerablemente la posibilidad de pérdidas vitales significativas y de quedar viudo o viuda, que trae consigo una de las penas más grandes de una persona, y de difícil superación, pese al mecanismo adaptativo de todos los seres humanos mediante el cual una persona debiera superar el dolor e impacto psicológico; por otro lado, se van perdiendo amigos ya sean del trabajo, de su infancia, de su comunidad u otros. Como la persona va perdiendo seres queridos y además se encuentra en su hogar luego del retiro laboral, va perdiendo sus redes sociales, quedando cada vez más aislado y en soledad.
- **Aislamiento y Soledad:** se produce sentimientos de soledad en un adulto mayor, por el distanciamiento de la familia y la pérdida de seres queridos, esto no sólo en el ámbito físico, es decir, por la falta de compañía de otros, sino que también, se vivencia una soledad existencial que ocurre cuando el adulto mayor no se siente tomado en cuenta y por lo tanto, éste tiende a aislarse.

Cambios Psicológicos:

Entendemos los cambios psicológicos como una etapa en el desarrollo humano, refiriéndose a cambios a los que las personas deben adaptarse, como cualquier etapa de la vida, ya que la vejez debe admitirse y asumirse con sus cosas

positivas y negativas. Para lograr un buen envejecimiento, se debe: aceptar la edad, con sus cambios y limitaciones, redefinir un rol social, establecer nuevas metas y dar nuevo sentido a la existencia. Buendía (citado por Cárcamo “y otros” 2004) nos reseña que los cambios psicológicos:

Se refieren a la acción y efecto del paso del tiempo sobre las distintas funciones psicológicas, entendiendo a éstas como la forma en que se percibe la realidad y es entendida, a la forma en que sentimos y valoramos la relación con los demás y con el entorno y en definitiva a la manera en que nos comportamos. Dichos cambios tienen que ver con el funcionamiento de la personalidad, que se transforma según lo que se espera de los roles marcados por la edad (Pág. 18).

Como podemos observar, el envejecimiento humano constituye un proceso donde se experimentan múltiples cambios asociados con la edad cronológica y que tienen lugar en distintos niveles: biológicos, social y psicológicos. En lo biológico, se pudo observar los cambios que experimenta una persona en su estado físico, en lo social, cuando envejecemos podemos experimentar una progresiva pérdida de nuestra vida social. En muchos casos al llegar la jubilación o el cese en actividades laborales conlleva la pérdida de relaciones interpersonales y de roles, por nombrar un ejemplo. En lo psicológico, lo podemos relacionar con el sentimiento de pérdida, este se asocia al reconocimiento o identificación por parte de la población adulta mayor a los cambios biológicos y sociales. Los adultos y adultas mayores empiezan a sentir que ya dieron lo que tenían que dar, que ya no tienen metas que realizar, que están cercanos a la muerte, etc.

2.1.2. Teorías sobre el envejecimiento humano³

En el campo de las investigaciones sobre el envejecimiento del ser humano, se han creado diferentes teorías, las cuales manifiestan la percepción que las ciencias ofrecen acerca de la vejez y del proceso de envejecer. Podemos decir que todas representan facetas del envejecimiento, tanto biológicas como sociales. A continuación reseñamos algunas consideradas significativas para esta investigación:

Teoría de la Desvinculación:

Esta teoría fue propuesta a principios de los años sesenta por Cumming y Henry, la cual señala que:

(...) una vez traspuesta una determinada edad, es normal que las personas vayan reduciendo los roles más activos, busquen otros de menor actividad, reduzcan la intensidad y frecuencia de las interacciones sociales, y se vayan centrando cada vez más en su propia vida interior (...) las personas van haciéndose cargo del declive de sus actividades a medida que envejecen, y en ese mismo grado se van desvinculando, distanciándose del mundo ruidoso. La desvinculación empieza con una demanda de reducción de actividades que tienen que ver con la competitividad y con la productividad y tiene un claro sentido adaptativo realista que por lo demás, es aceptado y practicado a su vez por la sociedad (...) de este modo, de acuerdo con la teoría, conservarán su autodefinición positiva las personas que vayan sustituyendo progresivamente los roles de más actividad por otros más tranquilos, alejándose de los de más responsabilidad en el sistema productivo y

³ Las teorías que se señalan fueron extraídas del libro: Envejecimiento y Psicología de la Salud. .

centrándose en el ejercicio de roles periféricos, familiares y de amistad: para que puedan tener y mantener una imagen positiva de sí mismos (...) (Buendía 1994, Págs. 58-59).

Cumming y Henry visualizan los cambios de los adultos y adultas mayores como de despedida y disminución, lo que ciertamente describe una faceta del envejecimiento. Pero algunos cambios pueden significar crecimiento, como cuando el adulto o adulta mayor inventa para sí nuevos roles y fuentes de satisfacción. En el siguiente enfoque podemos apreciar algo de esto.

Teoría de los Roles:

Esta teoría tiene que ver con los cambios en relación a los roles de una persona cuando comienza a envejecer, en cuanto a esto la teoría dice:

(...) El grado de adaptación de un individuo al proceso de envejecer depende de cómo vaya haciéndose cargo de los cambios correspondientes en los roles que las creencias sociales le van asignando según su edad, y de la forma y grado en que se cumplen las expectativas de su rol. En la base de todo ello se encuentra, obviamente, el proceso de socialización por el que el individuo, desde que nace hasta que muere va adaptándose interactivamente a los requerimientos del entorno, se va adaptando a los nuevos roles que la edad trae consigo; envejecer es ir asumiendo los roles correspondientes a la respectiva edad (...) El viejo, a veces adquiere algunos roles nuevos, pero el envejecimiento es entre otras cosas, una carrera de pérdida de roles, hasta que con la edad del retiro, la persona adquiere un último y definitivo rol, el de la persona que no tiene roles (...) Ello vendría a significar que el individuo carece de normas al quedar vacío de expectativas (activas y pasivas) de rol, con las consecuencias de

desorientación que de ello se derivan, al tiempo que el autoconcepto queda oscurecido (...) (Buendía 1994, Págs. 60-61).

Al introducir la noción de roles el autor abre posibilidades para la población adulta mayor en su experiencia de la tercera edad, aunque también resalta la experiencia de pérdida en vez de cambio. El autor del próximo enfoque sugiere que el cambio sea una condición de lo que ha sido siempre la vida de los y las adultas mayores.

Teoría de la Continuidad. La presente teoría propone lo siguiente:

(...) a medida que vamos envejeciendo, nos vamos haciendo cada vez más aquello que ya éramos, es decir, la persona de edad es, en definitiva, lo que fue haciéndose desde que nació. La persona que durante su vida haya sido activa, seguirá siéndolo en la vejez, con la diferencia de que irá sustituyendo los roles perdidos por otros nuevos, manteniendo así su continuidad psicológica y la de su conducta externa. Otro tanto, cabe decir de las personas menos activas, su envejecimiento será una continuación en esa misma línea de escasa actividad (...) por lo tanto a modo de conclusión de esta teoría (...) A medidas que envejecemos, pues, los rasgos y características centrales de la personalidad se van acentuando más y más, y van ganando peso los valores previamente mantenidos (Buendía 1994, Págs. 60-61).

De este modo los y las adultas mayores están percibidos como un ser con pasado y futuro, pero lo que le sucederá está en gran parte determinado por los hábitos e intereses que siempre ha tenido. Esta visión ciertamente comprende las diferentes maneras de envejecer y señala la importancia de ofrecerle opciones y actividades que resaltan su potencial.

Teoría de la Subcultura. Esta última teoría a mencionar en la presente investigación, respecto del envejecimiento señala que:

(...) las personas de edad avanzada tienen tendencia a interactuar más entre sí que con otros grupos de edad (...) debido a que (...) los ancianos habiendo compartido formas de vida, una experiencia histórica y social comunes, y teniendo unos problemas similares, se entienden mejor entre ellos. Se sirven unos a otros como punto de referencia y comparación para validar los propios valores, opiniones y hasta para evaluar la propia situación y la propia valía (Buendía 1994, Pág. 63).

Como conclusión, esta teoría afirma que los ancianos vendrían a formar una subcultura aparte o una minoría social, por el hecho de reunirse como se señalaba en el párrafo anterior, lo cual les ayudará a mantener su identidad y una autoestima positiva pues ello, les permite establecer comparaciones de sí mismos con otras personas que estén en situación similar a la suya, por lo tanto, no necesita compararse con otros tipos de personas de otros grupo de edad, al contrario podría resultar negativo para ellos.

Esta apreciación de los y las adultas mayores abre muchas posibilidades para intervenciones con este grupo. Si la socialización entre ellos es esencial, es muy importante la formación de instituciones que atiendan sus necesidades.

Para concluir este apartado, se puede agregar que en las teorías revisadas encontramos, conceptos afines entre ellos por ejemplo: la marginalización, el aislamiento inclusive de la familia, el desapego, la desvinculación, el distanciamiento, la desorientación, la sustitución de roles, entre otros. Sobre todo resaltamos la importancia de la noción de roles y de las interacciones sociales entre los adultos y adultas mayores. Estas abren una perspectiva más esperanzadora para el grupo y

contribuyen a comprender con mayor claridad la problemática de la población AM. Nos hacen reflexionar sobre lo que hay que hacer para mejorar su condición, tanto en términos de asistencia en sus necesidades físicas, sociales, psicológicas, afectivas, emocionales y motivacionales.

2.1.3. Algunas teorías sobre las necesidades humanas

A continuación presentamos algunos autores que en su esfuerzo por explicar el proceso motivacional, han desarrollado teorías basadas en las necesidades humanas. Empero, antes de comenzar este apartado, queremos señalar que existen varias definiciones sobre la categoría necesidades. Sin embargo, en términos de nuestra investigación entenderemos por Necesidades a los “juicios que hacen los miembros de una colectividad sobre los recursos que hacen falta para el logro de un objetivo” y por necesidades sentidas a las “afirmaciones verbales sobre carencias o recursos que hacen falta para la culminación de una meta colectiva o personal” (Cronick 2009, Pág. 37).

En el caso de la LSS, define estado de necesidad de la adulta mayor como aquella:

Situación de desprotección económica, personal, familiar o social, que desencadena necesidades sociales previstas y tipificadas por esta Ley como merecedoras de protección temporal o permanente. Constituye el dispositivo que acciona la dinámica protectora y determina si hay lugar o no a la protección (Ley de Servicios Sociales 2007, Pág. 5)

Con respecto al estado de necesidad contemplado en la Ley, Salcedo (2008) nos señala que “esta noción se constituye en la puerta de entrada para el acceso de la mayoría de las prestaciones de los servicios sociales” (Pág. 137). En nuestro criterio, consideramos que esta noción circunscribe el derecho constitucional que tienen las personas de la tercera edad a esta condición.

Teorías sobre las necesidades humanas

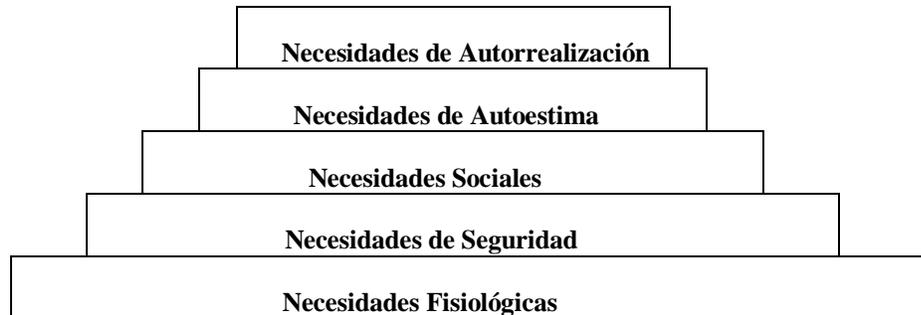
Abraham Maslow⁴ y su “Teoría de las necesidades humanas” en esta teoría se ordenan las necesidades humanas en un orden de jerarquía agrupándolas en 5 grupos o categorías, las cuales son:

- a- Necesidades fisiológicas (aire, agua, alimentos, reposo, abrigos)
- b- Necesidades de seguridad (protección contra el peligro o el miedo)
- c- Necesidades sociales (amistad, pertenencia a grupos)
- d- Necesidades de autoestima (reputación, reconocimiento, respeto a sí mismo)
- e- Necesidades de autorrealización (desarrollo potencial de talentos, dejar huella)

Maslow, las organiza en la forma de una pirámide en donde las más básicas que tienen que ver con la sobrevivencia se ubican en los peldaños más bajos y las que refieren al desarrollo de la personalidad y autorrealización se colocan más alto. “La teoría de Maslow plantea que las necesidades inferiores o primarias (fisiológicas, de seguridad, sociales y autoestima) son prioritarias y por lo tanto más influyentes e importantes que las necesidades superiores o secundarias (autorrealización; trascendencia)” (Escuela de salud: Obstetricia y Puericultura, S/F).

⁴ Esta información fue extraída del documento “Escuela de salud: Obstetricia y Puericultura” (S/F) Universidad Andrés Bello.

De acuerdo a lo planteado por Maslow, las necesidades humanas quedarían en el siguiente orden:



Fuente: elaboración propia

En este esquema podemos ver que la menor necesidad insatisfecha se convierte en la necesidad preponderante, es decir con mayor significación. En tal caso, consideramos que las necesidades de alimentación, salud y cobijo se convierten en las necesidades primarias, cuya satisfacción es vital para la existencia humana. Adicionalmente las necesidades de orden superior se diferencian de las de rango más bajo en “que: (a) se desarrollan posteriormente; (b) no requieren su satisfacción en forma tan inmediata; (c) dependen del medio ambiente para su existencia; (d) son menos tangibles y observables” (Ramírez, 2000).

Este esquema piramidal nos permite observar y analizar las prioridades otorgadas por las y los adultos mayores consultados en esta investigación, en cuanto a sus necesidades, quienes manifestaron que sus necesidades eran: económicas, en salud, recreación y alimentación. Fijémonos que señalan como primera necesidad lo **económico** poniéndolo por encima de salud y alimentación, tal vez esto se deba a que satisfaciendo la necesidad económica, se garantiza la posibilidad de cubrir las otras necesidades. Otro punto importante que nos llama la atención, es que las personas consultadas en momento alguno identificaron como necesidades, las de trabajo, afiliación, vivienda, afecto, autorrealización, etc.

Clayton Alderfer y su teoría E.R.C ⁵

Esta teoría reorganiza lo planteado por Maslow en tres niveles de necesidades, considera que los seres humanos tienen tres tipos básicos de necesidades: **necesidades de existencia** (E), que requieren la provisión de los requisitos materiales para la subsistencia del individuo y de la especie (abarcan las necesidades fisiológicas y de seguridad de la pirámide de Maslow); **necesidades de relación** (R), de mantener interacciones satisfactorias con otros, sentirse parte de un grupo y dar y recibir afecto (corresponden a las necesidades sociales y la parte de estima de las necesidades psicológicas de Maslow); y **necesidades de crecimiento** (C), anhelo interior de desarrollo personal y de tener un alto concepto de sí mismo (equivalen las necesidades psicológicas de autoestima y a la autorrealización en el esquema de Maslow). Alderfer plantea que esas necesidades se ordenan desde las más relevantes hasta las menos importantes (Oyarzo, 2011).

De acuerdo con esta acepción, nos encontramos con una clasificación que podemos reunir en dos grandes grupos: (a) necesidades de existencia y (b) necesidades de desarrollo personal. Las necesidades de existencia engloban en tal caso, aquellas que son relevantes (alimento, seguridad, vivienda, etc.) para la subsistencia humana. Estas necesidades (satisfacción e insatisfacción) pueden variar según la situación de desarrollo socioeconómico en la que se ha desenvuelto la persona a lo largo de su vida. Las necesidades de desarrollo personal, las menos importantes, que contempla, la amistad, la autorrealización, la necesidad de logro, de dominio, de control, etc.

Es importante resaltar que estas últimas no es que no sean importantes en la escala de las necesidades humanas, sino que inicialmente, las personas tendemos a ir subiendo en la escala de demandas según vamos cubriendo nuestras necesidades. Es decir, pasamos a anhelar elementos del nivel superior según vamos satisfaciendo los

⁵ Esta información fue extraída del documento Motivación según Alderfer (ERC).

del nivel inferior. En el caso de las y los adultos mayores consultados más de la mitad se encuentran en la parte inferior de la pirámide, lo que nos indica que sus necesidades más relevantes no son satisfechas. Esto lo podremos comprobar en los apartados posteriores, específicamente en el diagnóstico que se hizo como prueba piloto.

David McClelland⁶ y su teoría de las necesidades secundarias

Es también conocida como Teoría de las tres necesidades. Plantea que una vez que el individuo ha logrado satisfacer sus necesidades básicas o primarias (equivalentes a las necesidades fisiológicas y de seguridad en la jerarquía de Maslow), la conducta del individuo pasa a estar dominada por tres tipos de necesidades: **necesidades de afiliación**, que implican el deseo de mantener relaciones interpersonales amistosas y cercanas; **necesidades de logro o éxito**, que incluyen el impulso de sobresalir, de alcanzar metas, de vencer obstáculos y tener éxito; y **necesidades de poder**, que implican el deseo de ejercer influencia sobre individuos y situaciones para hacer que ocurran ciertas cosas que de otra forma no ocurrirían (Méndez, 2009).

Esta teoría nos deja entender primeramente que la satisfacción de necesidades aumenta el bienestar de la persona, que el bienestar humano no consiste solamente en la búsqueda de la mera supervivencia, sino que el ser humano busca desarrollarse de manera integral. Una vez que la persona logra satisfacer sus necesidades básicas o primarias, aspira y busca de satisfacer otras necesidades que también son importantes.

⁶ Esta información fue extraída del documento Motivación: el modelo de las tres necesidades de David McClelland.

Barbieri Massini⁷

Agrupar las necesidades en tres áreas: la biofísica, la psicológica y la espiritual; la clasificación no pretende ser jerárquica. Área biofísica: tener para sobrevivir (alimentación, vivienda, protección, sexo, salud, seguridad física). Área psicológica: tener para ser (seguridad psicológica, de educación, auto-reconocimiento, de pertenencia, comunicación, participación y amor) Área espiritual: ser para ser (busca de significancia, valores, percepción y aceptación) (Ramírez, 2000).

Mc Hale & Mc Hale.

Distinguen tres categorías de necesidades o requerimientos humanos. Necesidades de deficiencia. Adecuación fisiológica. Necesidades de suficiencia: Mantenimiento de normas a un nivel deseado. Necesidades de crecimiento: desarrollo individual. Ellos distinguen entre necesidades, demandas y deseos, e indican diferentes fuentes de variabilidad en los requerimientos humanos (Ramírez, 2000).

Bossel.

Define necesidades básicas, como aquellas cuya satisfacción en menor o mayor grado es necesaria para la operación apropiada del sistema. Las necesidades básicas de un actor social son una colección de varios requerimientos del sistema

⁷ La información contenida en el libro consultado es un resumen como podemos ver, es por ello que la investigadora no comenta las teorías, una por una, sino que al final hace un comentario general de las tres.

social como un todo y de los individuos constituyentes. Se refiere a necesidades básicas para sistemas individuales y sociales, y define un vector de necesidades básicas: Soporte (físicas), Psicológicos, Adoptadas, de Seguridad, Apercibimiento, etc (Ramírez, 2000).

Las tres últimas teorías reseñadas nos permiten atribuir algunas necesidades de las personas de la tercera edad. Podemos observar que la población adulta mayor no escapa a las referencias señaladas, en todo momento observamos el esfuerzo que a diario deben hacer las personas de la tercera edad para tratar de solucionar sus carencias, en cuanto a necesidades fisiológicas, necesidades que se ven agravadas por el nivel de pobreza en que algunas personas de este sector se encuentran. Es importante acotar que las teorías aquí expuestas supeditan las necesidades secundarias o sociales a la satisfacción inmediata de las necesidades fisiológicas. A mayor satisfacción de las necesidades primarias, mayor posibilidad de satisfacer las demás necesidades.

En tal caso, queremos resaltar que las necesidades de la población adulta mayor no sólo vienen dadas por la situación económica⁸, sino por necesidades biológicas, sociales, psicológicas, y estas circunstancias toman total relevancia por la situación particular en la que algunos se encuentran. Desde el punto de vista económico, son muchos los adultos y adultas mayores que carecen de recursos suficientes para satisfacer sus necesidades básicas, como son: alimentación, salud, recreación, cobijo, etc.

Desde el punto de vista biológico, los cambios son inminentes, ya que experimentan una serie de cambios que disminuyen su nivel físico. Desde el punto de vista social, pasan a ocupar lugares de menor importancia, son desincorporados del mercado laboral con pocas posibilidades de reinserción, y algunos sufren el embate

⁸ Necesidades identificadas por las adultas consultadas en esta investigación.

de la gerontofobia de los demás y del abandono por parte de sus familiares, llegando muchos de ellos a estar en situación de calle. Desde el punto de vista psicológico, la población adulta mayor, permanentemente requiere de apoyo y mensajes que les permitan reforzar su autoestima y valor personal.

2.1.4. Sobre la Gobernanza

Antes de adentrarnos en el concepto de “Gobernanza”, queremos señalar que dicha noción se toma en cuenta en esta investigación, sólo para que el lector se haga una idea de la vinculación que debe existir entre la norma, las instituciones y la población a la cual protege, en este caso la población adulta mayor.

Para conectar las obligaciones legales del Estado con lo que en efecto se logra concretar para atender la población adulta mayor acudimos a la noción de “Gobernanza”, que trata de un enlace entre la producción de políticas y la creación de instituciones en el nivel micro. Además conlleva la idea del poder de los regentes sobre los gobernados. Finalmente nos permite juzgar dichas instituciones en términos de la satisfacción de las necesidades de las poblaciones que atienden. Esta valoración nos he útil para hacer la conexión entre la normativa, la práctica y los juicios que podemos hacer sobre dicha práctica. (Jachetnfuchs & Kohler-Koch, 2003). En este caso, comparemos lo establecido en la normativa (LSS) y lo reflejado en las respuestas de los consultados en el diagnóstico. Es decir, la normativa es muy amplia, pero en la práctica es poco lo que se ejecuta.

La palabra Gobernanza ha tenido muchas definiciones y con frecuencia se le emplea en referencia a cuerpos gubernamentales de distintos niveles de jurisdicción como en la Unión Europea donde la Unión tiene cierta autoridad sobre los gobiernos locales y existe la necesidad de normar esta interacción (Hufty, Báscolo y Bazzani,

S/F). También se emplea en estudios relacionados con empresas y su relación con los gobiernos locales y globales (Bárcena. S/F). Ha sido usado en los sentidos analíticos y normativos (Hufty “y otros”, S/F). En el segundo caso viene acompañada por un valor por medio del cual se juzgue programas sociales como buenos o malos, y se compara la distancia entre el caso bajo estudio y ciertos valores predeterminados. Por otro lado, la acepción analítica permite describir y explicar las interacciones de actores, procesos y reglas a seguir en el modelo bajo consideración.

Una de las definiciones apropiadas para América Latina es:

(...) el ejercicio de la autoridad económica, política y administrativa para gestionar los asuntos de un país a todo nivel. Involucra mecanismos, procesos e instituciones a través de los cuales los ciudadanos y otros grupos articulan sus intereses, ejercen sus derechos legales, cumplen sus obligaciones y resuelven sus diferencias (PNUD 1997, citado por Stren, 2002).

En términos que tienen que ver específicamente con la administración de la salud (en Chile) Celedón y Orellana (2003) están de acuerdo sobre el papel de la Gobernanza en el logro de arreglos institucionales que rigen la interacción entre el Estado y la sociedad civil. Dicen que: “En una sociedad democrática la ciudadanía consiste en el derecho de las personas a definir las reglas del juego, derecho y obligaciones y a contar con mecanismos que garanticen que estos derechos se hagan efectivos”. Esto tiene implicaciones para con la participación ciudadana. Es más, afirman que:

En el ámbito de la definición y provisión de los servicios, la visión del ciudadano ha ido cambiando desde una calidad de beneficiario hacia un ciudadano usuario con derechos activos cuya

opinión debe ser tomada en cuenta en la definición de los servicios sociales (qué producir), su evaluación en cuanto a disponibilidad o cobertura (para quién) y calidad de servicio (evaluación de desempeño). Esta visión pone a los ciudadanos en el centro de la gestión pública y los transforma en una fuente de legitimidad de sus acciones que complementa o se suma a la fuente tradicional de legitimidad que emana del poder político (párrafo 25).

Especialmente con relación al sistema de salud se requieren mecanismos de participación que permitan al usuario ejercer control social sobre dicho sistema. Esta sugerencia puede interpretarse como la necesidad de abrir canales de comunicación entre los funcionarios del Estado y los usuarios del sistema de bienestar público.

En el sentido meta- metodológico de la tesis actual, esto implica comparar la distancia entre los preceptos legales y los efectos de la acción institucional con relación al bienestar de los adultos y adultas mayores en Venezuela. Es importante resaltar, que no ahondaremos en la noción de Gobernanza, nos sirve aquí para dar contexto y una conectividad entre la regla y la práctica.

2.3. Bases Legales

La legislación venezolana contiene diversas leyes que establecen aspectos fundamentales referidos a la atención de la adulta y el adulto mayor. Las mismas servirán de soporte legal para el desarrollo de la presente investigación. A continuación citamos las referencias legales que protegen a la población adulta mayor.

2.3.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV) gaceta oficial N° 5.908 del 19 de febrero de 2009

En el capítulo V referente a los Derechos Sociales y de las Familia garantiza la atención integral a la adulta y el adulto mayor. En tal sentido se exponen a continuación los artículos siguientes.

Artículo 86. “Toda persona tiene derecho a la seguridad social como servicio público de carácter no lucrativo, que garantice la salud y asegure protección en contingencias de maternidad, paternidad, enfermedad, invalidez, enfermedades catastróficas, discapacidad, necesidades especiales, riesgos laborales, pérdida de empleo, desempleo, vejez, viudedad, orfandad, vivienda, cargas derivadas de la vida familiar y cualquier otra circunstancia de previsión social. El Estado tiene la obligación de asegurar la efectividad de este derecho, creando un sistema de seguridad social universal, integral, de financiamiento solidario, unitario, eficiente y participativo, de contribuciones directas o indirectas (...) El sistema de seguridad social será regulado por una ley orgánica especial”.

Como se puede observar el nuevo modelo de seguridad social contemplado en el artículo antes mencionado, está sustentado bajo el principio de universalidad, mediante el cual atribuye el derecho a la seguridad social a toda persona, tenga o no capacidad contributiva y la vejez, siendo esta, una de las contingencias protegidas por este sistema. Pero el constituyente no se quedó solo en incluirlo como contingencia, sino que se desarrolla otro artículo, en el cual se especifican los derechos del adulto mayor bajo la denominación de ancianos.

Artículo 80. “El Estado garantizará a los ancianos y ancianas el pleno ejercicio de sus derechos y garantías. El Estado, con la participación solidaria de las familias y la sociedad, está obligado a respetar su dignidad humana, su autonomía y les garantizará atención integral y los beneficios de la seguridad social que eleven y aseguren su calidad de vida. Las pensiones y jubilaciones otorgadas mediante el sistema de

Seguridad Social no podrán ser inferiores al salario mínimo urbano. A los ancianos y ancianas se les garantizará el derecho a un trabajo acorde con aquellos y aquellas que manifiesten su deseo y estén en capacidad para ello”.

Este artículo es de suma importancia porque no sólo garantiza los derechos de la población adulta mayor a la seguridad social, sino que establece obligaciones a la familia y la sociedad en general. Además determina que las pensiones y jubilaciones no podrán ser inferiores al salario mínimo. Aunque debemos estar claros, cuando se habla de pensiones, se está refiriendo a las personas con capacidad contributiva, excluyendo así, a los no contribuyentes como es el caso de los que reciben asignación económica, entre un 60 y 80% del salario mínimo establecido en la LSS.

2.3.2. Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social (LOSSS) gaceta oficial N° 5.891 del 31 de julio 2008

Artículo 4. “La seguridad social es un derecho humano y social fundamental e irrenunciable, garantizado por el Estado a todos los venezolanos residentes en el territorio de la República, y a los extranjeros residenciados legalmente en él, independientemente de su capacidad contributiva, condición social, actividad laboral, medio de desenvolvimiento, salarios, ingresos y renta, conforme al principio de progresividad y a los términos establecidos en la Constitución de la República y en las diferentes leyes nacionales, tratados, pactos y convenciones suscritos y ratificados por Venezuela”.

Este artículo le proporciona el rango de derecho humano a la seguridad social, derecho garantizado por el Estado Venezolano aún cuando exista ausencia de capacidad contributiva.

Artículo 5. “A los fines de esta Ley se entiende por Sistema de Seguridad Social el conjunto integrado de sistemas y regímenes prestacionales, complementarios entre sí e interdependientes, destinados a atender las contingencias objetos de la protección de dicho sistema”.

Es importante señalar que el Sistema de Seguridad Social se estructura de la siguiente manera:

CUADRO N° 2. SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL

Sistema de Seguridad Social	
Sistema Prestacional de Salud	Régimen Prestacional de Salud
Sistema Prestacional de Previsión Social	Régimen Prestacional de Servicios Sociales al Adulto Mayor y Otras Categorías de Personas
	Régimen Prestacional de Empleo
	Régimen Prestacional de Pensiones y otras Asignaciones Económicas
	Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo
Sistema Prestacional de Vivienda y Hábitat	Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat

Fuente: elaboración propia. Información obtenida de la LOSSS

Artículo 18. “El sistema de Seguridad Social garantizará las prestaciones siguientes: promoción de la salud de toda la población de forma universal y equitativa (...) protección integral a la vejez (...)”.

De este artículo queremos hacer énfasis en la protección integral a la vejez por parte del Sistema de Seguridad Social. Es importante acotar que aunque se establezca la protección integral en la norma, en la ejecución se encuentran deficiencias. La que suscribe este trabajo actualmente realiza una investigación sobre los Servicios que presta el Instituto Nacional de Servicios Sociales (INASS) donde ha

podido comprobar lo antes descrito. Cabe introducir, de nuevo el concepto de “Gobernancia” donde debe existir un vínculo directo entre la norma, la institución y la población beneficiaria.

Régimen Prestacional de Servicios Sociales al Adulto Mayor y Otras Categorías de Personas.

Artículo 58. “Se crea el Régimen Prestacional de Servicios Sociales al Adulto Mayor y Otras Categorías de Personas, que tiene por objeto garantizarles atención integral, a fin de mejorar y mantener su calidad de vida y bienestar social bajo el principio de respeto a su dignidad humana”.

Artículo 59. “El Régimen Prestacional de Servicios Sociales al Adulto Mayor y Otras Categorías de Personas comprenderá las siguientes prestaciones, programas y servicios:

1. Asignaciones económicas permanentes o no, para los adultos mayores con ausencia de capacidad contributiva.
2. Participación en actividades laborales acordes con la edad y estado de salud.
3. Atención domiciliaria de apoyo y colaboración a los adultos mayores que así lo requieran.
4. Turismo y recreación al adulto mayor.
5. Atención institucional que garantice alojamiento, vestido, cuidados médicos y alimentación a los adultos mayores.

6. Asignaciones para personas con necesidades especiales y cargas derivadas de la vida familiar.

Cualquier otro tipo de programa o servicio social que resulte pertinente de acuerdo a la ley respectiva”

Artículo 60. “Las instituciones públicas nacionales, estatales y municipales que ejecuten programas de atención a los adultos mayores y otras categorías de personas, coordinarán progresivamente sus actividades a los fines de estructurar un régimen prestacional uniforme”.

Artículo 61. “El Régimen Prestacional de Servicios Sociales al Adulto Mayor y Otras Categorías de personas será financiado con recursos fiscales y los remanentes netos del capital, mediante la progresiva unificación de las asignaciones presupuestarias existentes en los diversos órganos y entes, y el diseño de mecanismos impositivos para este fin”.

Artículo 62. “El Régimen Prestacional de Servicios Sociales al Adulto Mayor y Otras Categorías de Personas estará bajo la rectoría del ministerio con competencia en servicios sociales al adulto mayor y otras categorías de personas; su gestión se realizará a través del Instituto Nacional de Geriatria y Gerontología (INAGER).

El Régimen Prestacional de Servicios Sociales al Adulto Mayor y Otras Categorías de Personas se regirá por las disposiciones de la presente Ley y por la ley que regula el Régimen Prestacional de Servicios Sociales al Adulto Mayor y Otras Categorías de Personas”.

Sobre el Régimen Prestacional de Servicios Sociales al Adulto Mayor y Otras Categorías de Personas podemos decir: (a) busca garantizar la atención integral a todas las personas amparadas por este Régimen Prestacional (b) garantiza la

seguridad social a las personas que han estado al margen de la seguridad social, por falta de capacidad contributiva, (c) no sólo ampara a la población adulta mayor, sino a la población menor de sesenta (60) años en estado de necesidad, en situaciones de desprotección económica, familiar o social, además de los pueblos indígenas, (d) el Régimen Prestacional actualmente está bajo la rectoría del Ministerio de las Comunas y Protección Social y se gestiona a través del Instituto Nacional de Servicios Sociales, (e) el Régimen se rige por la LOSSS y la LSS.

2.3.3. Ley del Seguro Social gaceta oficial N° 5.976 del 24 de mayo de 2010

La ley del seguro social, quien ha recibido varias reformas (julio de 2008, mayo de 2010 y la propuesta de reformar el artículo 6, que aún no ha sido publicada en gaceta oficial) en su título III, capítulo III se encuentran normas de protección a la vejez a los adultos y adultas mayores cotizantes o contribuyentes a la seguridad social. Entre ellos destacaremos:

Artículo 2. “(...) Están protegidos por el Seguro Social Obligatorio, los trabajadores permanentes bajo la dependencia de un patrono, sea que presten sus servicios en el medio urbano o en el rural y sea cual fuere el monto de su salario (...)”

Artículo 27. “El asegurado, después de haber cumplido 60 años de edad si es varón o 55 si es mujer, tiene derecho a una pensión de vejez siempre que tenga acreditadas un mínimo de setecientas cincuenta (750) semanas cotizadas.

Si el disfrute de la pensión de vejez comenzare con posterioridad a la fecha en que el asegurado cumplió 60 años si es varón o 55 si es mujer, dicha pensión será aumentada en un cinco por ciento de su monto por cada año en exceso de los señalados”.

Artículo 30. “La pensión por vejez es vitalicia y se comienza a pagar siempre que se tenga derecho a ella, desde la fecha en que sea solicitada”.

Como podemos observar, la Ley del Seguro Social aún vigente, protege a los y las trabajadoras y para un trabajador poder optar a una pensión en su vejez, la Ley parte de una edad determinada: Sesenta (60) si es hombre y cincuenta y cinco (55) si es mujer, además de un mínimo de setecientas cincuenta (750) cotizaciones.

Para cerrar este capítulo, queremos señalar que el Gobierno Bolivariano en pro de la protección de este sector de la población, homologó la pensión del IVSS al sueldo mínimo, y mediante el decretos N° 4.269 del 2 de febrero de 2006 que entre otras cosas, establecía el beneficio para los asegurados que tuvieran al menos 700 cotizaciones asumiendo el Estado las cotizaciones faltantes e inclusive se abrió la posibilidad de beneficiarse de una pensión para aquellos que tenían menos de 700 dándole la oportunidad de completar las restantes.

El 01 de mayo de 2010 mediante el decreto N° 7.401 brindó la oportunidad de cancelar las cotizaciones faltantes a aquellos asegurados que tenían cotizaciones desde 1 hasta 700, haciéndose en algunos casos el Estado responsable de cancelar las cotizaciones faltantes. Otro de los beneficios otorgado por el Gobierno Bolivariano a través del IVSS, fue el de la pensión de vida y gracia, que se asigna aquellas personas que nunca cotizaron al IVSS y que solicitaron ayuda para que consideraran su caso y le otorgaran el beneficio por su precaria situación económica. Además del decreto N° 5.370 para incorporar como pensionadas a 50.000 mujeres amas de casa y el que incorpora a pescadores y campesinos.

CAPITULO III: LEY DE SERVICIOS SOCIALES

3.1. Antecedentes legales de la Ley de Servicios Sociales.

A continuación presentamos, algunos antecedentes sobre la protección social por parte del Estado a la población adulta mayor haciendo énfasis en los aspectos legales. Se hace imprescindible aclarar que la Ley de Servicios Sociales no se desprende de la Ley del Seguro Social, aunque ambas amparan a la población adulta mayor, se diferencian porque La LSS ampara a las personas excluidas de la Ley del Seguro Social. Esta última protege a los contribuyentes de la Seguridad Social.

3.1.1. Patronato Nacional de Ancianos e Inválidos (PANAI)⁹

El patronato Nacional de Ancianos e Inválidos fue creado en 1949 mediante el decreto N° 338 del 23 de noviembre de 1949, el cual fue dictado por la Junta Militar de Gobierno de los Estados Unidos de Venezuela y publicado en Gaceta Oficial N° 23.089 del 2 de diciembre de 1949, con la finalidad de brindar protección a un sector desprotegido de la sociedad.

⁹ La reseña del PANAI y del INAGER se extrajeron del documento ¿Quiénes somos?

3.1.2. Ley del Instituto Nacional de Geriátría y Gerontología

En septiembre de 1978, se aprueba la Ley del Instituto Nacional de Geriátría y Gerontología (INAGER) publicada en la gaceta oficial N° 2303; convirtiendo al Patronato Nacional de Ancianos e Inválidos (PANAI) en INAGER adscrito al Ministerio de Sanidad y Asistencia Social. Con la creación del INAGER se trató de ampliar el campo de protección de la población adulta mayor. El 12 de septiembre de 2005 el INAGER pasó a ser el Instituto Nacional de Servicios Sociales (INASS) designado como tal según la Ley de Servicios Sociales publicada en la gaceta oficial N° 38.270.

3.2. La Ley de Servicios Sociales.

La legislación venezolana contiene diversas leyes que establecen aspectos fundamentales referidos a la atención de la adulta y el adulto mayor, como son: La Constitución Nacional, La Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social, La Ley de Servicios Sociales y La Ley del Seguro Social nombrada anteriormente. Para efectos de este apartado, señalaremos la LSS. A continuación citamos textualmente.

Ley de Servicios Sociales gaceta oficial N° 38.649 del 30 de mayo de 2007.

A continuación presentamos la estructura de la LSS¹⁰ que regula el Régimen Prestacional al Adulto Mayor y Otras Categorías de Personas, establecido en el Capítulo II de la LOSSS. Queremos resaltar que dicha Ley, está compuesta de 9 títulos y de 112 artículos. De igual manera, señalaremos que entendemos por Servicios Sociales antes de hacer una definición queremos citar a Salcedo (2006)

¹⁰ ¹⁰ No pretendemos detallar sobre la Ley, ya que los artículos que se tomaron en cuenta para esta investigación se desarrollan más adelante. Por el momento deseamos que los lectores puedan apreciar nada más la estructura de la ley.

cuando señala que “los Servicios Sociales, independientemente de su contenido y uso, siempre lo encontramos vinculados a la satisfacción de las necesidades, al reconocimiento de la dignidad humana y a la consecución del bienestar” (Pág. 176).

Para la Ley de Servicios Sociales (2005) “Intervención interdisciplinaria, metódica y científica, orientada a la atención general y especializada, institucionalizada, interna o ambulatoria, a domicilio, de rehabilitación y habitación física, mental, sensorial, intelectual o social y de asistencia en general, para las personas protegidas por esta Ley” (Pág., 6).

Para nuestro entender, podríamos definirlo, en el caso de la Ley que nos ocupa, como el conjunto de prestaciones dirigidas a garantizar la satisfacción de necesidades sentidas de las personas sin capacidad contributiva y que conllevan a mejorar la calidad de vida.

CUADRO N° 3. ESTRUCTURA DE LA LEY DE SERVICIOS SOCIALES

TÍTULOS	CAPITULOS	ARTÍCULOS
TÍTULO I DISPOSICIONES FUNDAMENTALES		Del artículo 1 al 8
TÍTULO II DERECHOS Y DEBERES	Capítulo I: Derechos y deberes de las personas protegidas por esta Ley Capítulo II: Deberes de coordinación y cooperación de organismos públicos y privados	Del artículo 9 al 29
TÍTULO III DE LA PROTECCIÓN Y PRESTACIONES A LAS PERSONAS PROTEGIDAS POR ESTA LEY.	Capítulo I: De la protección Capítulo II: De las prestaciones	Del artículo 30 al 66
TÍTULO IV DE LA RECTORÍA, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO	Capítulo I: De la rectoría Capítulo II: Del Instituto Nacional de Servicios Sociales Capítulo III: De los Centros de Servicios Sociales	Del Artículo 67 al 83
TÍTULO V DE LA CONSULTA, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL	Capítulo I: Del Consejo Nacional de Servicios Sociales Capítulo II: De las Asambleas y los Comité Comunitarios de Servicios Sociales	Del artículo 84 al 91
TÍTULO VI DEL FINANCIAMIENTO		Del artículo 92 al 97
TÍTULO VII DE LOS ESTABLECIMIENTOS PARA ASISTIR A LAS PERSONAS PROTEGIDAS POR ESTA LEY		Del artículo 98 al 101
TÍTULO VIII DE LA DENUNCIA Y SANCIONES	Capítulo I: De la Denuncia Capítulo II: De las Sanciones	Del artículo 102 al 112
TÍTULO IX DISPOSICIONES TRANSITORIAS, DEROGATORIA Y FINAL	Capítulo I: Disposiciones transitorias Capítulo II: Disposiciones Derogatoria única Capítulo III: Disposición final única	Compuesta por Disposiciones Transitorias, Derogatoria y Final

Fuente: elaboración propia. Información obtenida de la Ley de Servicios Sociales

A continuación presentamos algunos artículos considerados relevantes en la presente investigación.

3.2.1. Disposiciones fundamentales. En este primer aspecto se considera de vital importancia darle contenido y significado al propósito y razón de ser de las disposiciones legales, el asunto desarrollado y contenida en la Ley de Servicios Sociales, en especial a lo relacionado con su propósito, la estructura institucional que la desarrolla, y las fuentes y distribución de los recursos que le otorgan la sustentabilidad financiera al régimen. De igual manera, encontramos el llamado a imprimirle universalidad al Sistema de Seguridad Social en Venezuela, por cuanto intenta precisar la población sujeta de protección, la cual es definida en su totalidad por aquellos sujetos que no están protegidos por los otros regímenes contributivos del Sistema. También encontramos en este apartado, una serie de definiciones como uno de los puntos más importantes dentro de un régimen de protección social, y más específicamente, dentro de la concepción de los Servicios Sociales, no sólo por las dificultades en definir el contenido de lo social, sino también, por la diversidad de concepciones existente en torno a estas nociones dependiendo del país y momento histórico al cual nos referimos. Desarrollar el punto de las definiciones nos permite homologar el contenido y darle significado a cada uno de los conceptos básicos utilizados en las disposiciones legales que a continuación desarrollamos.

Objeto

Artículo 1. “La presente Ley tiene por objeto definir y regular el Régimen Prestacional de Servicios Sociales al Adulto Mayor y Otras categorías de personas, su rectoría, organización, funcionamiento, financiamiento, determinación de las prestaciones, requisitos para su obtención y gestión, de conformidad con lo establecido en La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, La Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social y en los tratados, pactos y convenciones sobre la materia, suscritos y ratificados por la República Bolivariana de Venezuela”.

Este artículo nos presenta dos puntos muy importantes: (a) un panorama de cómo funcionará de manera integral el Régimen Prestacional y (b) las normas por las cuales debe regirse.

Ámbito de Aplicación

Artículo 3. “El Régimen Prestacional de Servicios Sociales al Adulto Mayor y Otras Categorías de Personas, exceptuando las asignaciones económicas, las cuales se rigen por lo establecido en la presente Ley, ampara a todos los venezolanos y venezolanas de sesenta o más años de edad y a los extranjeros y extranjeras de igual edad, siempre que residan legalmente en el país (...)”.

Con respecto al artículo 3 nos señala que El Régimen Prestacional de Servicios Sociales al Adulto Mayor y Otras Categorías de Personas ampara a las personas de sesenta años y más, hacemos la salvedad de que las asignaciones económicas no sólo se destinan para las personas con este rango de edad, sino que pueden beneficiar a individuos menores de sesenta años que se encuentren en situación de necesidad.

Definiciones

Artículo 7¹¹. “A efectos de la aplicación de esta Ley, se entiende por:

- 1. Adulto y adulta mayor:** A la persona natural con edad igual o mayor a sesenta años de edad.

- 2. Otras categorías de personas:** Personas naturales menores de sesenta años de edad, con ausencia de capacidad contributiva para cotizar al Sistema de Seguridad Social, que se encuentren en estado de necesidad y, no están amparadas por otras leyes, instituciones y programas.

¹¹ En este artículo solo se reseñan los numerales que se consideraron importantes.

3. Estado de necesidad: Situación de desprotección económica, personal, familiar o social, que desencadena necesidades sociales previstas y tipificadas por esta Ley como merecedoras de protección temporal o permanente. Constituye el dispositivo que acciona la dinámica protectora y determina si hay lugar o no a la protección.

4. Ausencia de capacidad contributiva: Falta de recursos económicos de una persona, que le imposibilita cotizar al Sistema de Seguridad Social, o ser beneficiaria del subsidio que otorga el Estado, para completar el monto de la cotización, que esté debidamente registrada en el Sistema de Información del Sistema de Seguridad Social y certificada por el Instituto Nacional de Servicios Sociales.

5. Abandono: Resistencia voluntaria de la familia a contribuir para la satisfacción de las necesidades básicas de aquellos miembros a cuyo sostén deben legalmente y socialmente concurrir.

8. Situación de dependencia: Condición en la que se encuentra una persona que requiere de la asistencia permanente de otra persona para satisfacer sus necesidades básicas.

9. Servicio Social: Intervención interdisciplinaria, metódica y científica, orientada a la atención general y especializada, institucionalizada, interna o ambulatoria, a domicilio, de rehabilitación y habitación física, mental, sensorial, intelectual o social y de asistencia en general, para las personas protegidas por esta Ley.

10. Atención integral: Acciones destinadas a satisfacer las necesidades económicas, físicas, materiales, emocionales, sociales, laborales, culturales, educativas, recreativas, productivas y espirituales de las personas protegidas por esta Ley.

11. Asignación económica: Prestaciones dineraria, temporal o permanente que recibirán las personas en estado de necesidad, protegidas por esta Ley.

12. Prestaciones asistenciales en servicios y en especie: A los servicios sociales no dinerarios, dirigidos a mejorar las circunstancias de carácter social, no superables en forma autónoma, que impidan el desarrollo integral de las personas protegidas, hasta lograr su integración social.

13. Integración social: Al proceso de desarrollo de capacidades y creación de oportunidades en los órdenes económico, social y político para que los individuos, familias o grupos sujetos de protección de esta Ley, puedan reincorporarse a la vida comunitaria con pleno respeto a su dignidad, identidad y derechos sobre la base de la igualdad y equidad de oportunidades para una vida activa y productiva.

14. Instituto Gestor: A la institución encargada en el ámbito nacional de la gestión de los servicios sociales destinados a garantizar la atención integral a las personas protegidas por esta Ley.

15. Órgano Rector: Al Ministerio con competencia en servicios sociales al adulto y adulta mayor y otras categorías de personas”.

De este artículo resaltaremos lo siguiente: (a) señala a adulto o adulta mayor como la persona con edad igual a sesenta años de edad, (b) otras categorías de personas como aquellas menores de sesenta años en estado de necesidad y que no se encuentren amparadas por otras leyes (c) en el se hace una clasificación de los diferentes estados de necesidad en que se puede encontrar una persona protegida por este Régimen Prestacional, (d) las prestaciones que ofrece, no sólo dineraria, sino en servicios y en especie, (e) señala la existencia de un órgano rector y un gestor.

Queremos señalar que no estamos de acuerdo con la clasificación (Otras Categorías de Personas) donde insertan a las personas con discapacidad y a los indígenas. Creemos que si vamos a categorizar, todas las personas entramos en una sola categoría: La Humana.

3.2.2. Derechos y deberes de las personas protegidas por esta ley. En la Ley de Servicios Sociales se establecen una serie de derechos y deberes, no sólo para las personas amparadas por esta ley, sino también para la familia, entes públicos y privados.

Derechos de las personas protegidas por esta Ley

Artículo 9. “El estado garantiza a las personas amparadas por esta Ley, los derechos humanos sin discriminación, los derechos de carácter civil, su nacionalidad y ciudadanía, los derechos políticos, los derechos sociales y de la familia, los derechos culturales y educativos, los derechos económicos, los derechos ambientales y los derechos de los pueblos indígenas, en los términos y condiciones establecidos en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, las leyes y los tratados, pactos y convenciones suscritos y ratificados por la República.

El Estado, las familias y la sociedad, se integrarán corresponsablemente, para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y ciudadanas protegidos por esta Ley, mediante su incorporación efectiva a programas, servicios y acciones que faciliten, de acuerdo a sus condiciones, el acceso a la educación, el trabajo de calidad, la salud integral, la vivienda y hábitat dignos, la participación y el control social, la asistencia social, las asignaciones económicas según sea el caso, la asistencia jurídica y la participación en actividades recreativas, culturales y deportivas.

Las familias tendrán derecho a recibir el apoyo de las instituciones públicas para el cuidado y atención de las personas protegidas por esta Ley”.

En el artículo 9 se consagran y se garantizan todos los derechos de las personas amparadas por la LSS y se establece la corresponsabilidad entre el Estado,

la familia y la sociedad en aras de mejorar la calidad de vida de los sujetos amparados por esta Ley.

Deber de registrarse en el Sistema de Información de Seguridad Social.

Artículo 11. “Las personas protegidas por esta Ley están en la obligación de registrarse en el Sistema de Información de Seguridad Social en la forma que dispone la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social y sus normas reglamentarias, e incorporar la certificación de ausencia de capacidad contributiva emanada por el Instituto Nacional de Servicios Sociales, si la situación lo requiere”.

Con respecto a este artículo queremos señalar que actualmente los adultos y adultas mayores y otras categorías de personas que deseen optar a cualquiera de los servicios prestado por el órgano gestor (INASS) de este Régimen Prestacional deberán estar registrados en el Sistema Integrado de Atención Social al Adulto y Adulta Mayor (SIASAM). Para realizar la inscripción en el sistema, la población adulta mayor deberá buscar un Centro de Servicio Social, consignar su cédula de identidad con su respectiva fotocopia, entre otras.

Deber de participar

Artículo 12. “Las personas protegidas por esta Ley y las familias, en la medida de sus posibilidades, participarán en los distintos procesos de los programas de servicios sociales, tales como la capacitación, rehabilitación e integración”.

Deber del uso adecuado de las prestaciones

Artículo 13. “Las personas protegidas por esta Ley, deberán hacer uso adecuado de las prestaciones, programas y servicios consagrados en ella”.

Los artículos 12 y 13 nos indican que no sólo participaran las personas protegidas por esta Ley, sino los familiares quienes deben hacer uso apropiado de los servicios sociales que ofrece.

Deber de la corresponsabilidad familiar

Artículo 14. “Los familiares de las personas protegidas por esta Ley, son corresponsables con los organismos públicos y privados pertinentes, en la atención y aprovechamiento de los programas de servicios sociales y contribuirán con:

1. La promoción del desarrollo, el mejoramiento y la integración familiar.
2. El apoyo a mujeres en períodos de gestación o lactancia, con especial atención a las niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad.
3. Participar en los programas de prevención al desamparo o abandono y la protección a los miembros de la familia que lo padecen.
4. Cooperar en la prevención, rehabilitación, habilitación e integración a la vida productiva o activa de personas integrantes del grupo familiar con algún tipo de discapacidad.
5. Salvaguardar los derechos fundamentales de las personas protegidas por esta Ley y asistirles mientras estos no puedan hacerlo por sí mismos.
6. Promover acciones y participación social para el mejoramiento comunitario.

7. Cumplir con las recomendaciones y compromisos establecidos con las instituciones para la efectiva integración del miembro de la familia en estado de necesidad.
8. Cooperar en el cumplimiento de las disposiciones, normativas y requisitos exigidos por las instituciones para el ingreso a los programas y servicios, su mantenimiento y su egreso, cuando las condiciones lo ameriten o frente al deceso del usuario principal.
9. Conformar redes de apoyo comunitario para la realización del control social en la coordinación, operación, control y evaluación de los programas de servicios sociales en las entidades locales”.

En cuanto al artículo 14 donde se establecen una serie de obligaciones a la familia, consideramos que la Ley debería ser más contundente en cuanto a las obligaciones de la familia con respecto a los y las adultos mayores. La que suscribe conoce casos en que los hijos e hijas se desentienden y abandonan a sus padres, y algunas veces pudiendo apoyarles económicamente no lo hacen. Por otro lado, no entendemos por qué en este artículo se incluye un numeral (2) donde se debe dar apoyo a mujeres en períodos de gestación o lactancia, atendiendo especialmente a las niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad. Si revisamos los seis (6) programas establecidos por el INASS en ningún momento esto se cumple. De igual manera queremos señalar, que para la protección de las mujeres en gestación tenemos la Ley para la Protección de la Familia, Maternidad y Paternidad y para las niñas y adolescentes existe la Ley Orgánica de Protección al Niño, Niña y Adolescentes.

Coordinación y cooperación

Artículo 15. “Los organismos públicos y privados, distintos al Ministerio con competencia en materia de servicios sociales al adulto y adulta mayor y otras

categorías de personas e Instituto Nacional de Servicios Sociales, responsables de garantizar las prestaciones, programas y servicios contemplados para el Régimen Prestacional regulado por esta Ley, deben coordinar y cooperar entre sí para que las acciones se cumplan con la mayor eficacia y eficiencia en beneficio de los sujetos protegidos, con la participación del respectivo Consejo Estatal de Planificación y Coordinación de Políticas Públicas y del Consejo Local de Planificación Pública, de acuerdo a sus atribuciones y competencias”.

Cogestión

Artículo 16. “Los estados y municipios en el ámbito de sus competencias deben participar activamente y en forma protagónica en la cogestión de las prestaciones, programas y servicios establecidos por esta Ley, a partir de convenios con el Instituto Nacional de Servicios Sociales”.

En cuanto a los artículos 15 y 16 creemos que El INASS debería capacitar a los y las funcionarias que laboran en Gobernaciones y Alcaldías sobre las disposiciones de la LSS, ya que contempla una serie de mandatos para estas instituciones. Se hace perentorio que estas instancias colaboren en la protección de las personas protegidas por este Régimen Prestacional tan importante. De igual manera, queremos resaltar el carácter descentralizado de la Ley al adjudicarle responsabilidades a los estados y municipios, entes públicos y privados.

Información sobre proyectos, planes y presupuestos

Artículo 18. “Los estados y municipios, en el ámbito de sus competencias, deben hacer del conocimiento de las instancias de participación ciudadana previstas en esta Ley, la formulación, ejecución y resultado de los proyectos, planes, programas y presupuestos, destinados a la atención integral de las personas protegidas por esta Ley”.

A manera de elucubración consideramos que esta disposición no se cumple, porque si este mandato no ha sido acatado por el Órgano gestor mucho menos será cumplido por Gobernaciones y Alcaldías.

Atención integral a la salud

Artículo 24. “El Ministerio con competencia en materia de salud, a través del Sistema Público Nacional de Salud, deberá promover y desarrollar la atención integral de la salud a las personas protegidas por esta Ley, mediante programas de promoción, prevención, restitución, habilitación y rehabilitación, atendiendo las particularidades inherentes a su condición”.

Desconocemos en qué manera esta disposición se está cumpliendo, en el sentido de la promoción, sin embargo, tenemos que señalar la cantidad de adultos y adultas mayores que asisten a los Centros de Desarrollo Integral (CDI) al área de rehabilitación. Sería interesante conocer si existe algún enlace entre el órgano gestor y estas instituciones a manera de garantizar el cumplimiento de este derecho.

Deberes de las instituciones privadas

Artículo 29. “Las instituciones privadas de protección y asistencia a las personas protegidas por esta Ley, tendrán las siguientes obligaciones:

1. Constituirse de acuerdo con lo estipulado en las leyes aplicables.
2. Inscribirse en el Registro de las Instituciones Públicas y Privadas Dedicadas a la Protección y Asistencia de las Personas Protegidas por esta Ley.
3. Cumplir con lo establecido en las normas de esta Ley y las disposiciones emanadas por el Instituto Nacional de Servicios Sociales para la regulación de los servicios sociales.
4. Colaborar con las tareas de supervisión que realice el Instituto Nacional de Servicios Sociales.
5. Garantizar en todo momento el respeto a la dignidad, los derechos humanos y la participación protagónica de las personas, familias o comunidades que reciban sus servicios sociales”.

Como podemos observar la LSS es muy amplia, no sólo establece obligaciones para instituciones públicas, sino también para entes privados como señala este artículo.

3.2.3. De la Protección y Prestaciones a las Personas Protegidas por esta Ley. La Ley de Servicios Sociales garantiza entre su articulado prestaciones dinerarias y en servicios y en especie. Entre las dinerarias tenemos las asignaciones económicas y en las de servicios y en especie, las de carácter social, tales como: servicios en salud, tratamiento médico, centros de servicios sociales, hogares sustitutos, programas de

alimentación, servicios funerarios, entre otros. De igual manera, en la LSS se hace una clasificación de los diferentes estados de necesidad con protección prioritaria que dan lugar a las prestaciones precitadas. A continuación los artículos relacionados con lo antes descrito:

Estado de necesidad con protección prioritaria

Artículo 30. “Tendrán protección prioritaria las personas que se encuentren en cualquiera de las siguientes situaciones de estado de necesidad:

1. Estar en desamparo familiar, social, económico o en indigencia.
2. Estar excluidas del núcleo familiar, carecer de medios de subsistencia y con ingresos inferiores al 40% del salario mínimo urbano.
3. Estar privadas de alimentos y en estado de desnutrición.
4. Carecer de habitación y estar en exposición a la intemperie.
5. Estar en situación de avanzada edad o de gran discapacidad con imposibilidad de satisfacer sus necesidades básicas y depender permanentemente de otra persona con escasos recursos.
6. Ser jefe o jefa de familia en estado de necesidad y con personas bajo su dependencia.

7. Encontrarse en cualquier otra circunstancia de desamparo que implique limitaciones severas para cubrir las necesidades básicas de subsistencia y que la persona o familia no pueda superarlas por sí misma”.

En el artículo 30 se hace un paneo del estado de necesidad en que se puede encontrar una persona amparada por esta Ley, haciendo énfasis en aquellas situaciones que son prioritarias atender. También observamos que incluyen la indigencia como necesidad, situación que es atendida actualmente por la Misión Negra Hipólita. En cuanto a este artículo en nuestro día a día, encontramos personas en estado de necesidad que no se encuentra tipificados en el, tales como: los enfermos renales y los diabéticos que requieren de tratamientos y de dietas especiales, en el caso de estos últimos. A la hora de tramitar la asignación económica son rechazados porque no se encuentran, por ejemplo, en lo dispuesto en el numeral 5 de este artículo. Sin embargo, ambas enfermedades, en ocasiones, son limitantes para ejercer cualquier labor.

Prestaciones

Artículo 31. “Las prestaciones establecidas para las personas protegidas por esta Ley, se clasificarán en asignaciones económicas de largo, mediano y corto plazo; y prestaciones asistenciales en servicios y en especies. Las de largo plazo son aquellas que se otorgan por más de veinticuatro meses; las de mediano plazo, son aquellas que se otorgan por un lapso entre trece meses y veinticuatro meses y las de corto plazo, son aquellas que se otorgan por un lapso entre seis meses y doce meses, y que pueden ser pagadas por una cantidad fija de entrega única o periódica. Las prestaciones asistenciales en servicios y en especies corresponderán algunas a programas desarrollados directamente por el Instituto Nacional de Servicios Sociales y otras a programas en convenio con gobernaciones, alcaldías e instituciones privadas”.

Se puede observar que en el artículo 31 se contemplan las prestaciones ofrecidas por LSS y las clasifican en dos grupos: (a) las asignaciones económicas y (b) las de servicios y en especie. Las primeras tienen que ver con prestaciones dinerarias y las segundas básicamente a los programas desarrollados a través del INASS y de otros entes públicos y privados.

Derecho a las asignaciones económicas

Artículo 32. “Tienen derecho a las asignaciones económicas previstas en esta Ley, los adultos y las adultas mayores en estado de necesidad y con ausencia de capacidad contributiva, las personas menores de sesenta años de edad que se encuentren en estado de necesidad y que no estén integradas a un grupo familiar o con discapacidad total, las familias en situaciones de desprotección económica, amas de casa y pueblos indígenas en estados de necesidad, cuya situación haya sido calificada y certificada por el Instituto Nacional de Servicios Sociales”.

Se hace interesante reflexionar sobre este artículo y nos detendremos un poco porque el único servicio que conocen los adultos y adultas mayores es el referente a las asignaciones económicas identificadas por ellos como “pensión de INAGER” esta aseveración la hacemos de acuerdo a el resultado del diagnóstico y a las entrevistas y grupo focal realizado por la que suscribe en otra investigación. De este artículo señalaremos lo siguiente: (a) para que un adulto o adulta mayor pueda disfrutar de este beneficio debe tener dos condiciones: estado de necesidad y ausencia de capacidad contributiva esto pareciera contradecir los derechos de estas personas garantizados en la CRBV, y en la LOSSS, (b) se incluyen familias en desprotección económica, amas de casas y pueblo indígenas, además de las personas con discapacidad todo bajo la certificación del INASS. En este punto cabe preguntarse

¿qué papel juega la Misión Madres del Barrio, el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS) y el MPP para los Pueblos Indígenas?.

Queremos agregar que compartimos la crítica que hace Puentes (2008) en cuanto a la certificación por parte del INASS, ella expresa: ¿Quién va ser el garante de establecer el estado de necesidad? (...) si se dejó para establecer en el Reglamento, mientras este no se dicte ¿va a ser la voluntad del que lo va a determinar?” (Pág. 151).

Cuando Sara Puentes, exponía esta reflexión, no estaba lejos de la realidad. En la investigación realizada por la que suscribe para la Maestría en Psicología Social, de los relatos de las adultas mayores surgió una subcategoría: **la política y el amiguismo**: algunas manifestaron que hay personas que no necesitan la asignación económica y sin embargo, disfrutan del beneficio y que esto se debía a la “palanca” a la “política” y al “amiguismo”. En el caso de esa subcategoría **política y amiguismo** queremos resaltar que la investigadora conoce experiencias en esta área. La madre de la que realiza esta investigación, conjuntamente con un número de aproximadamente 20 personas fueron trasladados a la sede de Higuerote, estado Miranda por una señora que tenía aspiraciones a concejal y a todos le dieron su asignación económica. Es decir, las adultas mayores y Puentes tienen razón cuando manifestaron estas cosas. Es decir, en ocasiones no depende del estado de necesidad, sino del contacto que pueda tener la persona que solicita el beneficio.

Incompatibilidad de las asignaciones económicas

Artículo 35. “Las asignaciones económicas otorgadas por el Régimen Prestacional regulado por esta Ley, son incompatibles con cualquier ingreso: remuneración, renta, pensión, jubilación u otra asignación económica de la misma naturaleza, otorgada por cualquier organismo de carácter público”.

De este artículo queremos señalar lo siguiente: el ente gestor claramente no lleva control, ni seguimiento de los registros que lleva y a pesar de tener convenio con el Instituto de los Seguros Sociales (IVSS) y conocer las funciones de la Misión Madres del Barrio, al parecer no se cruzan las datas. Conocemos casos en que adultos mayores tienen pensión por IVSS y también por INASS, de igual manera adultas que tienen pensión por IVSS y cobran por madres del barrio, adultas que tienen asignación por INASS y cobran Madres del Barrio. Dónde queda el artículo 93 de la LSS cuando establece “El Instituto Nacional de Servicios Sociales (...) debe establecer un mecanismo efectivo de coordinación en las asignaciones económicas, con el fin de evitar duplicidad (...)”.

Revalorización de las asignaciones económicas

Artículo 36. “Todas las asignaciones económicas reguladas por la presente Ley serán revalorizadas de oficio anualmente, tomando en cuenta la relación de estas asignaciones con el salario mínimo urbano”.

Asignaciones económicas para las personas adultas mayores

Artículo 39. “Las personas adultas mayores que se encuentren en estado de necesidad y con ausencia de capacidad contributiva, previa certificación de cualquiera de estas condiciones, recibirán una asignación económica, entre un mínimo de sesenta por ciento (60%) y un máximo de ochenta por ciento (80%) del salario mínimo urbano vigente”.

Cese de las asignaciones económicas

Artículo 45. “Las asignaciones económicas, previa certificación del Instituto Nacional de Servicios Sociales, cesarán en las siguientes situaciones:

1. Al término del período establecido para la asignación económica.
2. Cuando la beneficiaria o el beneficiario se incorpore a una actividad laboral remunerada.
3. Cuando se supere el estado de necesidad que dio origen a la asignación económica.
4. Ante el incumplimiento y la falta de veracidad en el suministro de información exigida por el Instituto Nacional de Servicios Sociales para la asignación, seguimiento y control de las asignaciones económicas.
5. Cuando fallezca la beneficiaria o el beneficiario”.

En los artículos señalados se refleja lo concerniente a las asignaciones económicas, estableciendo: (a) la clasificación de las personas que tienen derecho a este beneficio, como son: adultos y adultas mayores, los menores de sesenta años que estén en situación de vulnerabilidad y los pueblos indígenas, (b) la revalorización de la cuantía anual de acuerdo a las variaciones que tenga el sueldo mínimo si lo hubiere, (c) el monto de las asignaciones económica que oscilan entre un 60% y 80% del salario mínimo. Con respecto a esta última consideramos que la asignación económica debería equipararse a las pensiones del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales. Es decir, igualarlas al sueldo mínimo, porque no es suficiente para cubrir las necesidades de la población a las cuales pretenden beneficiar. Es importante

resaltar que esta aseveración la hacemos de acuerdo a lo señalado por un grupo de adultas mayores consultadas en la investigación: Construcciones Sociales de la Adulta Mayor y Servicios de Atención del Instituto Nacional de Servicios Sociales realizada por la que suscribe para la Maestría en Psicología Social.

Algunas adultas manifestaron “eso no alcanza para nada”. Con respecto al monto de las asignaciones económicas debemos manifestar que una taza típica para una pensión oscila entre 921 BF (60%) y 1228 (80%) BF. Con un alto costo de la vida (inflación 28,7 en febrero 2011)¹² cabe preguntarse para que puede alcanzar esta cantidad para una población que presenta problemas de salud y en ocasiones tienen hasta 5 tratamientos y dietas de acuerdo a su problema de salud.

Por otro lado, si la CRBV y LOSSS les garantizan a la población adulta mayor los beneficios de la seguridad social ¿por qué la diferencia en cuantía entre la pensión y la asignación económica? ¿No representa esta una forma de discriminar al no contribuyente? Esto nos hace recordar la segregación cuando introducen lo de otra categoría de personas, donde se incluyen a las personas con discapacidad y pueblos indígenas.

Prestaciones en servicios y en especie

Artículo 46. “Las prestaciones asistenciales en servicios y en especie que garantiza la presente Ley, son todos aquellos servicios sociales no dinerarios, orientados a mejorar las circunstancias de carácter social, no superables en forma autónoma por la persona, y que le impiden su desarrollo integral e incorporación a una vida plena y productiva. Todo lo concerniente a su instrumentación será desarrollado en el Reglamento de esta Ley”.

¹² Observatorio de Política & Estrategia en América Latina (2011).

Como se dijo anteriormente las prestaciones en servicios y en especie se refiere a los programas dirigidos a la atención de las personas protegidas por esta Ley. En cuanto al INASS, ofrece seis programas de cuales cinco se encuentran entre estas prestaciones: Atención Social, Atención en salud, Centros de Servicios Sociales, Aldeas de Encuentro y Gerogranjas.

Red de hogares sustitutos y residencias diurnas

Artículo 47. “El Instituto Nacional de Servicios Sociales, en coordinación con los estados y municipios, creará una red de hogares sustitutos y residencias diurnas para desarrollar programas y servicios de atención integral a las personas adultas mayores y a las personas en situación de orfandad o abandono en estado de necesidad. Las modalidades y el funcionamiento de los hogares sustitutos y las residencias diurnas se establecerán en el Reglamento de esta Ley”.

Con respecto a este artículo, consideramos de suma importancia la coordinación entre el INASS, las Gobernaciones y Alcaldías para velar que se incluya en el presupuesto anual las partidas necesarias para el desarrollo de programas dirigidos a la protección de la población adulta mayor. Además de la creación de hogares sustitutos y residencias diurnas.

Programas y campañas de valoración

Artículo 50. “El Instituto Nacional de Servicios Sociales promoverá con la colaboración de otros órganos e instituciones públicos programas y campañas de valoración y respeto para personas adultas mayores y personas con cualquier tipo de discapacidad”.

Queremos resaltar por lo que hemos podido indagar al menos en el INASS, no existe programas, ni campañas que tengan como objetivo resaltar el valor humano de los y las adultas mayores, ni de las personas con discapacidad. Sólo basta con revisar los principales medios de comunicación de masa para darnos cuenta de la inexistencia de lo señalado.

Atención médica especializad

Artículo 51. “El Sistema Público Nacional de Salud, a través de programas, proporcionará a las personas protegidas por esta Ley, la atención médica especializada gratuita, dotación de prótesis, lentes, traslados, intervenciones quirúrgicas, atención odontológica, oftalmológica y obligatoriamente los medicamentos indicados en consultas, en emergencias y hospitalización. Asimismo, el Instituto Nacional de Servicios Sociales estimulará la prestación de servicios con descuentos, o tarifas especiales para las personas protegidas por esta Ley en farmacias, clínicas y otros establecimientos de salud”.

Con respecto a este artículo y en el cumplimiento por parte del INASS de este derecho, tenemos que en el programa Atención en Salud se contempla lo antes señalado, sin embargo, para optar a ellos se solicita una gran cantidad de requisitos, que en ocasiones obstaculiza el acceso al programa, como lo señalaremos a continuación:

CUADRO 4. SOBRE LOS REQUISITOS PARA OPTAR A LAS AYUDAS.

Ayuda Especial	Requisitos
Medicamentos	<ul style="list-style-type: none">* Copia de la Cédula de Identidad.* Informe Médico (Actualizado).* Récipe Médico (Actualizado).* Referencia Social del Centro de Servicios Sociales (CSS).* Realizar solicitud ante el Centro de Servicios Sociales de su comunidad.* De (1) a (3) Presupuestos Originales vigentes, dependiendo el monto de la ayuda solicitada.* Hasta Bolívares 200,00 (1) presupuesto de un centro donde vendan lo que se requiera.* Hasta Bolívares 500,00 (2) presupuestos.* De 500,00 en adelante (3) presupuestos.

Fuente: elaboración propia. Esta información se obtuvo directamente en la sede principal del INASS (En un documento impreso que no tiene referencia ni números de página.) Calle las Flores. Sabana Grande. Caracas. 2010.

Imaginemos lo que esto representa para un adulto o adulta mayor, porque a pesar que la Ley estipula la creación de Centros de Servicios Sociales en los municipios, actualmente no se cumple con esta disposición, ya que sólo existen a nivel nacional 53 centros: 37 residenciales y 16 ambulatorios. Lo que queremos significar en tal caso es, que la persona en ocasiones debe trasladarse a grandes distancias para solicitar cualquier apoyo o información.

Inventario de medicinas

Artículo 52. “El Instituto Nacional de Servicios Sociales solicitará periódicamente información sobre los inventarios de los medicamentos necesarios para las personas protegidas por esta Ley, a las instituciones u organismos prestadores del servicio de salud, con el propósito de contribuir a garantizar la disponibilidad en el suministro de fármacos, especialmente los requeridos para las enfermedades crónicas, degenerativas y patologías asociadas al envejecimiento e informará de sus resultados a los órganos de participación y control social”.

Programas alimentarios

Artículo 54. “El Instituto Nacional de Nutrición, con la colaboración de la sociedad y la familia, debe diseñar y desarrollar programas destinados a proporcionar la alimentación adecuada, tanto en calorías y nutrientes, como en condiciones de higiene, a las personas protegidas por esta Ley. Asimismo, fomentará su incorporación preferencial en los comedores populares y otros proyectos alimentarios a nivel nacional, estatal y municipal. El Instituto Nacional de Servicios Sociales promoverá el cumplimiento de esta disposición”.

En cuanto a los artículos 52 y 54, queremos señalar que desconocemos en qué medida esto se está cumpliendo porque algunas adultas consultadas en la Investigación: Construcciones Sociales de la Adulta Mayor y Servicios de Atención del Instituto Nacional de Servicios Sociales¹³, manifestaron su inconformidad con respecto al suministro de medicamentos. La adulta mayor no sólo tiene que enfrentar la situación de que haya o no los medicamentos necesarios para mejorar su condición de salud, sino que cuando los hay no le proporcionan la dosis necesaria, viéndose en la obligación de parar el tratamiento o tomárselo a medias. Por otro lado, la burocracia exige que la población adulta mayor deba consignar informe y récipes médico actualizado y en ocasiones tres presupuestos. Si analizamos un poco, encontramos que son trámites engorrosos que fuerzan a sus usuarios a acudir a tres farmacias a solicitar presupuesto, además que los mismos en ocasiones no son gratis.

De igual manera, con el tema sobre la alimentación, ya que en el Centro de Servicios Sociales “Don Antonio Raima” la comida que le proporcionan a los usuarios y usuarias de ese centro no la seleccionan según las dietas requeridas por cada quien sobre una base individual.

¹³ Esta investigación se ejecutó para la Maestría en Psicología Social. Se realizaron encuestas en la sede principal del INASS y un grupo focal en el Centro de Servicios Sociales “Don Antonio Raima” Ambos en el Municipio Libertador.

Servicio funerario

Artículo 57. “El Instituto Nacional de Servicios Sociales, con la cooperación de los estados y municipios, garantizará a las personas protegidas por esta Ley, que se encuentren en estado de necesidad al momento de su fallecimiento, la prestación del servicio funerario, de inhumación o cremación, mediante convenios con organismos públicos y privados”.

A manera de dignificar a la población adulta mayor se establece el artículo 57 que protege al adulto o adulta mayor a la hora de cualquier contingencia. En ocasiones los familiares carecen de recursos económicos a la hora del fallecimiento de la persona protegida por esta Ley. El señalado artículo pudiera ser la solución de presentarse este problema.

Descuentos en el transporte

Artículo 59. “El Estado, a través del Ministerio con competencia en transporte, los estados y municipios, establecerá pasaje gratuito de transporte urbano y, al menos, el cincuenta por ciento (50%) de descuento en los montos de los pasajes terrestres extraurbanos, aéreos, fluviales, marítimos y ferroviarios en las rutas nacionales y promoverá la aplicación de descuentos en las rutas internacionales”.

Con respecto a este artículo, creemos que el INASS debe emplazar al Ministerio con competencia en transporte para hacer cumplir la Ley, porque muchos adultos y adultas mayores son humillados y vejados a la hora de buscar la exoneración en el pago de transporte público. Esto también demuestra el enorme desconocimiento de la población en general con respecto a lo establecido en la Ley,

en ocasiones los choferes desconocen por completo este derecho, inclusive el adulto mayor cuando lo exige, sabe que tiene el derecho, pero ignora quién se lo otorga.

3.2.4. De la rectoría. En este apartado se señala el órgano rector y ejecutor de las políticas contempladas en el Régimen Prestacional al Adulto Mayor y otras Categorías de Personas, así como sus competencias. De igual manera de las atribuciones del directorio y del Presidente o Presidenta del Instituto Nacional de Servicios Sociales. A continuación citamos lo siguiente:

Órgano Rector del Régimen Prestacional regulado por esta Ley

Artículo 68 “De conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social, el Ministerio con competencia en materia de servicios sociales al adulto y adulta mayor y otras categorías de personas, es el órgano rector del Régimen Prestacional de Servicios Sociales al Adulto Mayor y Otras Categorías de Personas, siendo sus competencias las siguientes:

1. Definir los lineamientos, políticas, planes y estrategias del Régimen Prestacional de Servicios Sociales al Adulto Mayor y Otras Categorías de Personas.
2. Efectuar el seguimiento, la evaluación y el control de las políticas, los programas, y proponer los correctivos que considere necesarios.
3. Revisar y proponer las modificaciones a la normativa legal aplicable, a los fines de garantizar la operatividad del Régimen Prestacional regulado por esta Ley.

4. Establecer formas de interacción y coordinación conjunta entre instituciones públicas y privadas a los fines de garantizar la integralidad del Régimen Prestacional regulado por esta Ley.
5. Requerir de los entes u organismos bajo su adscripción y en el ámbito de su competencia, la información administrativa y financiera de su gestión.
6. Evaluar en forma continua el desempeño y los resultados de la gestión del Instituto Nacional de Servicios Sociales e informar oportunamente a la instancia correspondiente según lo establecido en las leyes.
7. Proponer el Reglamento de la presente Ley y aprobar las normas técnicas propuestas por el Instituto Nacional de Servicios Sociales.
8. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones del Régimen Prestacional regulado por esta Ley en las materias de su competencia, así como de las obligaciones bajo la potestad de sus entes u organismos adscritos y de ser procedente proponer las sanciones a aquellas instancias del Sistema de Seguridad Social y del Instituto Nacional de Servicios Sociales que incumplan con lo establecido en esta Ley.
9. Ejercer los mecanismos de tutela que se deriven de la ejecución de la administración y gestión de los entes u organismos bajo su adscripción.
10. Aprobar la celebración de convenios entre el Instituto Nacional de Servicios Sociales, los estados y los municipios para la ejecución de los programas, para las personas protegidas por esta Ley.
11. Las demás que le sean asignadas por esta Ley, por otras leyes que regulen la materia y por el Ejecutivo Nacional”.

El artículo 68 reseña la existencia de un órgano rector del Régimen Prestacional. Actualmente el INASS como ente gestor se encuentra adscrito al Ministerio del Poder Popular para las Comunas y Protección Social. De igual manera el artículo señala las funciones de este Ministerio con respecto al tema en cuestión.

3.2.5. De los Centros de Servicios Sociales. Entre las prestaciones en servicios y en especie contempladas en la LSS, encontramos la creación de los Centros de Servicios Sociales Estadales y Municipales, que no sólo son responsabilidad del INASS, sino también de los estados y municipios, teniendo el INASS la facultad de establecer convenios para la creación de los mismos. En este apartado señalaremos los artículos referentes a los CSS, funciones y competencias.

Del Instituto Nacional de Servicios Sociales

Artículo 69. “Con la finalidad de adecuar a una nueva estructura administrativa, se le cambia el nombre al Instituto Nacional de Gerontología y Geriatría, creado mediante Ley del Instituto Nacional de Geriatría y Gerontología, publicada en la Gaceta Oficial N° 2.303 del 1° de septiembre de 1978, por el de Instituto Nacional de Servicios Sociales, para la ejecución de las funciones y competencias que le asigna esta Ley y la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social. El Instituto Nacional de Servicios Sociales está adscrito al Ministerio con competencia en materia de servicios sociales al adulto y adulta mayor y otras categorías de personas”.

En este caso podemos decir, que el INAGER cambia de razón social pasando del Instituto Nacional de Gerontología y Geriatría al El Instituto Nacional de Servicios Sociales (INASS)

Competencias

Artículo 70. “El Instituto Nacional de Servicios Sociales tendrá las siguientes competencias:

1. Proponer, para su aprobación, al Ministerio con competencia en materia de servicios sociales al adulto y adulta mayor y otras categorías de personas, los lineamientos, políticas, planes y estrategias en materia de servicios sociales de atención y asistencia a las personas protegidas por esta Ley.
2. Ejecutar los lineamientos, políticas, planes y estrategias en materia de servicios sociales de atención y asistencia a las personas protegidas por esta Ley.
3. Ejercer las funciones de control, seguimiento y evaluación de los procesos de gestión de los servicios sociales de atención y asistencia dirigidos a las personas protegidas por esta Ley.
4. Promocionar la participación de las personas protegidas por esta Ley, para el ejercicio de la contraloría social, la toma de decisiones sobre la planificación y el control de políticas específicas en las instituciones y servicios.
5. Fomentar el interés de la sociedad, la familia y la comunidad organizada en la protección de las personas amparadas por esta Ley.
6. Tomar medidas necesarias para asegurar el ejercicio de los derechos de las personas protegidas por esta Ley.
7. Elaborar los lineamientos y el reglamento interno o de funcionamiento para el desarrollo de las actividades de la Institución.

8. Crear el Sistema de Información de Servicios Sociales.
9. Realizar y mantener actualizado conjuntamente con los estados y municipios el Registro Nacional de las Personas Protegidas por esta Ley, a través de unidades de registro.
10. Realizar y mantener actualizado el Registro de las Instituciones Públicas y Privadas Dedicadas a la Protección y Asistencia de las Personas Protegidas por esta Ley.
11. Elaborar el Registro de las Personas Protegidas por esta Ley en Condiciones de Ingresar al Mercado Laboral.
12. Calificar y certificar a las personas protegidas por esta Ley que se encuentren en estado de necesidad.
13. Promover y realizar estudios científicos sobre las materias de su competencia.
14. Otorgar la autorización para la apertura de instituciones públicas o privadas de protección y asistencia a las personas protegidas por esta Ley; velar por su buen funcionamiento y ordenar su suspensión o clausura de acuerdo con esta Ley y su Reglamento.
15. Coordinar con entes públicos o privados las actividades y los servicios para las personas protegidas por esta Ley.
16. Realizar convenios con los estados y municipios para la ejecución de los programas para las personas protegidas por esta Ley, previa autorización del Ministerio con competencia en materia de servicios sociales al adulto y adulta mayor y otras categorías de personas.

17. Denunciar ante el Ministerio Público los hechos que considere atentatorios contra el respeto a la dignidad humana y velar por el cumplimiento de las sanciones impuestas, derivadas de tales hechos.
18. Elaborar un informe semestral para el Ministerio con competencia en materia de servicios sociales al adulto y adulta mayor y otras categorías de personas que contenga el estado de los programas que adelanta el Instituto Nacional de Servicios Sociales o en convenio con organismos públicos y privados.
19. Las demás que le atribuya esta Ley y su Reglamento”.

Este artículo nos reseña las funciones que debe cumplir el INASS como ente ejecutor de los preceptos establecidos en la presente Ley. Es importante resaltar que nos gustaría conocer en qué medida se está cumpliendo con el numeral 16, es decir, si existen convenios entre el INASS, los estados y municipios en cuanto a la protección de la personas protegidas por esta Ley.

Directorio

Artículo 71. “La máxima dirección y administración del Instituto Nacional de Servicio Sociales, estará a cargo de un Directorio integrado por once miembros: el Presidente o Presidenta del Instituto, un o una representante del órgano rector del Sistema de la Seguridad Social, un o una representante del Ministerio con competencia en materia de servicios sociales al adulto y adulta mayor y otras categorías de personas, un o una representante del Ministerio con competencia en materia de salud, un o una representante del Ministerio con competencia en materia de vivienda y hábitat, un o una representante del Ministerio con competencia en materia de educación y deporte, un o una representante de la Defensoría del Pueblo,

un o una representante de las organizaciones sociales de los adultos y adultas mayores, un o una representante de las organizaciones sociales de las amas de casa, un o una representante de las comunidades y pueblos indígenas, y un o una representante de las organizaciones sociales de las personas con discapacidad. Cada uno de los representantes del Directorio tendrá su respectivo suplente.

Los miembros principales y suplentes del Directorio deben ser venezolanos o venezolanas, de comprobada solvencia moral y experiencia en materia vinculada con el área social.

La designación y remoción del Presidente o Presidenta del Instituto Nacional de Servicios Sociales corresponde al Presidente o Presidenta de la República. El Reglamento definirá el mecanismo de selección de los representantes de las organizaciones sociales, gremiales y comunitarias. Los miembros del Directorio ejercerán sus funciones por un período de tres años, prorrogable por un período adicional de igual duración.

El Directorio sesionará ordinariamente una vez cada quince días, y extraordinariamente cuando sea convocado por su Presidente o Presidenta o a solicitud, de por lo menos cinco de sus miembros, y sus decisiones se tomarán por mayoría simple”.

Atribuciones del Directorio

Artículo 72. “Son atribuciones del Directorio del Instituto Nacional de Servicios Sociales:

1. Fijar la política del Instituto Nacional de Servicios Sociales de acuerdo con los lineamientos de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, y demás leyes y reglamentos que regulan esta materia.
2. Examinar y aprobar los planes generales y programas anuales del Instituto, dándole prioridad a las propuestas de las instancias de participación ciudadana contempladas en esta Ley.
3. Resolver sobre la creación, ampliación, reducción y suspensión de servicios y dependencias del Instituto, así como fijarles su competencia.
4. Fiscalizar e inspeccionar las operaciones y demás actividades administrativas del Instituto.
5. Aprobar el reglamento interno del Instituto y modificarlo cuando sea necesario.
6. Promover, de acuerdo con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela la participación de las personas protegidas por esta Ley en la elaboración de políticas y programas de atención.
7. Examinar y aprobar el informe anual y el balance general.
8. Proponer, para la aprobación del Ministerio con competencia en materia de servicios sociales al adulto y adulta mayor y otras categorías de personas, los lineamientos, políticas, planes, programas y estrategias para el desarrollo de la Red de Voluntariado de Servicios Sociales de las personas protegidas por esta Ley.
9. Aprobar la calificación y certificación a las personas protegidas por esta Ley que se encuentren en estado de necesidad.

10. Presentar al Ministerio con competencia en materia de servicios sociales al adulto y adulta mayor y otras categorías de personas, el informe detallado de las actividades del Instituto, realizadas el año anterior y el programa a desarrollarse el siguiente año.
11. Aprobar el anteproyecto de presupuesto del Instituto y someterlo a consideración del Ministerio con competencia en materia de servicios sociales al adulto y adulta mayor y otras categorías de personas.
12. Acordar mediante resolución motivada la concesión o suspensión de licencias a instituciones públicas o privadas de atención a las personas protegidas por esta Ley.
13. Resolver los demás asuntos que le solicite el Presidente o Presidenta.
14. Todas las demás que le atribuyan la presente Ley y su Reglamento”.

Los artículos 71 y 72, nos señalan la creación y funciones de un Directorio como máxima autoridad en la dirección y administración del INASS. Este directorio está conformado por once miembros de diferentes entes públicos y organizaciones sociales. Su principal función de acuerdo a la Ley es revisar, evaluar y fiscalizar el fiel cumplimiento de lo establecido en la norma por parte del INASS, además de la transparencia en la gestión, sin embargo, en la práctica no es así, nos permitimos explicar una experiencia con respecto a este Directorio. Se les envía a los miembros un documento donde se expresan cosas a adquirir y montos altísimos a aprobar sin muchos detalles, tales como: adquisición de de kit para los adultos mayores o manual de procedimientos para la gerencia tal. Esto se revisa y dos días después los miembros asisten a una reunión donde se debe aprobar. En dicha reunión no se explica, ni los miembros indagan sobre los detalles de lo que se va a aprobar. Lo que

queremos significar es que ningún miembro del Directorio participa en la elaboración del presupuesto de lo que se va a adquirir, ni tiene claridad a la hora de aprobar.

Es importante resaltar, que la que hace este comentario habla con conocimiento de causa, ya que estuvo por poquísimo tiempo (dos sesiones) como miembro representando a las Organizaciones de las Amas de Casas por el Ministerio de la Mujer y debido a lo antes descrito decidió retirarse por la enorme responsabilidad que acarrea firmar documentos donde se invertía sumas tan altas de dinero sin tener claridad en cuanto a la relación costo – beneficio.

Atribuciones del Presidente o Presidenta

Artículo 73. “Son atribuciones del Presidente o Presidenta del Instituto Nacional de Servicios Sociales:

1. Cumplir y hacer cumplir las decisiones del Directorio.
2. Ejercer la representación del Instituto, judicial y extrajudicialmente, personalmente o mediante apoderado. Para convenir, desistir, transigir y comprometer, en árbitros de derecho o arbitrador, será necesaria la autorización del Directorio, dándole prioridad a las propuestas de las instancias de participación.
3. Proponer al Directorio las directrices bajo las cuales se regirá el Instituto bajo los lineamientos de políticas que recibe del Ministerio con competencia en materia de servicios sociales al adulto y adulta mayor y otras categorías de personas.

4. Informar al Directorio acerca de todo asunto relacionado con la dirección y administración del Instituto.
5. Elaborar el anteproyecto de presupuesto y presentarlo a la consideración del Directorio.
6. Presentar al Directorio los planes generales y los programas anuales del Instituto.
7. Convocar y presidir el Directorio.
8. Ejecutar el presupuesto.
9. Dirigir la administración del Instituto y nombrar y remover el personal del Instituto.
10. Presentar el informe anual y el balance general.
11. Mantener canales de comunicación con el Ministerio con competencia en materia de servicios sociales al adulto y adulta mayor y otras categorías de personas a través de puntos de cuenta, informes y reuniones periódicas.
12. Difundir la gestión y logros del Instituto.
13. Designar apoderados generales o especiales, quienes ejercerán la representación legal del Instituto en los términos señalados en el mandato; sin embargo, éstos no podrán convenir en la demanda, celebrar transacciones, desistir de la acción, ni de ningún recurso sin expresa autorización del Directorio.

14. Conocer en última instancia los recursos administrativos de conformidad con esta Ley. La decisión del Presidente o Presidenta agota la vía administrativa.
15. Ejercer las demás atribuciones que señale la ley o sean delegadas por el Ministerio con competencia en materia de servicios sociales al adulto y adulta mayor y otras categorías de personas”.

En el artículo se reseñan las funciones a cumplir por el Presidente o Presidenta del INASS. Actuaciones que estarán bajo la supervisión y mandatos del Directorio antes mencionado.

Oficina de asuntos Educativos y Comunicacionales

Artículo 78. “El Instituto Nacional de Servicios Sociales contará con una Oficina de Asuntos Educativos y Comunicacionales, la cual servirá de unidad de apoyo técnico y logístico, y tendrá las siguientes atribuciones:

1. Proponer al Presidente o Presidenta del Instituto Nacional de Servicios Sociales la política de educación y comunicación en materia de adulto y adulta mayor y otras categorías de personas.
2. Servir de oficina de prensa.
3. Diseñar y ejecutar campañas informativas de alcance masivo sobre este Régimen Prestacional
4. Definir y desarrollar estudios y proyectos de investigación sobre asuntos de interés.

5. Crear el centro de información, documentación y educación del Instituto Nacional de Servicios Sociales.
6. Las demás atribuciones que le asigne el Directorio del Instituto Nacional de Servicios.

El INASS debe realizar campañas informativas, especialmente en radio y televisión para darle a conocer a toda la población y especialmente a la población adulta mayor, los servicios que presta, pudiendo utilizar el artículo 10 de la Ley de Responsabilidad Social en Radio, Televisión y Medios Electrónicos, que establece entre otras que el Estado dispondrá de 70 minutos semanales para difundir mensajes educativos. Estas campañas deben tener como principal objetivo el reconocimiento de los derechos de los adultos y adultas mayores.

De los Centros Estadales y Municipales de Servicios Sociales

Creación por convenio

Artículo 79. “El Instituto Nacional de Servicios Sociales creará Centros de Servicios Sociales según lo establecido en esta Ley, para lo cual podrá celebrar convenios con los estados y municipios”.

Centros de Servicios Sociales en los Estados

Artículo 80. “Los Centros de Servicios Sociales son instancias de gestión en los estados en este ámbito político territorial, que actuarán bajo la coordinación del Instituto Nacional de Servicios Sociales. Su organización y funcionamiento serán establecidos en el Reglamento de esta Ley”.

Funciones y competencias de los Centros de Servicios Sociales en los Estados

Artículo 81. “Los Centros de Servicios Sociales en los estados tendrán en su ámbito político territorial, las siguientes funciones y competencias:

1. Proponer al Instituto Nacional de Servicios Sociales, para su aprobación, los proyectos y estrategias en materia de servicios sociales de atención y asistencia a las personas protegidas por esta Ley.
2. Ejecutar lineamientos, políticas, planes y estrategias en materia de servicios sociales de atención y asistencia a las personas protegidas por esta Ley, definidos por el Instituto Nacional de Servicios Sociales.
3. Ejercer funciones de control, seguimiento y evaluación de los procesos de gestión de los servicios sociales de atención y asistencia dirigidos a las personas protegidas por esta Ley.
4. Promocionar la participación de las personas protegidas por esta Ley para el ejercicio de la contraloría social, la toma de decisiones sobre la planificación y el control de políticas específicas en las instituciones y servicios.

5. Fomentar el interés de la sociedad, la familia y la comunidad organizada en la protección de las personas amparadas por esta Ley.
6. Tomar medidas necesarias para asegurar el ejercicio de los derechos de las personas protegidas por esta Ley.
7. Realizar y mantener actualizado conjuntamente con los municipios el Registro Estatal de las Personas Protegidas por esta Ley.
8. Realizar y mantener actualizado el Registro de las Instituciones Públicas y Privadas Dedicadas a la Protección y Asistencia de las Personas Protegidas por esta Ley.
9. Elaborar el Registro de las Personas Protegidas por esta Ley en Condiciones de Ingresar al Mercado Laboral.
10. Calificar a las personas en estado de necesidad para el otorgamiento de asignaciones económicas previstas en esta Ley, para su respectiva certificación por parte del Instituto Nacional de Servicios Sociales.
11. Coordinar en el estado las actividades desarrolladas por entes públicos o privados de protección a las personas protegidas por esta Ley.
12. Denunciar ante el Ministerio Público los hechos que considere atentatorios contra el respeto a la dignidad humana y velar por el cumplimiento de las sanciones impuestas, derivadas de tales hechos.
13. Elaborar un informe semestral para el Instituto Nacional de Servicios Sociales, que contenga el estado de los programas que adelanta el Centro Estatal de Servicios Sociales”.

Centros de Servicios Sociales en los Municipios

Artículo 82. “Los Centros Municipales de Servicios Sociales son instancias de gestión en este ámbito político territorial que actuarán bajo la coordinación del Instituto Nacional de Servicios Sociales. La organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales en los Municipios serán establecidos en el Reglamento de esta Ley”.

Funciones y competencias de los Centros Municipales de Servicios Sociales

Artículo 83. “Los Centros de Servicios Sociales en los Municipios tendrán en su ámbito político territorial, las siguientes funciones y competencias:

1. Proponer al Instituto Nacional de Servicios Sociales, para su aprobación, los proyectos y estrategias en materia de servicios sociales de atención y asistencia a las personas protegidas por esta Ley.
2. Ejecutar lineamientos, políticas, planes y estrategias en materia de servicios sociales de atención y asistencia a las personas protegidas por esta Ley, definidos por el Instituto Nacional de Servicios Sociales.
3. Ejercer funciones de control, seguimiento y evaluación de los procesos de gestión de los servicios sociales de atención y asistencia dirigidos a las personas protegidas por esta Ley.

4. Promocionar la participación de las personas protegidas por esta Ley para el ejercicio de la contraloría social, la toma de decisiones sobre la planificación y el control de políticas específicas en las instituciones y servicios.
5. Fomentar el interés de la sociedad, la familia y la comunidad organizada en la protección de las personas amparadas por esta Ley.
6. Tomar medidas necesarias para asegurar el ejercicio de los derechos de las personas protegidas por esta Ley.
7. Realizar y mantener actualizado el Registro Municipal de las Personas Protegidas por esta Ley.
8. Realizar y mantener actualizado el Registro de las Instituciones Públicas y Privadas Dedicadas a la Protección y Asistencia de las Personas Protegidas por esta Ley.
9. Elaborar el Registro de las Personas Protegidas por esta Ley en Condiciones de Ingresar al Mercado Laboral.
10. Postular a las personas en estado de necesidad para el otorgamiento de asignaciones económicas previstas en esta Ley, ante el directorio del Centro Estatal de Servicios Sociales, para su respectiva calificación.
11. Otorgar la autorización, previa aprobación del Instituto Nacional de Servicios Sociales, para la apertura de instituciones públicas o privadas de protección y asistencia a las personas protegidas por esta Ley y velar por su buen funcionamiento y ordenar su suspensión o clausura, de acuerdo con esta Ley y su Reglamento.

12. Coordinar en el municipio las actividades desarrolladas por entes públicos o privados de protección a las personas protegidas por esta Ley.
13. Denunciar ante el Ministerio Público los hechos que considere atentatorios contra el respeto a la dignidad humana y velar por el cumplimiento de las sanciones impuestas, derivadas de tales hechos.
14. Supervisar los diferentes servicios sociales de naturaleza pública, privada a nivel municipal, a los fines de garantizar la satisfacción de las necesidades de las personas protegidas por esta Ley.
15. Elaborar un informe semestral para el Instituto Nacional de Servicios Sociales, que contenga el estado de los programas y los servicios que adelanta el Centro Municipal de Servicios Sociales”.

Desde el artículos 79 hasta el 83, se expone la creación y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales tanto estatales como municipales. Sin embargo, indagando un poco hemos podido determinar la ausencia de creación de los Centros de Servicios Sociales en los Municipios, centros por demás importantes para disminuir las penurias que debe pasar la población adulta mayor a la hora de realizar cualquier trámite o solicitud. Conocemos algunos casos donde la población adulta mayor debe trasladarse de un lugar a otro, debiendo tomar hasta cuatro carros para llegar al Centro de Servicio Social de su estado.

Queremos acotar que en el estado Miranda, existen ocho Centros de Servicios Sociales, el que está en Barlovento se encuentra en la vía hacia Curiepe Municipio Brión. La población adulta mayor que va a cualquier trámite, bien sea de salud o de la asignación económica, desde la parroquia el Guapo¹⁴ deben tomar

¹⁴ Municipio Páez

cuatro carros, de el Guapo a Río chico, de Río chico a San José¹⁵, de San José a Higuerote y de Higuerote¹⁶ a Curiepe y las dejan en la carretera lejos de su destinación. Imaginemos lo complejo que esto resulta para una persona que mas allá de la edad, tenga problemas de salud y dificultades para caminar. Este viaje también cuesta dinero que constituye un desembolso importante. Porque aunque la LSS, establece la exoneración (pagar pasaje) de las personas mayores de 60 años, los chóferes hacen caso omiso de este derecho. Estas penurias y traslados se deben en gran parte al incumplimiento de lo establecido en el artículo 82 de la LSS, que establece la creación de Centros de Servicios Sociales en los Municipios. A continuación presentamos los CSS a nivel nacional.

CUADRO N° 5

NÚMERO DE CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES AMBULATORIOS.

Estado	Cantidad
Distrito Capital	8
Miranda	6
Vargas	1
Zulia	1
Total	16

Fuente: elaboración propia. Información obtenida de la página web del INASS

¹⁵ Municipio Andrés Bello

¹⁶ Higuerote y Curiepe son del Municipio Brión

CUADRO N° 6

NÚMERO DE CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES RESIDENCIALES.

Estado	Cantidad
Amazonas	1
Anzoátegui	3
Apure	1
Aragua	2
Barinas	1
Bolívar	1
Carabobo	1
Cojedes	1
Distrito Capital	1
Delta Amacuro	1
Falcón	1
Guárico	4
Lara	1
Mérida	1
Miranda	2
Monagas	1
Nueva Esparta	1
Portuguesa	1
Sucre	1
Táchira	6
Trujillo	2
Vargas	1
Yaracuy	1
Zulia	1
Total	37

Fuente: elaboración propia. Información obtenida de la página web del INASS

3.2.6. Del financiamiento. Nos comenta acerca de los recursos financieros del Régimen Prestacional, así como de los fondos que deben crearse: fondo de asignaciones económicas sociales y fondo de prestaciones en servicios y en especie. A continuación los detalles sobre este mandato de ley.

De los recursos para el financiamiento

Artículo 92. “Los recursos para el financiamiento del Régimen Prestacional de Servicios Sociales al Adulto Mayor y Otras Categorías de Personas, estarán constituidos por:

1. Asignaciones presupuestarias previstas en la Ley de Presupuesto anual correspondiente.
2. Aportes extraordinarios que le asigne el Ejecutivo Nacional.
3. Remanentes netos de capital.
4. Las cantidades recaudadas por concepto de sanciones, multas y otras de naturaleza análoga.
5. Cualquier otro ingreso o fuentes de financiamiento.

A fin de contribuir con el financiamiento de las prestaciones en servicio y en especie contempladas en este Régimen, los estados y los municipios asignarán recursos en su presupuesto ordinario para la atención de la población que habita en la respectiva entidad territorial, objeto de protección de esta Ley.

La asignación y distribución de los recursos se realizará de acuerdo con las necesidades sociales territoriales, estudios financieros y actuariales”.

Con respecto a este artículo, encontramos que la carga presupuestaria recae sobre el Estado. Se hace perentorio que las organizaciones de adultos y adultas mayores que existen en el país se organizaran en una sola y trataran de participar en los consejos locales de planificación pública, creemos que esto les garantizaría la

inclusión de programas municipales que atiendan las necesidades de este sector de la población.

Fondo de Asignaciones Económicas Sociales

Artículo 95. “Se crea el Fondo de Asignaciones Económicas Sociales para el financiamiento de las prestaciones dinerarias del Régimen Prestacional de Servicios Sociales al Adulto Mayor y Otras Categorías de Personas. Los ingresos del Fondo estarán constituidos por recursos fiscales, remanentes netos de capital y mecanismos impositivos, y su administración estará bajo la responsabilidad de la Tesorería de la Seguridad Social”.

Fondo de Prestaciones en Servicios y en Especie

Artículo 96. “Se crea el Fondo de Prestaciones en Servicios y en Especie para el financiamiento de las prestaciones no dinerarias previstas en el Régimen Prestacional de Servicios Sociales al Adulto Mayor y Otras Categorías de Personas regulado por esta Ley. Los ingresos del Fondo estarán constituidos por recursos fiscales, remanentes netos de capital y mecanismos impositivos, y su administración estará bajo la responsabilidad del Instituto Nacional de Servicios Sociales”.

De los Fondos

Artículo 97. “Los Fondos previstos en esta Ley están constituido por patrimonios públicos, sin personalidad jurídica, que no darán lugar a estructuras organizativas ni burocráticas y su administración se regirá por las normas que establezca la Tesorería de Seguridad Social. No está permitida la transferencia de recursos entre los diferentes fondos”.

Como se puede observar en los artículos 95 y 96, se crean dos fondos: (a) el de las asignaciones económicas y (b) el fondo para las prestaciones en servicios y en especie. Además de señalar como estarán compuestos los ingresos de ambos fondos. Del artículo 97 resaltaremos la prohibición de traslados de partidas entre los fondos. ¿Cabe preguntarse en la ausencia de creación de la Tesorería de la Seguridad Social quien administra el fondo de las asignaciones económicas?

3.2.7. De las Denuncias y Sanciones. En este aspecto, la LSS contempla una serie de medidas orientadas a sancionar a personas naturales, jurídicas, funcionarios y funcionarias públicos, entes públicos y privados que comentan alguna falta o delito en contra de las personas protegidas por esta ley. A continuación presentamos los artículos relacionados con tan importante disposiciones contempladas en dicha ley.

Obligatoriedad de la denuncia

Artículo 102. “Las personas que tengan conocimiento de la comisión de una falta o delito en contra de las personas amparadas por la presente Ley, están en la obligación de notificarlo de inmediato al Instituto Nacional de Servicios Sociales, al Ministerio Público o a cualquier otra autoridad competente. Los familiares de la

víctima, hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad que no consignen la denuncia serán considerados cómplices por omisión”.

De la denuncia y acusación

Artículo 103. “El Instituto Nacional de Servicios Sociales resolverá las denuncias que estén dentro de su competencia, o procederá a denunciar o acusar al agresor por ante el Ministerio Público”.

De las sanciones

Faltas

Artículo 104. “Sin perjuicio de otras faltas administrativas previstas en esta Ley, se sancionará a:

1. La persona que se abstenga de avisar al Instituto Nacional de Servicios Sociales, el estado de necesidad del adulto o adulta mayor, o de una persona con discapacidad, con multa de seis unidades tributarias (6 U.T.) a diez unidades tributarias (10 U.T.).
2. El director o directora, trabajadores de unidades geriátricas, guarderías, albergues, refugios, hogar sustituto, atención domiciliaria y otros similares, que amenacen con maltrato físico, a las personas amparadas por esta Ley, según la gravedad de la amenaza, con multa de diez unidades tributarias (10 U.T.) a veinte unidades tributarias (20 U.T.).

3. El director o directora, trabajadores de unidades geriátricas, guarderías, albergues, refugios, hogar sustituto, atención domiciliaria y otros similares, que no proporcionen alimentos o bien, proporcionen alimentos inadecuados, insuficientes o en mal estado a las personas amparadas por esta Ley, con multa de diez unidades tributarias (10 U.T.) a veinte unidades tributarias (20 U.T.).
4. El director o directora, trabajadores de unidades geriátricas, guarderías, albergues, refugios, hogar sustituto, atención domiciliaria y otros similares, que no proporcionen medicamentos o bien, proporcionen medicamentos inadecuados, insuficientes o en mal estado a las personas amparadas por esta Ley y cualesquiera otros cuidados materiales o psicológicos, con multa de diez unidades tributarias (10 U.T.) a veinte unidades tributarias (20 U.T.).
5. El funcionario público o la funcionaria pública que prive injustificadamente a las personas protegidas por esta Ley, de las prestaciones económicas, con multa de doce unidades tributarias (12 U.T.) a veinticuatro unidades tributarias (24 U.T.).
6. El funcionario público o la funcionaria pública que injustificadamente obstaculice la inscripción en el Sistema de Información de Seguridad Social, con destitución y multa de veinte unidades tributarias (20 U.T.) a treinta unidades tributarias (30 U.T.).
7. La persona que impida injustificadamente el ejercicio del derecho a la educación, cultura, deportes y recreación, con multa de diez unidades tributarias (10 U.T.) a veinte unidades tributarias (20 U.T.).
8. Las empresas o particulares que no cuenten con asientos en las unidades de transporte público para el adulto o adulta mayor, o personas con discapacidad, con suspensión del servicio de dos días a cuatro días.

9. Las instituciones públicas o privadas que incumplan las obligaciones en materia arquitectónica y urbanística establecidas en el artículo 65 de esta Ley, con multa de veinte unidades tributarias (20 U.T.) a treinta unidades tributarias (30 U.T.). La reincidencia en la comisión de las faltas administrativas previstas en este artículo, será sancionada con multa doble”.

Sanciones a instituciones de atención y servicios

Artículo 105. “Las instituciones públicas y privadas de atención y servicios para las personas protegidas por esta Ley, que incumplan con los lineamientos dictados por el Instituto Nacional de Servicios Sociales, serán sancionadas con multa de veinticinco unidades tributarias (25 U.T.) a trescientas unidades tributarias (300 U.T.) y, de ser procedente, con cierre temporal o definitivo”.

Falsedad en el suministro de la información por parte de las personas naturales o jurídicas

Artículo 106. “La falta de suministro o falsedad por parte de cualquier persona natural o jurídica de la información a la que están obligadas a entregar conforme a la presente Ley, su Reglamento y las resoluciones emanadas del Ministerio con competencia en materia de servicios sociales al adulto y adulta mayor y otras categorías de personas, el Instituto Nacional de Servicios Sociales o la Tesorería de Seguridad Social, será sancionada por el Instituto Nacional de Servicios Sociales, con multa de setenta unidades tributarias (70 U.T.) a ciento cuarenta unidades tributarias (140 U.T.) en el caso de personas naturales, y de cuatrocientas unidades tributarias (400 U.T.) a dos mil unidades tributarias (2.000 U.T.) si se trata de personas jurídicas”.

Falsedad en el suministro de la información por parte de funcionarios públicos

Artículo 107. “La falsedad en el suministro de información por parte de cualquier funcionario público para la inclusión de personas que no se encuentren en estado de necesidad en el Registro de Beneficiarios y Beneficiarias de Asignaciones Económicas previstas en esta Ley será sancionada por el Instituto Nacional de Servicios Sociales, con multa de cien unidades tributarias (100 U.T.) por cada persona incluida irregularmente, sin perjuicio de las leyes que rigen la actuación de los funcionarios públicos”.

Procedimiento

Artículo 108. “El procedimiento para tramitar la presunta comisión de faltas administrativas podrá iniciarse por denuncia, de oficio. El órgano competente del Instituto Nacional de Servicios Sociales que inicie el procedimiento podrá hacer diligencias concernientes a las investigaciones preliminares directamente, o través de cualquier otro organismo a tal efecto. El presunto o la presunta faltante será notificado de la iniciación del procedimiento. A partir de tal notificación el presunto o la presunta faltante podrán solicitar diligencias concernientes a las investigaciones preliminares. El Instituto Nacional de Servicios Sociales procederá a imputar las faltas al décimo quinto día hábil siguiente a la notificación del presunto faltante o la presunta y ofrecerá las pruebas. Dentro de los tres días hábiles siguientes a la imputación, el presunto o la presunta faltante podrá exponer sus razones y ofrecer las pruebas. La evacuación de pruebas será dentro de los cinco días hábiles siguientes a la culminación del lapso que tiene el presunto o la presunta faltante para exponer sus razones. El Instituto Nacional de Servicios Sociales resolverá dentro de los quince días hábiles siguientes a la culminación del lapso evacuación de pruebas. El

interesado podrá ejercer contra la resolución, los recursos de reconsideración y jerárquico previstos en la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos”.

Delitos

Artículo 109. “El director o directora, trabajadores de unidades geriátricas, guarderías, albergues, refugios, hogar sustituto, atención domiciliaria y otros similares, serán sancionados de conformidad con el Código Penal cuando, en perjuicio de las personas protegidas por esta Ley, realicen acciones que consistan en:

1. Maltraten Físico. Resultado de la violencia que radica en la conducta que directa o indirectamente esté dirigida a ocasionar un daño o sufrimiento físico sobre la persona, tales como heridas, hematomas, contusiones, excoriaciones, dislocaciones, quemaduras, pellizcos, pérdida de dientes, empujones o cualquier otro maltrato que afecte la integridad física de las personas. Igualmente, se considera violencia física a toda conducta destinada a producir daño a bienes que integran el patrimonio de la víctima.
2. Maltrato Psicológico. Resultado de la violencia que consiste en la conducta que directa o indirectamente ocasione daño emocional, disminuyan la autoestima, perjudique o perturbe el bienestar de las personas amparadas por esta Ley, tales como, conductas ejercidas en deshonra, descrédito o menosprecio al valor personal o dignidad, tratos humillantes y vejatorios o cualquier otro maltrato que afecte la integridad psicológica de las personas.
3. Falta de atención médica y rehabilitación, a pesar de ser responsables de ello.
4. Inducir la celebración de un acto o negocio jurídico, mediante error”.

Responsabilidades civiles

Artículo 110. “Las personas naturales y jurídicas que estén en la obligación, en virtud de esta Ley y de otras normas, de ofrecer descuentos y exoneración en pasajes, espectáculos públicos, alimentos y medicinas a que tienen derecho las personas protegidas por esta Ley, y no lo hicieren, serán sancionados con el pago de una multa equivalente a cien unidades tributarias (100 U.T.) que al efecto le impondrá el Instituto Nacional de Servicios Sociales. En caso de reincidencia, el referido Instituto podrá ordenar el cierre o suspensión temporal de hasta por tres días hábiles del establecimiento o servicio público o privado que incurra en la violación de los mencionados derechos”.

En cuanto a los artículos donde se establecen las denuncias, las sanciones y multas para las personas naturales, los funcionarios y funcionarias publica, trabajadores de unidades geriátricas, albergues, refugios, hogares sustitutos, empresas, entes públicos y privados que conociendo el estado de necesidad u orfandad, o sobre la comisión de una falta o delito en contra de las personas amparadas por LSS, y no hayan notificado o denunciado ante las autoridades competentes.

Queremos resaltar la importancia de estos artículos, sin embargo, consideramos que el INASS debería ser más contundente en las acciones que conducen a mejorar la situación en que algunos y algunas adultas se encuentran. Es importante acotar que a la que realiza esta investigación en el mes de septiembre del presente, le llegaron dos adultas mayores a solicitar apoyo por una situación grave por la que estaban atravesando, inclusive de violencia física. Acto seguido procedimos a comunicarnos vía telefónica con una funcionaria muy cercana a la presidenta del INASS y le expusimos uno de los casos, le solicitamos atender a la adulta mayor y le informamos que sería remitida en ese momento a su institución.

Luego de esta conversación se envió a la señora con un oficio desde la Comisión de Familia de la Asamblea Nacional.

En el INASS se le entregó un oficio expedido por consultoría jurídica y dirigido a la fiscalía 4ta en Barquisimeto donde abrieron un expediente bajo el número f04-2502-10. Hasta el día 20-10-11 la agraviada no había tenido respuesta de solución a su problema, a pesar de haber ido en diferentes oportunidades a la fiscalía.

En vista de esta situación y debido a las múltiples llamadas y mensajes enviados por la señora, decidimos acudir al INASS el 09-11 a plantear la situación e indagar que había pasado con el caso. La respuesta de la abogada responsable del caso en Consultoría Jurídica dio a entender que ellos no están para atender casos individuales, que a ellos le llegan miles de casos de adultos mayores y que actualmente en esa oficina eran tres abogados. Al preguntarle la responsabilidad de esa institución en cuanto al título de las sanciones y denuncias de la Ley, ella respondió que ellos estaban como mediadores en los problemas. Al preguntarle si ella como servidora pública no podía hacer una llamada a la fiscalía (la que suscribe tenía el número de teléfono de la fiscalía y el nombre de la fiscal que tenía el caso) para saber el estatus del caso, respondió “imagínate si nosotros nos ponemos a llamar por cada uno de los casos de los miles que tenemos aquí”. Al preguntarle el por qué no se comunicaban con el Centro de Servicios Sociales de Lara para que le hicieran seguimiento al caso, la abogada manifestó desconocer si en el estado Lara había CSS. Frente a estos hechos entendemos que la desidia está matando nuestras instituciones.

Cabe preguntarse ¿qué instancia sancionará a ambas instituciones frente a tal silencio administrativo? ¿No debe el INASS coadyuvar para resolver este problema que data de seis años atrás? ¿Por qué el INASS desde septiembre no se ha comunicado con la señora o con la fiscalía para saber el estatus del caso? Y lo que es peor ¿no debería la abogada que trabaja en consultoría jurídica conocer completamente LSS por la cual se rige la institución a la que ella representa? Se hace

necesario acotar que este no es un caso aislado, ya que tenemos conocimiento de diferentes situaciones donde los derechos de los adultos y adultas mayores son conculcados y sin que las instituciones responsables se presten a resolverlos.

De todo lo antes descrito en este capítulo, se infiere que los adultos y adultas mayores están ampliamente protegidos por las leyes venezolanas. En especial por la Ley de Servicios Sociales que no sólo establece obligaciones para entes públicos, sino también para entes privados, la sociedad y la familia. Reconocemos que la norma es muy amplia, resaltamos la capacidad del legislador para incluir todo lo necesario en la búsqueda de garantizar la mejora en la calidad de vida de los adultos y adultas mayores, sin embargo, en la ejecución de los preceptos establecidos, encontramos muchas limitantes, empero, indiscutiblemente dichas limitaciones no provienen de la Ley en sí, sino de los aparatos burocráticos que dan expresión a la voluntad legislativa y reglamentaria. Esta aseveración la hacemos por los resultados obtenidos en el diagnóstico realizado para esta investigación, donde evidenciamos: (a) que los cuarenta (40) adultos y adultas mayores manifestaron desconocer la LSS, (b) que presentan necesidades y aún cuando han acudido a instituciones del Estado, en ocasiones no son satisfechas dichas solicitudes, especialmente con respecto a las asignaciones económicas contempladas en la Ley.

Por otro lado, compartimos plenamente con Puentes (2008) cuando expresa que “las normas contentivas de las disposiciones fundamentales presentan redacción larga (...) y en ocasiones confusas” (Pág. 143), por nombrar sólo dos artículos, tal es el caso del artículo 70 que contempla 20 numeral y el artículo 3 que es bastante confuso.

CAPITULO IV. MEDIOS DE COMUNICACIÓN, TELEVISIÓN Y PUBLICIDAD SOCIAL

En este capítulo haremos una breve reseña sobre el auge e importancia de los medios de comunicación de masas, especialmente de la televisión y dentro de esta el manejo de la publicidad social, como componente principal de la campaña que pretendemos desarrollar en el presente trabajo.

4.1. Los Medios de Comunicación de masas

Hoy en día los medios de comunicación masivos o de masas son canales artificiales a través de los cuales se transmiten mensajes que son recibidos simultáneamente por una gran audiencia, convirtiéndose en los más potentes instrumentos de creación y recreación del imaginario colectivo. En épocas pasadas, eran la familia, la escuela, la religión quienes forjaban los valores que finalmente serían asumidos como propios hasta formar parte de la colectividad. En la actualidad ese papel lo ha asumido los medios de comunicación, siendo los más importantes: la televisión, la radio, prensa, revistas, cine e internet todos con un triple uso: difusores de información, de publicidad o de entretenimiento. Estos medios permiten a una gran cantidad de personas acceder a una inmensa variedad de contenidos, contribuyendo en gran medida a la tan nombrada Globalización, rompiendo las barreras del tiempo y el espacio, convirtiendo al mundo en una “aldea global”, sin fronteras.

Gallegos (S/F) nos expresa que:

La acción informal y continuada de los medios de comunicación, así como la facilidad con que nos exponemos a ellos y somos sensibles a su influjo han hecho que los actores sociales de todo tipo dediquen gran parte de su tiempo, su presupuesto y su atención a gestionar sus relaciones con los medios de comunicación, ya sea para dosificar su presencia o su ausencia (S/P).

Podemos decir, que hoy en día cualquier acontecimiento por simple o grave que sea tiene significado sólo por la acción de los medios y son los medios los que minimizan o maximizan la importancia de lo que aparezca en ellos, en tal caso “Los medios de comunicación sobre todo la televisión se ha convertido en un autentico foro estratégico que conviene controlar si se quiere llevar a un buen puerto cualquier iniciativa, ya sea política, económica, deportiva, social, etc.” (Gallegos S/F).

La comunicación de masas es el nombre que recibe la interacción entre un emisor único y un receptor masivo o audiencia, un grupo numeroso de personas que cumpla simultáneamente con tres condiciones: ser grande, ser heterogéneo y ser anónimo. Los medios de comunicación de masas son sólo instrumentos de la comunicación de masas y no el acto comunicativo en sí. Estos medios se atribuyen a una sociedad y modelo de vida muy concreto, como es la sociedad de masas, cuyo origen lo encontramos en la edad contemporánea caracterizada por la revolución industrial donde se produjo el abandono de la agricultura a favor de la industria y los servicios. A continuación presentamos los elementos que conforman la comunicación.

4.1.1. Elementos de la Comunicación

Para que una comunicación sea efectiva, se hace necesario que todos los factores que intervienen en el acto comunicativo funcionen perfectamente. A continuación nombramos los factores¹⁷ necesarios en el proceso de comunicación.

Emisor: es el que inicia la comunicación; puede ser una persona o grupo de personas que transmiten a través de los medios el mensaje. Un emisor debe reunir una serie de habilidades comunicativas que le permitan codificar el mensaje en forma adecuada, para hacerse entender fácilmente.

El mensaje: es la información que el emisor ha codificado para ser transmitida al receptor por medio del habla, gestos, escritura, movimientos corporales, etc. El mensaje toma diversidad de estructuras, dependiendo del medio de comunicación y de sus posibilidades y se consideran en el, tres factores como son:

- a. Código: considerado como el conjunto de símbolos que se estructuran de tal manera que tengan algún significado para alguien.
- b. Contenido: está integrado por el material seleccionado por el emisor para expresar su propósito
- c. Tratamiento: es la forma de expresión del mensaje, implica varios criterios y decisiones por los que puede optar el emisor con relación al código y al contenido del mensaje.

¹⁷ Esta información (del emisor hasta el receptor) se extrajo del documento: Factores de la comunicación.

4.1.2. Características que debe reunir un mensaje

- a. El mensaje debe formularse y entregarse de tal manera que capte la atención del receptor
- b. El mensaje debe utilizar signos y un código común al emisor y al receptor para transmitir el significado
- c. El mensaje debe despertar necesidades de la personalidad del receptor y sugerir alguna manera de satisfacer dichas necesidades
- d. El mensaje debe sugerir para satisfacer esas necesidades una forma adecuada a la situación en la que se encuentra el receptor en el momento en que es impulsado a dar la respuesta deseada.

Canal: es el medio por el cual se transmite, recibe o difunde el mensaje y se clasifican en:

- a. Canales naturales: son los que el humano posee de una manera innata (voz, vista, tacto, gusto y olfato) y con los que se relaciona con el mundo exterior.
- b. Canales artificiales: son los que el hombre ha creado para transportar los mensajes a través del tiempo y el espacio. Ejemplo: la radio, el teléfono, las cartas, etc.

Receptor: es la persona o grupos de personas que recibe el mensaje transmitido por el emisor. En los medios de comunicación de masas, el receptor es un público heterogéneo, una innumerable masa de personas con distintas creencias, de distintos niveles socioeconómicos, diferentes culturas, lenguaje, modos de pensar, actuar, etc.

4.1.3. Análisis de los factores de la comunicación¹⁸

- a. Contexto temático: los diversos temas a los cuales se hace referencia en ellos y que abarcan todos los ámbitos de interés público.
- b. Contexto situacional: se mueven en un ámbito espacial y temporal amplio, ya que un mismo medio puede llegar a países diferentes al mismo tiempo.

4.1.4. Propósito o funciones de los medios de comunicación

- a. Informar: la transmisión de información a una gran cantidad de público
- b. Educar: la pretensión de que muchos y no unos pocos tengan acceso a la cultura
- c. Entretener: hacer pasar el tiempo de manera agradable, es divertir, recrear y amenizar
- d. Formar opinión: en este caso cada medio considerando factores políticos, religiosos, culturales, va a interpretar y a organizar la información de acuerdo a sus propios intereses. Esta situación está determinada por la línea editorial que se impone desde la dirección de cada medio. Esto trae como consecuencia que una misma información o noticia puede ser presentada en diversas formas.

¹⁸ Esta información y el propósito o funciones de los medios de comunicación fue extraída del documento: Medios de comunicación de masas.

4.2. Tipos de Medios de Comunicación de Masas

En la actualidad existen distintos medios de comunicación de masas, entre los cuales destacamos los siguientes:

4.2.1. La prensa escrita

Según Barnabeu (s/f), el primer periódico diario nació en Inglaterra en el S. XVIII. Fue el Daily Courrant (1702). Hacia 1715 había en ese país una gran actividad editorial y aparece un gran número de publicaciones de periodicidad variable. La distribución se hacía por medio de pregoneros. Los más importantes centros de circulación de periódicos fueron los cafés, donde la gente se reunía a leerlos y comentar las noticias. Con el desarrollo de la prensa tuvo lugar el nacimiento de la opinión pública. Fue en Inglaterra, donde se aprobó la primera Ley de Prensa burguesa, el LIBEL ACT, en 1792 y donde apareció, ya a finales de siglo, la prensa de negocio: Las empresas periodísticas introdujeron innovaciones técnicas, establecieron una infraestructura informativa para la recogida de noticias y mejoraron los sistemas de distribución, a medida que se desarrollaron las redes del ferrocarril. Aparecieron empresarios con una nueva mentalidad que con fin lucrativo modernizaron sus empresas, redujeron costos y aumentaron la capacidad productiva. Ejemplo de todo esto fue el periódico The Times (1785).

Se puede decir, que la prensa escrita es uno de los medios de comunicación social que, desde tiempos remotos, satisface una de las necesidades humanas y sociales más característica: la de conocer y saber lo que sucede en el mundo cercano y lejano. De ahí que su función primordial sea informar. Además puede entretener, orientar y fomentar en el lector una opinión. La prensa escrita se caracteriza por los distintos géneros periodísticos o formas que adoptan las diversas informaciones. “En

sus inicios se distinguían dos estilos o géneros: información de hechos y opinión o comentarios, los que tradicionalmente, se mezclan”. En el periódico contemporáneo aparece otro género denominado interpretativo, que tiene como objetivo analizar y explicar la noticia. Así tenemos géneros:

- Informativos: donde se transmiten los hechos o acontecimientos que ocurren en la sociedad a través de noticias, reportajes o entrevistas
- Opinión: se argumenta, desde una postura personal y subjetiva, a través de editoriales, columnas y críticas
- Interpretativos: se analizan las noticias, a través de reportajes, crónicas interpretativas con un estilo ameno
- Periodísticos de información: se orientan esencialmente a informar al lector de lo que está sucediendo.

4.2.2. La Radio

Según Alvarez (2010), en 1873 James Clerk Maxwell describe una teoría basada en el descubrimiento de las ondas electromagnéticas y su uso, sin embargo sería Heinrich Rudolf Hertz en 1888 quien validaría experimentalmente esta teoría, creando ondas electromagnéticas artificiales e ideando como detectarlas y a su vez llevando a la práctica emisiones y recepciones de las mismas, siendo así quien crea la "ecuación de onda", ecuación que permite la creación y uso de dichas ondas llamadas en su honor ondas hertzianas.

Para 1896, después de la invención de un oscilador eléctrico (aparato de inyección y sustracción de electrones) por Hertz, en Italia un joven de apenas 20 años llamado Guglielmo Marconi recibe la primera patente del mundo sobre la radio usando como equipo emisor un generador de chispas de muy alta tensión, utilizando un amplio margen de frecuencias más que ondas de radio. Trabajando en ello por un tiempo, finalmente logra ya con un sistema completo de recepción- emisión un mensaje telegráfico a una distancia de 250 metros. En 1897, Marconi monta la primera estación de radio en la Isla de Wight al Sur de Inglaterra y, en 1898, abre la primera factoría del mundo de equipos de transmisión. Para 1899 consiguió establecer una comunicación entre Francia y Gran Bretaña de carácter telegráfico. Y finalmente, en 1901, envió la primera transmisión inalámbrica de larga distancia desde la Isla de Wight hasta la región británica occidental de Cornualles.

A pesar de que Marconi ya había tenido varios intentos para lograr mensajes de larga distancia, no fue hasta el 23 de enero de 1901 cuando aquel suceso se logró por primera vez en la historia. Y no solo se trataba de la transmisión inalámbrica más larga de toda la historia (299 km), sino que además demostró que a través del horizonte las ondas radiofónicas también podían ser transmitidas.

La radio: es un aparato transmisor de ondas sonoras, es el medio de comunicación que transmite a través del sonido. Combina el lenguaje oral con la música y otros efectos sonoros. Su función es informar, entretener y orientar. Hoy en día la señal de la radio llega y es escuchada hasta en los lugares de trabajo y oficina, ya que acompaña a todo tipo de personas. La Radio posee dos características: las verbales y las no verbales. En las verbales encontramos: la concisión, claridad, dinamismo, y en las no verbales: la música y los efectos sonoros. De igual manera contiene dos géneros radiofónicos que son: de información y de entretenimiento.

Para cerrar este apartado queremos señalar que entre los medios de comunicación de masas, tienen especial relevancia el Internet y la Televisión. En el

caso de la televisión decidimos desarrollarla en un punto aparte, que a continuación se presenta.

4.2.3. La Televisión

Según Romero (S/F) en el terreno de la transmisión de imágenes a distancia, los precedentes científicos más lejanos en el tiempo fueron la transmisión telegráfica de imágenes, llevada a cabo por Bain en Inglaterra, en 1843, y por Giovanni Caselli en Francia, en 1863, quien con el pantelégrafo consiguió enviar mensajes autógrafos y dibujos de París a Marsella. A partir de aquel momento las "innovaciones" televisas proliferaron. Entre las más curiosas podría citarse el proyecto del estadounidense Carey, en 1875, tratando de transmitir imágenes desde un emisor formado por 2.500 células de selenio hasta una pantalla formada por otras tantas bombillas, unidas una a una a su célula respectiva por medio de los correspondientes 2.500 cables.

La historia del desarrollo de la televisión ha sido en esencia la historia de la búsqueda de un dispositivo adecuado para explorar imágenes. El primero fue el llamado disco Nipkow, patentado por el inventor alemán Paul Gottlieb Nipkow en 1884. Era un disco plano y circular que estaba perforado por una serie de pequeños agujeros dispuestos en forma de espiral partiendo desde el centro. Al hacer girar el disco delante del ojo, el agujero más alejado del centro exploraba una franja en la parte más alta de la imagen y así sucesivamente hasta explorar toda la imagen. Sin embargo, debido a su naturaleza mecánica el disco Nipkow no funcionaba eficazmente con tamaños grandes y altas velocidades de giro para conseguir una mejor definición.

Los primeros dispositivos realmente satisfactorios para captar imágenes fueron el iconoscopio, inventado por el físico estadounidense de origen ruso Vladimir Kosma Zworykin en 1923, y el tubo disector de imágenes, inventado por el ingeniero de radio estadounidense Philo Taylor Farnsworth poco tiempo después.

Primeros desarrollos:

En 1910, el disco de Nipkow fue utilizado en el desarrollo de los sistemas de televisión de los inicios del siglo XX, en 1925 el inventor de origen escocés efectúa la primera experiencia utilizando dos discos, uno en el emisor y otro en el receptor que estaban unidos en el mismo eje para que su giro fuera sincrónico y separados por 2 mm. En 1926, John Baird consiguió los primeros resultados experimentales de cierta entidad, al transmitir 12,5 imágenes por segundo con una definición de 30 líneas. Su sistema fue perfeccionándose, y en 1928 Baird hizo realidad el primer envío de imágenes de televisión a través del Atlántico, de Londres a Nueva York. El 10 de septiembre de 1929, Baird puso en marcha la primera emisión regular de televisión, en los estudios de la BBC de Londres, cuatro años más tarde, Berlín y Londres ofrecerían de cuatro a seis espacios por semana.

Las primeras emisiones públicas de televisión las efectuó la Corporación Británica de Radiodifusión (BBC) en Inglaterra en 1929 y las Cadenas Televisivas Comerciales (CBS y NBC) en Estados Unidos en 1930. En ambos casos se utilizaron sistemas mecánicos y los programas no se emitían con un horario regular. Las emisiones con programación se iniciaron en Inglaterra en 1936, y en Estados Unidos el día 30 de abril de 1939, coincidiendo con la inauguración de la Exposición Universal de Nueva York, donde se expusieron grandes avances tecnológicos.

Sin embargo, la crisis económica de 1929 y el nacimiento de los regímenes totalitarios que amenazaban con ahogar los sistemas liberales hicieron que los gobiernos de la mayor parte de los países en los que dio sus "primeros pasos" el

nuevo medio de comunicación decidieran reservárselo para su uso exclusivo. La televisión renacería durante los años 1950-1960, convirtiéndose en el mayor medio de presión y de propaganda que ha conocido el mundo hasta el momento.

Desde los años 50, la televisión se ha convertido en el medio de comunicación por excelencia y su importancia no ha dejado de crecer en todo el mundo. Evidentemente, su historia se remonta varias décadas atrás, pero la auténtica revolución que supuso en sus días no es comparable, de momento, con ningún otro sistema de comunicación. Su influencia en los más variados aspectos de la vida es algo que, se ha convertido en una realidad más que evidente.

El nacimiento de la televisión está considerado como uno de los grandes hitos del siglo XX. El "poder" de la pequeña pantalla es tan grande que incluso ha llegado a cambiar las costumbres familiares de la mayor parte de las sociedades del mundo, y objetivamente, quizás no haya para menos: con su progresiva implantación, hemos podido vivir en directo algunos de los acontecimientos más importantes de los últimos años. De alguna forma se puede comparar el nacimiento de la televisión, con todo lo que supuso, con el de Internet, que quizás sea el único competidor con ciertas garantías de llegar a alcanzar o incluso superar al complejo mundo de la televisión.

La televisión, hoy en día es el medio que goza de una gran difusión y de mayor relevancia en la sociedad, en comparación con otros medios, combina la transmisión de imagen y sonido a un receptor de televisión. Informa, entretiene y orienta al telespectador. Dirigida a un público amplio y heterogéneo. Ejerce gran influencia en la sociedad y la familia, pues ha modificado conductas sociales, costumbres familiares y estructuras de pensamiento

4.2.3.1. Los géneros televisivos

- De entretenimiento: cuya finalidad es entretener al espectador, a través de series, películas, programas de música y baile, deportes, concursos de diferente índole y espectáculo en general.
- De formación: programas que orientan informar y ampliar aspectos de la cultura de un país como también internacional
- De información: generalmente son programas de noticias, ruedas de prensa, debates, informativos especiales

4.3. Publicidad y Publicidad Social

Es entendido y aceptado por todos la enorme influencia que tienen los medios de comunicación de masas en todas partes, así la publicidad, que usa estos medios como vehículo, posee una poderosa fuerza de persuasión, convirtiéndose en modeladora de actitudes y comportamientos en el mundo contemporáneo. La importancia de la publicidad en nuestro tiempo crece día a día.

En la sociedad de hoy, la publicidad tiene un profundo impacto en cómo las personas entienden la vida, el mundo y a sí mismas, especialmente en relación a sus valores y sus modos de elección y comportamiento. La publicidad es entendida como una técnica de comunicación comercial que intenta informar al público sobre un producto o servicio a través de los medios de comunicación con la finalidad de fomentar el consumo de dicho producto o servicio. A continuación nombraremos las

distintas formas de publicidad haciendo énfasis en la publicidad social a utilizar en esta investigación.

4.3.1. Tipos de publicidad

Para el desarrollo de esta apartado queremos primeramente aclarar que el autor señalado revisa las propuestas de diferentes autores con respecto al tema de la publicidad, sin embargo, para término de nuestra investigación se tomara la propuesta de Fischer y Espejo quienes son citados por Thompson. Según Thompson (2006), Laura Fischer y Jorge Espejo, proponen una lista que incluye diez *tipos de publicidad*, que a continuación señalamos:

1. **Propaganda:** Tipo de publicidad que se realiza en medios masivos de comunicación para difundir ideas políticas y religiosas
2. **Publicidad de acuerdo a quién lo patrocina.** Se divide en:
 - Publicidad por fabricantes.
 - Publicidad por intermediarios.
 - Publicidad hecha por una organización no lucrativa.
 - Publicidad por organizaciones no comerciales / no lucrativas, como hospitales.
 - Publicidad en cooperativa.
3. **Publicidad de acuerdo con la forma de pago:** Por ejemplo, publicidad individual, patrocinada por un individuo o una organización que actúa en lo individual.

4. **Publicidad en cooperativa:** Se divide en:

- *Publicidad en cooperativa horizontal:* El costo es compartido por los empresarios a diferentes niveles dentro del canal de distribución.
- *Publicidad en cooperativa vertical:* Un grupo de empresarios comparte el gasto al mismo nivel dentro del canal de distribución. Por lo tanto, los fabricantes y mayoristas comparten los costos de la publicidad hecha para minoristas o fabricantes, y los minoristas comparten los costos de la publicidad para los consumidores.

5. **Publicidad de acuerdo con el tipo y propósito del mensaje.** Se divide en:

- *Publicidad para estimular la demanda primaria:* Se promueve la demanda para una clase general de productos y se estimula la aceptación de una idea o un concepto revolucionario acerca de un producto. Este tipo de publicidad se utiliza principalmente en la introducción de productos nuevos para el mercado.
- *Publicidad para estimular la demanda selectiva:* Se promueve la demanda de una marca específica.

6. **Publicidad según el propósito del mensaje.** Se divide en:

- *Publicidad de acción directa:* Tiene el propósito de generar una conducta inmediata o una acción en el mercado, por ejemplo, la publicidad que se hace los jueves en los periódicos para estimular las ventas del fin de semana.
- *Publicidad de acción indirecta:* Está encaminada a obtener el reconocimiento de un producto, a desarrollar actitudes favorables como prerrequisito para la acción de compra.

7. Publicidad según el enfoque del mensaje. Se divide en:

- *Publicidad en el producto:* Su propósito es informar acerca del producto.
- *Publicidad institucional:* Crea una imagen favorable del anunciante.
- *Publicidad de patronazgo:* El vendedor trata de atraer clientes apelando a motivos de compra de tipo patronal más que a motivos de compra de un producto.
- *Publicidad de relaciones públicas:* Se usa para crear una imagen favorable de la empresa ante empleados, accionistas o público en general.
- *Publicidad de servicio público:* Su objetivo es cambiar actitudes o conductas para el bien de la comunidad o el público en general.

8. Publicidad de acuerdo al receptor. Se divide en:

- *Publicidad a consumidores:* Por ejemplo, publicidad nacional respaldada por fabricantes o publicidad local patrocinada por los minoristas y dirigida a los consumidores.
- *Publicidad a fabricantes:* Que se divide en: a) Publicidad a organizaciones comerciales, b) publicidad profesional y c) publicidad boca a boca.

9. Publicidad subliminal: Son mensajes que se captan pero no se descubren. Su alcance es insospechado, es invisible a todos los sentidos y su gran recurso está en el uso del sexo. El objetivo de este tipo de publicidad es vender mediante la atracción subliminal de la atención a necesidades reprimidas existentes a nivel subconsciente o inconsciente de la mente del individuo que percibe dicho mensaje

10. Publicidad social: Tiene como objetivo primordial el tratar de contrarrestar los efectos de la publicidad comercial. Orienta al consumidor para que no haga gastos superfluos y compre solo lo indispensable. Queremos señalar que esta es sólo una visión de lo que significa publicidad social.

Como podemos observar, la publicidad sea cual fuere su definición conlleva: (a) la transmisión de mensajes, en su gran mayoría persuasivos, (b) el fomento para el consumo de productos y servicios, (c) la innovación, ya que busca nuevos modelos para conseguir llamar la atención de los posibles consumidores, (d) el aumento del prestigio individual o empresarial, (e) la competitividad, (f) las dimensiones económicas, políticas y social, entre otras.

4.3.2. Publicidad Social

Como se pudo evidenciar, la publicidad tradicional se ha transformado, permitiendo la realización cada vez más frecuente de otros tipos de publicidad como la publicidad social (PS). ¿Pero cómo podemos definir la publicidad social y cuáles son sus objetivos?

Según Sabatè, citando a Kotler y Roberto, la PS “es un esfuerzo organizado, dirigido por un grupo (el agente de cambio) que intenta persuadir a otros (los adoptantes objetivo) de que acepten, modifiquen o abandonen ciertas ideas, actitudes, prácticas y conductas”. Encontramos que en esta definición se pone de manifiesto que la publicidad social persuade a su población objetivo para que modifiquen ciertas ideas o conductas sociales y no para vender un producto o servicio tal como lo hace la publicidad de consumo.

También señala Sabatè, (citando a González, 2006) una forma diferente de PS, nos dice que la publicidad social es “un sistema de comunicación pagada,

intencional e interesada, que sirve siempre a causas comerciales, sociales o políticas concretas” De acuerdo a esta definición, la PS es la publicidad que sirve, principalmente a causas sociales, que es pagada, intencional e interesada. Tal vez estas últimas categorías se refieran a que toda publicidad tiene un costo en su realización y es intencional e interesada porque tiene objetivos que alcanzar.

En referencia a los objetivos y finalidades de la PS, Sabatè (citando a Alvarado, 2006) afirma que “el contenido y referente principal de la publicidad social son los productos sociales y su finalidad prioritaria es servir a esa causa o proyecto”. En el aporte que hace Alvarado se pone de manifiesto que el propósito y objetivo prioritario, no siendo el único, de la publicidad social es servir a la causa o proyecto social. Es importante resaltar que no todas las instituciones que realizan publicidad social tienen como único objetivo el bienestar individual y/o colectivo, sino que subyacen otros objetivos según el tipo de anunciante y los objetivos de las campañas como pueden ser: mejora de la imagen de la organización, promoción de servicios, aumento de la notoriedad y diferenciación de la competencia, etc. La publicidad social es pues, una estrategia habitual para construir imagen, crear notoriedad y obtener la opinión favorable de los ciudadanos y consumidores hacia la institución que la emite o hacia el servicio social que ofrece.

En el capítulo V se desarrollara el abordaje de campo (diagnóstico) como antesala para la realización de una campaña comunicacional, eje principal de este trabajo de investigación.

CAPITULO V: ABORDAJE DE CAMPO PARA EL DISEÑO DE LA CAMPAÑA PUBLICITARIA

5.1. Espacio de recolección de datos

En este capítulo haremos una breve descripción de las características del instrumento utilizado en la recolección de datos en la realidad empírica para lograr incorporarlos al diseño de la campaña publicitaria.

El instrumento considerado como el más idóneo para la recolección de este tipo de datos es el denominado cuestionario mixto. El instrumento se diagramó en tres partes: (a) identificación de los sujetos a consultar, (b) examinar acerca del conocimiento sobre sus derechos contemplados en la LSS, (c) indagar sobre aspectos relevantes para el diseño de la campaña comunicacional.

Es importante precisar que el cuestionario mixto constó de trece (13) preguntas, entre cerradas dicotómicas y abiertas, algunas hasta con trece opciones de respuestas. En cuanto a las preguntas abiertas básicamente se orientaron: (a) explorar sobre el nivel de conocimiento o desconocimiento acerca de algunos aspectos de la LSS, (b) conocer la satisfacción de necesidades por parte del Estado Venezolano.

Durante la recolección de datos se evidenció que hubo poca disponibilidad de respuesta de los adultos y adultas mayores en especial frente a las preguntas abiertas, esto se presume que se debe al desconocimiento de esta población con respecto a la Ley de Servicios Social. Debido al desconocimiento que tenían los y las

adultas mayores, la investigadora se vio obligada a revisar con ellos algunos preceptos contemplados en la Ley, con la finalidad de buscar la respuesta.

A manera de diagnóstico o prueba piloto, como señalamos anteriormente, la investigación se llevó a cabo en la Parroquia El Guapo, Municipio Páez del estado Miranda. En esta comunidad la investigadora visitó a la muestra seleccionada casa por casa y entrevistó algunos que se encontraban en la Plaza Bolívar de esa localidad. Se consultó una población de cuarenta (40) sujetos de los cuales veinte (20) pertenecen al sexo femenino y veinte (20) al sexo masculino. El procedimiento para la selección de la muestra fue: (a) listamos 100 viviendas donde viven adultos y adultas mayores y a cada una le colocamos un número del 1 al 100, posteriormente decidimos visitar los números impares, es decir, 1, 3, 5, 7 hasta el 99. Es importante resaltar que hubo adultos y adultas que no quisieron participar, es por ello que la muestra resultó cuarenta. A continuación presentamos un cuadro donde aparece disgregada la muestra por edad y sexo.

CUADRO N° 7. LA MUESTRA

	Edades			
Sexo	60-69	70-79	80-89	Total
Femenino	9	8	3	20
Masculino	7	10	3	20
Total	16	18	6	40

Fuente: elaboración propia

Es importante acotar que es casual que el total este dividido por igual. Es decir, que haya veinte (20) mujeres y veinte (20) hombres.

5.2. Resultados:

El instrumento utilizado para recoger la información nos permitió alcanzar los resultados que exponemos a continuación:

Pregunta N° 1: ¿Conoce usted la Ley de Servicios Sociales? Si (), No (), Un poco

Cuando se les preguntó si **conocían la Ley de Servicios Sociales**, la muestra, es decir los cuarenta (40) 100% manifestó desconocimiento de la Ley.

Las respuestas a la pregunta número uno, nos demuestra el desconocimiento que tienen los adultos y adultas mayores sobre la Ley que les protege. Observemos que de cuarenta (40) adultos y adultas consultados, todos manifestaron desconocer la LSS, ni siquiera la han oído nombrar. Queremos resaltar el asombro y agrado de la población consultada al enterarse de la existencia de dicha Ley y de su contenido. De igual manera señalamos este desconocimiento como principal causa de la poca exigencia de los derechos por parte de la población estudiada.

Pregunta N° 2. Si su respuesta es afirmativa indique la forma que tuvo conocimiento de ella? (marque con una x todas las opciones que considere necesaria)

- (a) Leyó el texto de la Ley en Gaceta ()
- (b) Asistió a las discusiones convocadas por la asamblea ()
- (c) Por prensa ()
- (d) TV ()
- (e) Radio ()
- (f) Propaganda electoral ()
- (g) Amigos y conocidos ()
- (h) Otro (): especifique: _____

Es importante señalar que la pregunta N° 2 no fue respondida, ya que todos los consultados respondieron negativamente a la pregunta N° 1.

Pregunta N° 3. Si su respuesta es negativa indique en pocas palabras los aspectos que desea conocer del contenido de la Ley de Servicios Sociales?

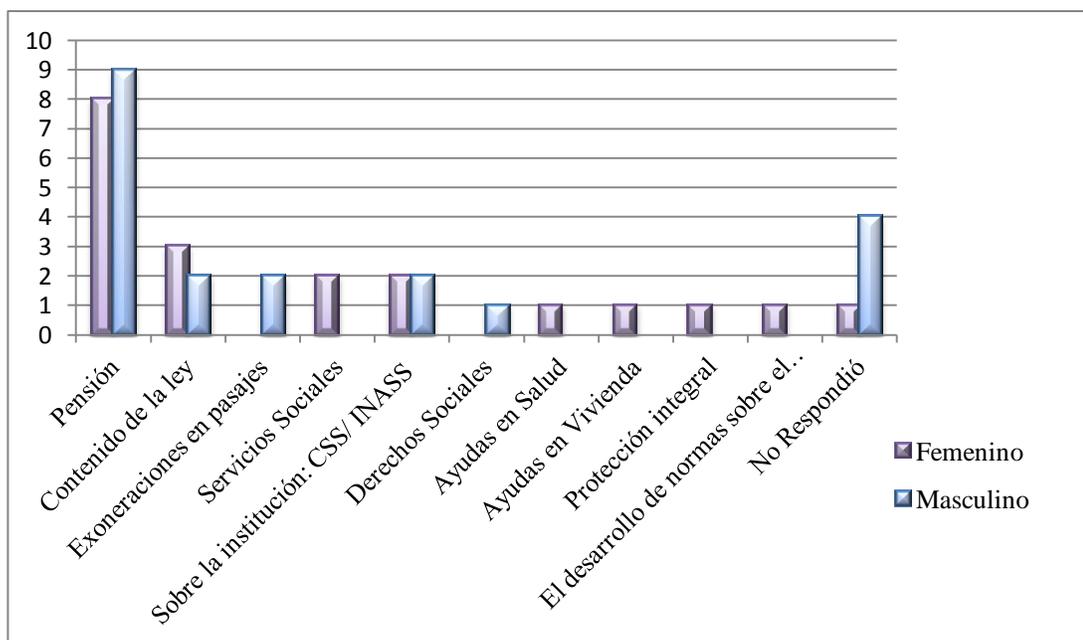
Antes de exponer el resultado queremos precisar, como se dijo anteriormente que debido al desconocimiento de la población consultada, la investigadora tuvo la necesidad de indicarle con la ley en la mano algunos preceptos. Además de apoyarnos con lo reseñado en la pregunta 4.

CUADRO N° 8. EXPECTATIVAS POR CONOCER DE LA LEY. DISTRIBUCIÓN POR SEXO

Respuestas	Femenino	Masculino	Total
Pensión	8	9	17
Servicios en Salud	2	2	4
Exoneración en pasajes		1	1
Servicios Sociales	1		1
Contenido de la ley	3	2	5
Exoneraciones en pasajes		2	2
Servicios Sociales	2		2
Sobre la institución: CSS/ INASS	2	2	4
Derechos Sociales		1	1
Ayudas en Salud	1		1
Ayudas en Vivienda	1		1
Protección integral	1		1
El desarrollo de normas sobre el conjunto de servicios	1		1
No Respondió	1	4	5
Total	20	20	40

Fuente: elaboración propia

GRAFICO N° 1. REPRESENTACIÓN GRAFICA DEL CUADRO N° 8



Fuente: elaboración propia.

En esta interrogante se les **solicitó mencionar los aspectos que desearían conocer de dicha Ley, diecisiete (17)** (42,5%) les gustaría conocer acerca de la asignación económica (pensión) y de este número¹⁹ cuatro (4) le gustaría conocer los servicios en salud, uno (1) las exoneraciones en los pasajes y uno (1) los servicios sociales. De igual manera del total de los y las encuestadas **cinco (5)** (12,5%) respondieron que les gustaría conocer el contenido de la Ley, **dos (2)** (5%) el descuento y las exoneraciones en los pasajes, **dos (2)** (5%) sobre los servicios sociales que ofrece, **cuatro (4)** (10%) sobre el INASS y los CSS, **uno (1)** (2,5%) sobre los derechos sociales que tienen los adultos mayores, **uno (1)** (2,5%) ayudas en salud, **uno (1)** (2,5%) ayudas en viviendas, **uno (1)** (2,5%) acerca de la protección integral que ofrece para los adultos mayores, **uno (1)** (2,5%) sobre el desarrollo de normas sobre el conjunto de servicios y **cinco (5)** (12,5%) no respondieron.

¹⁹ Esto significa el cruce en las respuestas, debido a las diferentes opciones en la pregunta. Es decir, que de los 17 entrevistados que les gustaría conocer las asignaciones económicas, 4 además de dar esa respuesta dijeron que le gustaría conocer los servicios en salud, otro respondió asignación económica y exoneración en los pasajes. Así sucesivamente.

Como se puede observar, la población consultada se inclina a conocer sobre las asignaciones económicas. La muestra del sexo femenino tiende a abrir sus opciones para el conocimiento de otras prestaciones con respecto al sexo masculino.

Pregunta N° 4. Si su respuesta es Un Poco, identifique con una (x) los aspectos que conoce de la Ley?

- (a) La Ley de Servicios Sociales se refiere a la protección de los derechos humanos y sociales que tienen las personas de 60 años y más? ()
- (b) Se establece el derecho a asignaciones económicas (pensiones) para el adulto mayor ()
- (c) Destaca las obligaciones de los familiares hacia el adulto o adulta mayor ()
- (d) Identifica al Instituto Nacional de Servicios Sociales (INASS) antes (INAGER) como la institución responsable de ofrecer los beneficios ()
- (e) Define las características que deben tener las instituciones que protegen y alojan a la población adulta mayor ()
- (f) Desarrolla normas sobre un conjunto de servicios (salud, suministro de medicamentos, atención médica especializada, servicio funerario, alimentación, hogares sustitutos, entre otros) ()
- (g) Descuentos y Exoneraciones en pasajes ()
- (h) Establece la atención preferencial y tarifas especiales para programas culturales y recreativos ()
- (i) Obligatoriedad de denunciar y sancionar a todo aquel que cometa falta o delito en contra de los y las adultas mayores ()
- (j) Identifica las instituciones públicas y privadas a través de las cuales se protege al adulto mayor ()
- (k) Establece la forma y el modo en que pueden participar los adultos mayores para mejorar su protección ()
- (l) Otro () detállelos a continuación: _____

Queremos resaltar que la pregunta N° 4, tampoco fue respondida, ya que la población consultada desconocía la LSS, esta interrogante sólo sirvió para revisar con ellos algunos preceptos establecidos para responder, además de la pregunta N° 3, la pregunta que a continuación se presenta.

CUADRO N° 9. ASPECTOS DE LA LEY QUE LES GUSTARÍA CONOCER. DISTRIBUCIÓN POR SEXO

Respuestas	Femenino	Masculino	Total
Pensión	7	8	15
Exoneración en pasajes	1	2	
Servicios en Salud	2	1	
Servicios Sociales	2	1	
Todos los aspectos	3	7	10
Servicios Sociales	1	1	
Los Servicios Sociales	3	2	5
Obligaciones a familiares	1		
Los servicios en Salud y exoneración en los pasajes	2		2
Obligaciones para instituciones públicas y privadas	2		2
Servicios en Salud y suministro de medicamentos	1		1
Vivienda	1		1
No Respondió	1	3	4
Total	20	20	40

Fuente: elaboración propia

En la interrogante N° 5, al preguntarles **qué aspecto de la LSS le gustaría conocer con mayor profundidad: quince (15) (37,5%)** respondieron que las asignaciones económica (pensión), de este número, tres (3) sobre las exoneraciones en pasajes, tres (3) servicios en salud y tres (3) sobre los servicios sociales. También encontramos que, **diez (10) (25%)** manifestaron querer conocer todos los aspectos contemplados en la Ley, y de este grupo dos (2) los servicios sociales, **cinco (5)**

(12,5%) sobre los servicios sociales que ofrece, y dentro de este grupo uno (1) las obligaciones a familiares, **dos (2)** (5%) sobre los servicios en salud y las exoneraciones en los pasajes, **dos (2)** (5%) sobre las obligaciones para instituciones públicas y privadas, **una (1)** (2,5%) sobre servicios en salud y suministros de medicamentos, **uno (1)** (2,5%) ayuda para viviendas y **cuatro (4)** (10%) no respondieron. Es importante destacar que las mujeres tienden a expresar la necesidad de conocer otras prestaciones con respecto a los hombres.

Un dato interesante es que los adultos y adultas mayores consultadas se inclinan a conocer sobre las asignaciones económicas y el resto de los beneficios lo ven como secundario. Por otro lado, los Diez (10) que declararon querer conocer los beneficios en salud, forman parte de los trece (13) que reciben pensión por IVSS. Es decir, que los 15 que dicen querer conocer sobre el programa de las asignaciones económicas no disfrutaban de este beneficio y aspiran ingresar al mismo.

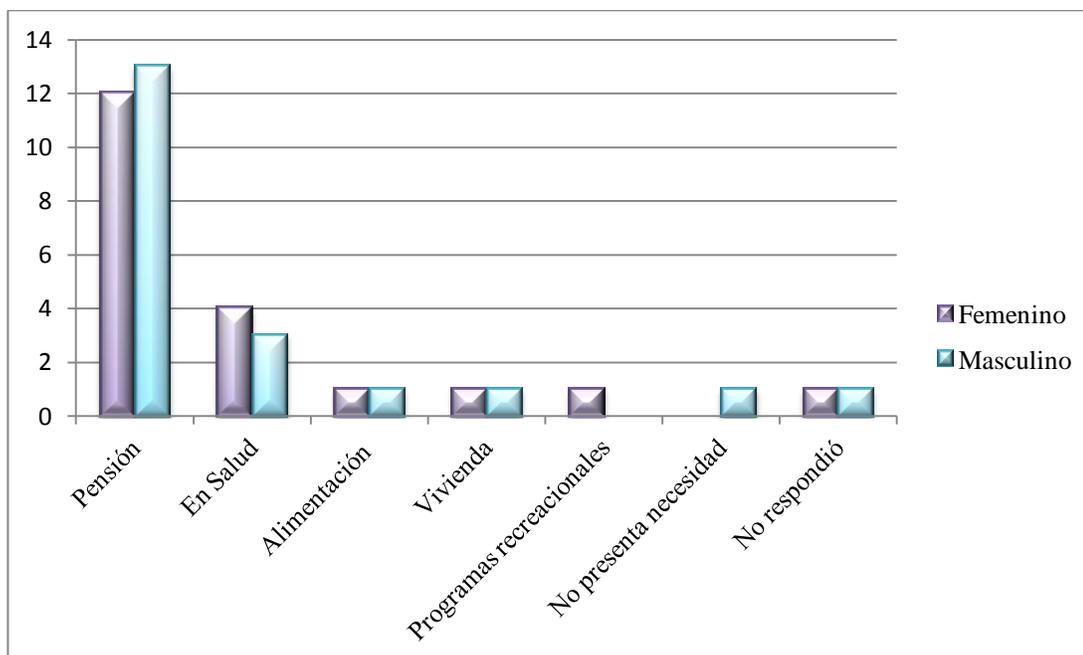
Pregunta N° 6. Usted en la actualidad confronta algún tipo de necesidad social que demanda el apoyo del Estado? Identifíquelas con una (x). Atención Médica (); Apoyo Económico (), Apoyo Alimentario (); Programas Recreacionales (); Necesidad de Vivienda (); Asesoría Legal (), Atención familiar (); Atención permanente institucionalizada (); Presentar alguna denuncia de violación de los derechos suyos o de otros adultos o adultas mayores (); Otras ()
Especifique:_____

CUADRO N° 10. REQUERIMIENTO DEL APOYO DEL ESTADO. DISTRIBUCIÓN POR SEXO

Respuestas	Femenino	Masculino	Total
Pensión	12	13	25
Atención Medica	5	5	
Vivienda		1	
Alimentación y atención permanente institucionalizada	1		
Vivienda y atención permanente institucionalizada		1	
En Salud	4	3	7
Vivienda		2	
Atención permanente institucionalizada			
Programas recreacionales y asesoría legal	1	1	
Alimentación	1	1	2
Programas recreacionales y atención permanente institucionalizada	1		
Atención permanente institucionalizada		1	
Vivienda	1	1	2
Programas recreacionales	1		1
No presenta necesidad		1	1
No respondió	1	1	2
Total	20	20	40

Fuente: elaboración propia

GRAFICO N° 2. REPRESENTACIÓN GRAFICA DEL CUADRO N° 10



Fuente: elaboración propia.

Cuando se les consultó si en la **actualidad presentaban algún tipo de necesidad social que demandara el apoyo del Estado: veinte y cinco (25) (62,5%)** respondieron que necesitaban el apoyo económico y dentro de este número diez (10) también manifestaron necesitar servicios en salud, uno (1) vivienda, uno (1) alimentación y atención permanente institucionalizada y uno (1) vivienda y atención permanente institucionalizada. Otro grupo respondió: **siete (7) (17,5%)** que necesitaban apoyo en salud y dentro de este número, dos (2) necesidad de vivienda, uno (1) atención permanente institucionalizada, uno (1) programas recreacionales y asesoría legal. Otros adultos manifestaron: **dos (2) (5%)** alimentación, **dos (2) (5%)** necesitaban vivienda, **uno (1) (2,5%)** programas recreacionales, **uno (1) (2,5%)** manifestó no presentar ningún tipo de necesidad y **dos (2) (5%)** no respondieron.

Queremos resaltar que las necesidades de la población adulta mayor no sólo vienen dadas por la situación económica en la que se encuentran, sino por

necesidades en salud, recreacionales, sociales, psicológicas, etc. Desde el punto de vista económico, son muchos los y las adultas mayores que carecen de recursos financieros que les permitan satisfacer sus necesidades básicas, tales como: salud, alimentación, recreación, vivienda, etc. Si observamos los números, encontramos que el 62,5% de los entrevistados respondió necesitar apoyo económico y 42,5%²⁰ (17) apoyo en salud.

Pregunta N° 7. Ha recurrido usted a algunas de las instituciones del Estado para satisfacer sus necesidades Si () No () De responder afirmativamente indique cuales?

CUADRO N° 11. SOLICITUD A INSTITUCIONES PARA SATISFACCIÓN DE NECESIDADES

Sexo	Si	Institución	No	Total
Femenino	10	1 INASS 6 INAGER/pension 2 CDI 1INAGER/CDI	10	20
Masculino	5	3 CDI 2 INAGER	15	20
Total	15		25	40

Fuente: elaboración propia

Al preguntarles que **si habían recurrido a alguna institución del Estado para satisfacer sus necesidades: veinte y cinco (25)** (62,5%) manifestaron no haber recurrido a instituciones del Estado para satisfacer sus necesidades y **quince (15)** (37,5%) que si lo han hecho, de estos últimos **nueve (9)** (60%) nos dijeron que han asistido a INAGER a solicitar “pensión”, **una (1)** (6,6%) a solicitar tratamiento médico para quimioterapia al INASS. Otro grupo manifestó: **cinco (5)** (33,3%) han asistido a los Centros Médicos de Diagnostico Integral (CDI) por problemas de salud.

Queremos resaltar que aunque 25 respondieron no haber acudido a ninguna institución del Estado para satisfacer necesidades, de este grupo al menos 21 han solicitado la asignación económica que ofrece el INASS y a pesar de no tener una

²⁰ Este dato es el resultado de la sumatoria 10 + 7 = 17

respuesta positiva a su solicitud, han acudido a la institución en busca de apoyo económico para satisfacer sus carencias económicas. Esta aseveración se hace porque al terminar el cuestionario se les preguntaba si no estaban registrado en el INAGER/INASS y manifestaron que si estaban. También nos sirve para corroborar la respuesta a la pregunta N° 6 donde 25 manifestaron necesitar el apoyo económico. Es decir, 25 necesitan la asignación económica del INASS. Por otro lado, la muestra del sexo femenino tiende a responder que ha recurrido más que los hombres a instituciones para satisfacer sus necesidades.

Pregunta N° 8. Ha recibido algún tipo de apoyo o beneficio como adulto o adulta mayor de alguna institución del Estado Si () No (). De responder afirmativamente indique de cuáles? INAGER (); INASS (); Otra () especifique

CUADRO N° 12. BENEFICIOS RECIBIDOS POR PARTE DE INSTITUCIONES DEL ESTADO

Sexo	Si	Institución	No	Total
Femenino	13	1 INASS/tratamiento médico 4 INAGER 7 IVSS 1 Seguro HCM	7	20
Masculino	8	2 INAGER 6 IVSS	12	20
Total	21		19	40

Fuente: elaboración propia

Le consultamos si habían recibido algún tipo de apoyo o beneficio como adulto o adulta mayor de alguna institución del Estado: diecinueve (19) (47,5%) manifestaron no haber recibido apoyo o beneficio por parte del Estado. **Veintiuno (21) (52,5%)** afirmaron haber recibido beneficio por alguna institución perteneciente al Estado Venezolano. Encontramos que de los que respondieron afirmativamente **diecinueve (19) (90%)** reciben apoyo económico, de este número **trece (13) (68,4%)** cobran pensión del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales y **seis (6) (31,6%)** la asignación económica del Instituto Nacional de Servicios Sociales (INASS). **Dos (2)**

nos dijeron que: **uno (1)** recibió ayuda para un tratamiento de quimioterapia por el INASS y el **otro (1)** disfruta del seguro de Hospitalización, Cirugía y Maternidad (HCM) de la policía metropolitana.

Queremos señalar, que las restantes 21 (19 que respondieron que no, más la que recibió el tratamiento de quimioterapia y la del HCM) personas que no disfrutaban de apoyo económico por parte de las instituciones (IVSS e INASS) del Estado todas han solicitado la asignación económica que ofrece el INASS como uno de sus programas, sin embargo, a pesar de estar registradas y tener la tarjeta amarilla²¹ no disfrutaban del beneficio. Por otro lado, las personas que tienen pensión por el IVSS pertenecieron a la administración pública, es decir, son jubilados; ninguno cobra pensión de gracia. Con respecto a la tarjeta amarilla, dos adultos mayores le entregaron su tarjeta a la autora de este trabajo para anotar sus datos y verificar si aparecían en el registro. Al tener oportunidad verificamos y encontramos que no se encontraban registrados. Es decir, el INASS ejecutora de los preceptos establecidos en la LSS, puede proporcionar esta tarjeta y el adulto no estar registrado en el SIASAM, he allí una de las causas del retraso de inclusión de los solicitantes.

En el siguiente cuadro se aprecia mejor las respuestas de los consultados de acuerdo a las preguntas 7 y 8.

²¹ Tarjeta que le proporcionan al registrarse en el Sistema Integrado de Atención Social al Adulto y Adulta Mayor (SIASAM).

CUADRO N° 13. COMPARACIÓN DE LAS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS N° 7 Y 8. SEXO FEMENINO

	Sexo	Edad	Pregunta N° 7	Pregunta N° 8
1	Femenino	68 años	Si / INASS	Si/INASS/Tratamiento Medico
2	Femenino	87 años	No	Si / INAGER
3	Femenino	64 años	Si / INAGER	No
4	Femenino	73 años	Si/INAGER/Pensión	No
5	Femenino	79 años	Si /CDI	Si/ INAGER/pensión
6	Femenino	68 años	No	Si/ pensión IVSS
7	Femenino	74 años	Si /CDI	Si/ pensión IVSS
8	Femenino	84 años	No	Si/INAGER
9	Femenino	70 años	Si/INAGER	No
10	Femenino	74 años	No	Si / pensión IVSS
11	Femenino	68 años	No	Si / pensión IVSS
12	Femenino	68 años	No	Si / pensión IVSS
13	Femenino	88 años	No	Si / pensión IVSS
14	Femenino	70 años	No	No
15	Femenino	66 años	Si/INAGER/pensión	No
16	Femenino	70 años	Si/CDI/INAGER	No
17	Femenino	62 años	No	Si/Seguro Hospitalización, Cirugía y Maternidad Policía Metropolitana
18	Femenino	64 años	Si/INAGER/pensión	No
19	Femenino	66 años	No	Si / pensión IVSS
20	Femenino	73 años	Si/INAGER	Si/ INAGER/pensión
	Total 20	De 62 a 88 años	Si = 10 No = 10	Si = 13 No = 7

Fuente: elaboración propia

CUADRO N° 14. COMPARACIÓN DE LAS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS N° 7 Y 8. SEXO MASCULINO

	Sexo	Edad	Pregunta N°7	Pregunta N° 8
1	Masculino	69 años	No	No
2	Masculino	73 años	No	Si / pensión IVSS
3	Masculino	75 años	Si	Si / pensión IVSS
4	Masculino	70 años	No	No
5	Masculino	74 años	No	No
6	Masculino	64 años	Si /CDI	Si / pensión IVSS
7	Masculino	70 años	No	Si/ pensión IVSS
8	Masculino	74 años	No	Si/ pensión IVSS
9	Masculino	78 años	No	Si/ INAGER/pensión
10	Masculino	65 años	No	No
11	Masculino	67 años	No	Si / pensión IVSS
12	Masculino	80 años	Si/INAGER	Si/ INAGER/pensión
13	Masculino	81 años	No	No
14	Masculino	61 años	Si/CDI	No
15	Masculino	77 años	No	No
16	Masculino	80 años	Si/INAGER/pensión	No
17	Masculino	70 años	No	No
18	Masculino	60 años	No	No
19	Masculino	60 años	No	No
20	Masculino	73 años	Si/CDI	No
	Total 20	De 60 a 81 años	Si = 6 No = 14	Si = 8 No = 12

Fuente: elaboración propia

Para cerrar esta pregunta es importante señalar que los cuadros N° 13 y 14 nos sirven aquí, para comparar algunas de las respuestas. Fijémonos que entre las mujeres hay quienes respondieron positivamente a la pregunta 7 y negativamente a la pregunta 8. Es decir, algunas adultas como son los casos de la número 3, 4, 9, 15, 16 y 18 asistieron al INASS a solicitar la asignación económica y a pesar de tener más de la edad no obtuvieron una respuesta satisfactoria a su requerimiento o solicitud. Por otro lado, encontramos que las adultas mayores 6, 8, 10, 11, 12, 13, 19, manifiestan no haber recurrido a instituciones del Estado para satisfacer sus

necesidades, sin embargo, disfrutaban de la pensión del IVSS y de la asignación económica del INASS.

En cuanto a los hombres identificados con los números 7, 8, 9, 11, igualmente señalan no haber acudido a instituciones del Estado para satisfacer sus necesidades, empero disfrutaban de la pensión del IVSS y uno del INASS, sólo el señor que aparece en el cuadro N° 14, con el número 16, quien tiene 80 años, manifiesta haber acudido sin tener respuesta positiva a su solicitud. Queremos señalar que conocemos casos en que algunas adultas mayores tienen esperando 3, 6, 7 y hasta 12 años sin que se concrete sus aspiraciones de ingresar al programa de la asignación económica.

La investigadora es testigo de que algunos adultos y adultas mayores mueren sin haber recibido la asignación económica a pesar de estar registrados en el INASS y tener problemas graves de salud, como son los casos de Modesto Velásquez (discapacidad motora) y Bernardina Bencomo (cuadraplegica). Ambos señores necesitaban la asignación económica y a pesar de estar en la prioridad 1²² (total abandono, problemas de salud o avanzada edad, 75 en adelante) nunca le dieron el beneficio. Finalmente murieron el año pasado, mostrando en el caso de la señora Bernardina una pobreza realmente extrema. Queremos resaltar que la investigadora en el 2009 se trasladó al Centro de Servicios Sociales de Barlovento a llevar los casos de los antes mencionados resaltando la situación de pobreza en que se encontraban y jamás le dieron respuesta. He aquí una de las grandes brechas entre la norma y la ejecución de la misma.

Pregunta N° 9. Indique qué protección social le interesaría que se incorporara a la Ley?

A continuación las respuestas:

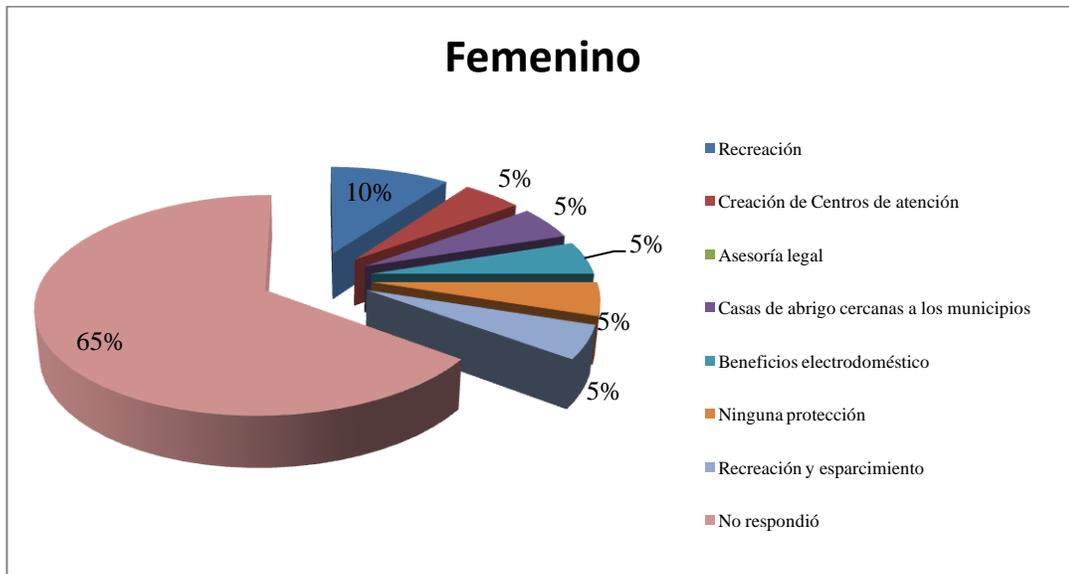
²² Establecida por el INASS

CUADRO N° 15. EXPECTATIVAS DE PROTECCIÓN. DISTRIBUCIÓN POR SEXO

Respuesta	Femenino	Masculino	Total
Recreación	2		2
Creación de Centros de atención	1	1	2
Asesoría legal		1	1
Casas de abrigo cercanas a los municipios	1		1
Beneficios electrodoméstico	1		1
Ninguna protección	1		1
Recreación y esparcimiento	1		1
No respondió	13	18	31
Total	20	20	40

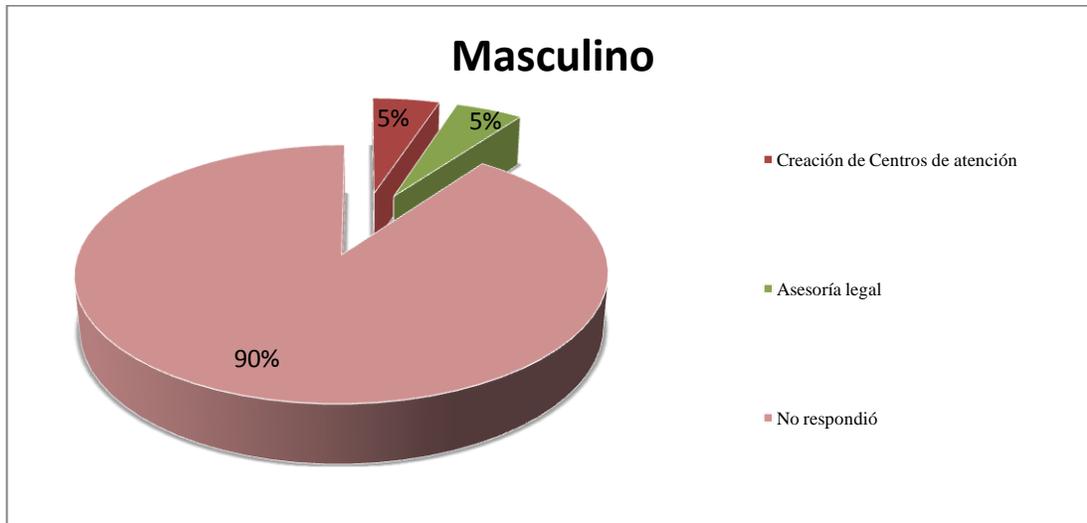
Fuente: elaboración propia

GRAFICO N° 3. REPRESENTACIÓN GRAFICA DEL CUADRO N° 15. FEMENINO



Fuente: elaboración propia.

GRAFICO N° 4. REPRESENTACIÓN GRAFICA DEL CUADRO N° 15. MASCULINO



Fuente: elaboración propia.

Queremos acotar que en esta reseña se toman los totales del cuadro 15. Cuando le **solicitamos indicar la protección social que le interesaría se incorporara a la Ley: treinta y uno (31) (77,5%) no respondió, dos (2) (5%) respondieron que recreación, uno (1) (2,5%) recreación y esparcimiento, dos (2) (5%) la creación de centros de atención permanente y que contengan centro de rehabilitación especialmente para adultos y adultas mayores, uno (1) (2,5%) asesoría legal, uno (1) (2,5%) casas se abrigo cercana a los municipios, uno (1) (2,5%) beneficios electrodoméstico y uno (1) (2,5%) ninguna protección debe ser incorporada.**

En estas respuestas si observamos las personas que respondieron, encontramos que algunos adultos y adultas señalan aspectos contemplados en la Ley, por ejemplo: **la recreación** se contempla en el artículo 7, numeral 10 y en el artículo 56, los **centros de servicios sociales**, se señalan en los artículos 80, 81, 82 y 83 y **las asesorías legales** con este último la Ley expone todo un titulo que conlleva los capítulos sobre las denuncias y sanciones establecidas para aquellas personas,

funcionarios y entes públicos que no coadyuven en la protección de la población adulta mayor. También queremos señalar que las mujeres indicaron más prestaciones que deberían incorporarse a la Ley en comparación con los hombres.

Pregunta N° 10. ¿Cree usted que realmente puede ser protegido por la Ley de Servicios Sociales? Si (); No () Amplié su respuesta.

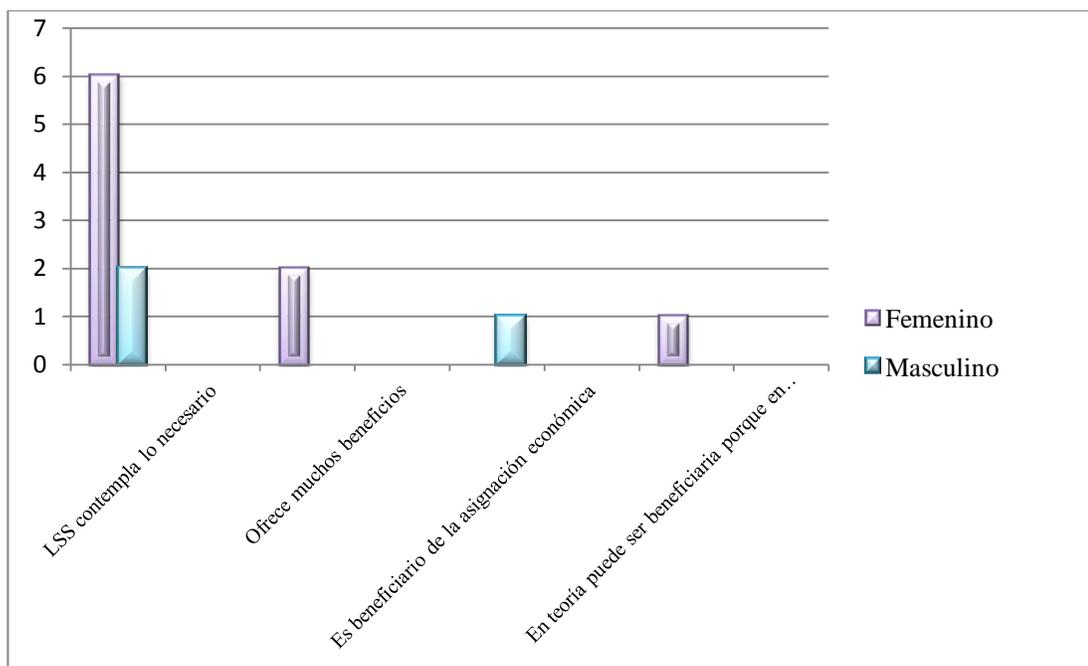
Al preguntarles si creían que realmente podían ser protegido por la LSS, los **cuarentas (40)** (100%) adultos y adultas manifestaron creer que pueden ser protegidos por dicha Ley. Es importante resaltar que en esta pregunta se le indicaba que ampliaran su respuesta, sin embargo, sólo **doce (12)** (30%) ampliaron sus respuestas, encontramos que ocho (8) (66,6%) respondieron que la LSS contempla todo lo necesario para la protección a los y las adultas mayores, dos (2) (16,6%) que la Ley ofrece muchos beneficios, uno (1) (8,4%) es beneficiario de la asignación económica y uno (1) (8,4%) cree que en teoría puede ser beneficiaria, porque en la práctica la Ley no se cumple. Observemos el cuadro y el gráfico siguiente:

CUADRO N° 16. PROTECCIÓN POR PARTE DE LA LSS. DISTRIBUCIÓN POR SEXO

Respuesta	Femenino	Masculino	Total
LSS contempla lo necesario	6	2	8
Ofrece muchos beneficios	2		2
Es beneficiario de la asignación económica		1	1
En teoría puede ser beneficiaria porque en la práctica la Ley no se cumple	1		1
Total	9	3	12

Fuente: elaboración propia

GRAFICO N° 5. REPRESENTACIÓN GRAFICA DEL CUADRO N° 16



Fuente: elaboración propia.

Con respecto a esta pregunta consideramos que la población adulta mayor en teoría está ampliamente protegida por la legislación Venezolana, sin embargo, en la práctica se observan muchas deficiencias por parte de las instituciones del Estado Venezolano que deben garantizarles sus derechos.

Anteriormente, nos referimos a la noción de “Gobernancia”. En ella se establece una relación entre las disposiciones legales, la institucionalidad y el cumplimiento con las normas. En los resultados de esta evaluación pudimos constatar que existe una brecha importante entre estas dos instancias. No hemos tratado el problema del poder que dicha noción conlleva porque rebasa las metas del trabajo actual, pero para futuras indagaciones sería un complemento importante a estos hallazgos. La referida brecha señala áreas grises de la normativa e incluyen: decisiones tomadas por funcionarios que restringen el alcance de la ley, la falta de la asignación de recursos económicos para cumplir con la expectativa de los usuarios, aunado a la ignorancia que tienen los usuarios y usuarias de sus derechos.

Pregunta N° 11. ¿Cree usted que se ha hecho la difusión necesaria de la Ley de Servicios Sociales? De ser negativa su respuesta especifique ¿cuál de los siguientes medios recomendaría para difundir la Ley?

A continuación presentamos un cuadro donde se puede apreciar las diferentes opciones ofrecidas.

CUADRO N° 17. DIFUSIÓN DE LA LSS. DISTRIBUCIÓN POR SEXO

Opciones	Femenino	Masculino	Total
a-Prensa			
b-Televisión	20	20	40
Prensa	1	1	
b-Televisión, Radio		1	
b-Televisión, prensa, radio		1	
c-Radio			
d-Cine			
e-Pancartas			
Otros.			
Total	20	20	40

Fuente: elaboración propia

Los **cuarentas (40)** (100%) adultos y adultas mayores consultados respondieron que no se ha hecho la difusión necesaria de la LSS. Los **cuarentas (40)** (100%) adultos y adultas manifestaron que el medio recomendable para la difusión de la Ley, es la televisión, de este número dos (2) también dijeron que la prensa escrita, uno (1) la radio y uno (1) la prensa y la radio. Con esta respuesta corroboramos que el INASS, no tiene mecanismos comunicacionales o no les interesa dar a conocer lo establecido en la LSS, tal vez esto se deba al temor de que haya un auge en la demanda de los servicios, y sobre todo en la asignación económica.

Pregunta N° 12. ¿Qué mensaje se debería difundirse sobre la Ley de Servicios Sociales?

A continuación un cuadro con las respuestas.

CUADRO N° 18. CONTENIDO PARA LA DIFUSIÓN. DISTRIBUCIÓN POR SEXO

Respuestas	Femenino	Masculino	Total
Propósito de la LSS	10	13	23
Beneficios Sociales que ofrece	7	6	
Beneficios Sociales que ofrece y detalles sobre la asignación económica		2	
Los beneficios sociales que ofrece	10	3	13
Detalles sobre la asignación económica	6		
Sobre la asignación económica		4	4
Total	20	20	40

Fuente: elaboración propia

A la pregunta antes señalada, **veinte y tres (23)** (57,5%) respondieron que se debe difundir el propósito de la Ley y dentro de este número, trece (13) comentaron que se debe difundir los servicios sociales que ofrece y dos (2) sobre los beneficios sociales que brinda y detalles sobre la asignación económica. Otro grupo: **trece (13)** (32,5%) respondieron que se debe divulgar acerca de los servicios sociales que imparte y dentro de este grupo seis (6) manifestaron que se debe difundir sobre la pensión, otros **cuatro (4)** (10%) respondieron que se debe transmitir sobre las asignaciones económicas.

Pregunta N° 13. ¿A quién debería estar dirigido ese mensaje?

Por último, se les **preguntó sobre el público al que debe dirigirse el mensaje:** los cuarentas (40) (100%) adultos y adultas consultados respondieron principalmente que el mensaje se debe dirigir al público en general y de este número tres (3) manifestaron que se debe de igual manera, dirigir a la población adulta mayor, uno (1) a los entes públicos y privados y uno (1) al INASS.

A manera de cierre de este capítulo, podemos hacer algunas consideraciones:

- a) Que en el diagnóstico evidenciamos que los adultos y adultas consultados desconocen la LSS, donde se garantiza sus derechos a una atención integral y por consiguiente a una mejor calidad de vida.
- b) Que la población consultada en este estudio, se inclina a conocer sobre las asignaciones económicas. Del total examinados, 42,5% manifestaron querer conocer sobre este derecho. También encontramos que, 25% manifestaron querer saber sobre todos los aspectos contemplados en la Ley, 12,5% acerca de los servicios sociales que ofrece, etc.
- c) Que más de la mitad (62,5%) de los consultados y consultadas manifestó haber tenido necesidad económica y al menos 21 de ellos han hecho solicitud (INAGER/INASS) sin obtener alguna respuesta. Es decir, su principal necesidad no es satisfecha por dicha institución. De igual manera, señalaron presentar otras necesidades, tales como: salud, vivienda, alimentación, recreación.
- d) Que 47,5% manifestó no haber recibido apoyo o beneficio como adulto o adulta mayor de alguna institución del Estado Venezolano. Sin embargo, el 52,5% afirmaron haber recibido beneficio, especialmente apoyo económico, ya que 13 de los consultados disfrutaban pensión del IVSS y 6 asignación económica por parte del INASS.
- e) El 100% de los consultados y consultadas cree que realmente pueden ser protegidos y protegidas por la LSS.
- f) El 100% considera que no se ha hecho la difusión necesaria de la LSS.

g) El 100% de los adultos y adultas mayores consideraron que el medio ideal para difundir los preceptos de la LSS, es la televisión.

h) Que el mensaje que debería difundirse, primeramente es el propósito de la Ley, luego los servicios sociales que ofrece y sobre la asignaciones económicas.

i) Consideraron que dichos mensajes deben dirigirse al público en general y a la población adulta mayor, etc.

Estos hallazgos obtenidos en el desarrollo de la indagación nos permitieron cubrir las fases para la realización de una campaña publicitaria que contribuyera a llevar el mensaje sobre los derechos que tiene la población adulta mayor en la Ley de Servicios Sociales y con ello contribuir con la difusión de los mismos. En el capítulo que a continuación presentamos, exponemos las diferentes fases del diseño de la campaña comunicacional.

CAPITULO: VI. EL DISEÑO DE CAMPAÑA COMUNICACIONAL

Este capítulo trata de todo lo concerniente para el diseño de la campaña comunicacional. Se compone de dos apartados: (a) justificación de la campaña desde la perspectiva legal, (b) las fases para la realización de la misma.

Es importante resaltar que para el diseño de la campaña comunicacional tomamos como referencia la propuesta que tiene por título: pauta realización de campaña comunicacional elaborada en 2008 por el Servicio Nacional de Turismo del Gobierno de Chile. La misma fue reformulada y adaptada para este trabajo. A continuación presentamos el recorrido para el diseño de la campaña:

6.1. Instrumentos jurídicos que avalan la campaña comunicacional

Para desarrollar o ejecutar la presente propuesta tomamos en cuenta lo establecido en el numeral 3 del artículo 78 de la Ley de Servicios Sociales y en algunos artículos de Ley de Responsabilidad Social en Radio, Televisión y Medios Electrónicos:

- **Instituto Nacional de Servicios Sociales**, como lo establece el artículo 78 en su numeral 3 de la Ley de Servicios Sociales. Según este artículo y su numeral N° 3, el Instituto Nacional de Servicios Sociales contará con una Oficina de Asuntos Educativos y Comunicacionales, quien tendrá entre sus atribuciones “Diseñar y ejecutar campañas informativas de alcance masivo sobre este Régimen Prestacional” (Pág. 33).

- **Comisión Nacional de Telecomunicaciones**, quien a través de la Ley de Responsabilidad Social en radio, televisión y medios electrónicos (2010) tiene entre sus atribuciones:

Artículo 10. “El Estado podrá difundir sus mensajes a través de los servicios de radio y televisión. A tales fines podrá ordenarles a los prestadores de estos servicios la transmisión gratuita de:

2. “Mensajes (...) educativos, informativos (...) de servicio público, los cuales no excederán, en su totalidad, de sesenta minutos semanales, ni de quince minutos diarios. A los fines de garantizar el acceso a los servicios de radio y televisión el órgano rector del Ejecutivo Nacional, con competencia en materia para la comunicación y la información cederá a los usuarios y usuarias diez minutos semanales de estos espacios, de conformidad con la ley” (Pág. 16).

Artículo 19. “Son competencia del órgano rector con competencia en materia de telecomunicaciones por órgano de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones.

5. Ejecutar políticas de fomento para la investigación relacionada con la comunicación y difusión de mensajes a través de los servicios de radio, televisión y medios electrónicos” (Pág. 32).

Artículo 23. “Se crea un Fondo de Responsabilidad Social como patrimonio separado, dependiente de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones destinado al financiamiento de...investigación relacionada con la comunicación y difusión de mensajes a través de los servicios de radio y televisión en el país” (Pág. 36)

Como podemos observar se puede buscar financiamiento para el desarrollo y ejecución de la presente propuesta a través de las instituciones antes mencionadas, haciendo uso de las leyes citadas.

6.2. Fases para la realización de la campaña comunicacional

A continuación presentamos las diferentes fases que se desarrollaron para el diseño de la campaña comunicacional. Se puede decir que una campaña de publicidad es una *solución comunicacional* a un determinado problema, por ejemplo, la legislación venezolana protege ampliamente a los y las adultas mayores, especialmente en la LSS y el problema es que no hay conocimiento sobre la misma. Por lo tanto nuestra campaña estará enfocada precisamente en dar a conocer dicha Ley. Teniendo claro el problema y los objetivos a lograr con nuestra campaña, podemos dar inicio a nuestro plan de campaña. Para realizar una campaña se consideraron las fases siguientes:

Fase I: Análisis de la situación.

En nuestra investigación realizamos un diagnóstico (cuestionario) donde se consultaron cuarenta (40) adultos y adultas mayores, con la finalidad de determinar, entre otras cosas, el nivel de conocimiento que tenían sobre la LSS. El resultado fue que todos (100%) los entrevistados desconocen por completo lo establecido en dicha Ley, muchos desean conocer al detalle las prestaciones y derechos que le ofrece esta Ley en especial lo referente a la prestaciones dinerarias.

Fase II: Determinar los objetivos.

Una vez culminada la fase I, pasamos a definir los objetivos comunicacionales, por supuesto los mismos fueron extraídos de la propia LSS y de las necesidades de la población adulta mayor. Entre los objetivos precisamos los siguientes:

Promover el reconocimiento de la población adulta mayor como sujetos y sujetas plenos de derechos.

Difundir los principales preceptos de la LSS. Especialmente el propósito, los servicios sociales que ofrece y sobre las asignaciones económicas.

Incentivar el uso y aplicación de lo establecido en la LSS.

Educar al público en general sobre los deberes y derechos respecto de la LSS responsable de la protección integral de este sector de la población tan vulnerable.

Considerando los hallazgos fundamentales reseñados por la población adulta mayor estudiada, podemos destacar los siguientes elementos para la campaña comunicacional:

- El principal medio para la difusión del contenido de la LSS es “la televisión”.
- Que debería transmitirse en primer lugar el propósito de la Ley
- En segundo lugar los servicios sociales que ofrece
- En tercer lugar lo relativo a las asignaciones económicas

- Que los mensajes deben dirigirse al público en general no sólo al adulto y adulta mayor, sino también a los familiares y resto de la población.

De lo anterior pasamos a la tercera fase.

Fase III: elaborar el Briefing.

Una vez determinados los objetivos, le suministramos a los creativos un resumen con toda la información relevante sobre la LSS que estos necesitaban para la realización de la campaña. En este caso la información suministrada fue: objeto y ámbito de aplicación de la Ley, el derecho a las asignaciones económicas, prestaciones en servicios y en especie y sobre las denuncias y sanciones. Es importante resaltar que esta información se obtuvo en el diagnóstico, exceptuando lo de las denuncias y sanciones.

Fase IV: Elaborar el mensaje de la campaña.

En esta fase se debe tener bien claro cuál va a ser el contenido del mensaje que queremos transmitir (beneficio o ventaja principal). Queremos resaltar que un mismo mensaje puede comunicarse de muchas maneras. La forma creativa o Concepto Central Creativo hará que el mensaje pueda llegar de una manera efectiva al público al que va dirigido. Finalmente, el mensaje que se transmitirá en todas las piezas, tiene una síntesis que se traduce en un slogan o frase de campaña.

Antes de presentar los cuatro (4) mensajes y slogan propuesto, se hace necesario aclarar los ítems de los cuadros que se presentan a continuación.

- **Escena:** sitio o lugar donde se proyecta una o varias imágenes asociadas con un mensaje
- **Diálogo:** es el mensaje que será transmitido por la voz en off o por los actores que participan en la escena.
- **Voz en off:** se refiere a la técnica de producción audiovisual donde se retransmite una voz que quien la emite no se hace presente delante la cámara. Es decir, la persona que habla no se hace visible en la escena.

Con lo antes descrito, queremos precisar dos cosas: (a) que los mensajes 1, 2, y 4 se harán con voz en off. Es decir, una persona detrás de cámara emite el mensaje. En cuanto al mensaje N° 3 son los propios actores los que pronuncian el mensaje, (b) que la puesta en escena guarda relación sólo con el mensaje (diálogo) que se quiere transmitir. En tal caso 3 de los 4 mensajes que aquí se proponen se extrajeron de las opiniones de los adultos y adultas consultados, Así encontramos que: el mensaje número 1, es el objeto de la Ley, el número 2, sobre las asignaciones económicas y el número 3, sobre los servicios sociales que ofrece.

A continuación presentamos los mensajes a transmitir en la campaña.

CUADRO N° 19. PIEZA PUBLICITARIA N° 1. TIEMPO 35 SEGUNDOS

Escena	Dialogo	Audio/ Efectos
<p>Escena N° 1</p> <p>Aparecen una adulta y un adulto mayor sentados en una plaza y en otro escenario, unas personas en sillas de ruedas</p> <p>Tiempo: 7 segundos</p>	<p>¿Sabía usted que la Ley de Servicios Sociales tiene por objeto regular el Régimen Prestacional al Adulto Mayor y otras categorías de personas?</p>	<p>Voz en Off</p>
<p>Escena N° 2</p> <p>Aparecen diferentes imágenes de personas adultas mayores y de personas con discapacidad</p> <p>Tiempo: 25 segundos</p>	<p>¿Sabía usted que ampara a todas las personas mayores de 60 años que se encuentren en estado de necesidad económica, abandono, orfandad, discapacidad, privadas de alimentos y en estado de desnutrición y que no estén amparadas por otras leyes e instituciones, destinadas a brindar iguales servicios?</p>	<p>Voz en Off</p> <p>En pantalla aparecen las palabras pronunciadas por la voz en off desde estado de necesidad económica hasta estado de desnutrición.</p>
<p>Tiempo: 3 segundos</p>	<p>¡Recuerda la Seguridad Social es un Derecho!</p>	<p>Voz en Off</p>

Fuente: elaboración propia

CUADRO N° 20. PIEZA PUBLICITARIA N° 2. TIEMPO 30 SEGUNDOS

Escena	Dialogo	Audio/ Efectos
<p>Escena N° 1</p> <p>Aparecen dos escenas: (a) personas adultas mayores haciendo cola para cobrar la asignación económica y (b) algunos adultos que salen de la institución bancaria al cobrar la asignación económica</p> <p>Tiempo: 27 segundos</p>	<p>¿Sabía usted que la Ley de Servicios Sociales contempla el Derecho a las asignaciones económicas para aquellos adultos o adultas mayores en estado de necesidad que no perciban ningún ingreso, remuneración, renta, pensión, jubilación u otra asignación económica de la misma naturaleza? Para mayor información dirígete al Centro de Servicios Sociales más cercano a tu comunidad.</p>	<p>Voz en Off</p> <p>En pantalla aparecen las palabras pronunciadas por la voz en off desde ningún ingreso hasta asignación económica.</p>
<p>Tiempo: 3 segundo</p>	<p>¡Recuerda la Seguridad Social es un Derecho!</p>	<p>Voz en off</p>

Fuente: elaboración propia

CUADRO N° 21. PIEZA PUBLICITARIA N° 3. TIEMPO 45 SEGUNDOS

Escena	Dialogo	Audio/ Efectos
<p>Escena N° 1</p> <p>Un adulto mayor se encuentra en la entrada principal del INASS. El demuestra estar muy alegre y señala primero hacia la cámara con su dedo y luego con su mano derecha a la institución que por Ley debe protegerle. Se debe ver con claridad la fachada de la institución.</p> <p>Tiempo: 10 segundos</p>	<p>¿Sabía usted que la Ley de Servicios Sociales ofrece a través del INASS antiguo INAGER una serie de servicios sociales orientados a mejorar la calidad de vida de las personas protegidas por esta Ley?</p>	
<p>Escena N° 2</p> <p>Una adulta mayor se encuentra en el Centro de Servicios Sociales “Don Antonio Raima” compartiendo con otras adultas y adultos mayores. En la mesa tienen meriendas y manualidades</p> <p>Tiempo: 09 segundos</p>	<p>¿Sabía usted que cuenta con una red de hogares sustitutos y residencias diurnas donde se desarrollan programas y servicios de atención integral para la población adulta mayor?</p>	
<p>Escena N° 3</p> <p>Un adulto o adulta mayor se encuentra en la entrada de un Centro de Salud. Viendo hacia la cámara gesticulando con sus manos.</p> <p>Tiempo: 23 segundos</p>	<p>¿Sabía usted que ahora cuenta con servicios en salud, con atención médica especializada, intervenciones quirúrgicas, suministro de medicamentos, dotación de prótesis, atención odontológica y oftalmológica, programas de alimentación y recreación, entre otros? Para mayor información dirígete al Centro de Servicios Sociales más cercano a tu comunidad.</p>	<p>En pantalla aparecen las palabras que él o la adulta mayor va pronunciando desde atención médica especializada hasta recreación</p>
<p>Escena N° 4</p> <p>Aparecen los tres adultos mayores en un parque. Los tres con rostros alegres y sonrientes apuntan con su dedo hacia la cámara</p> <p>Tiempo: 3 segundos</p>	<p>¡Recuerda la Seguridad Social es un Derecho</p>	

Fuente: elaboración propia

CUADRO N° 22. PIEZA PUBLICITARIA N° 4. TIEMPO 30 SEGUNDOS

Escena	Dialogo	Audio/ Efectos
<p>Aparecen las imágenes del INASS, Ministerio Publico, prefecturas.</p> <p>Tiempo: 27 segundos</p>	<p>¿Sabía usted que la Ley se Servicios Sociales establece sanciones y multas para los funcionarios y funcionarias publica, trabajadores de unidades geriátricas, albergues, refugios, hogares sustitutos, empresas, entes públicos y privados que conociendo el estado de necesidad u orfandad, o sobre la comisión de una falta o delito en contra de las personas amparadas por esta Ley, y no hayan notificado o denunciado ante las autoridades competentes?</p>	<p>Voz en Off</p> <p>En pantalla aparecen las palabras pronunciadas por la voz en off desde los funcionarios hasta entes privados.</p>
<p>Tiempo: 3 segundos</p>	<p>¡Recuerda la Seguridad Social es un Derecho!</p>	

Fuente: elaboración propia

Fase V: Desarrollo de Plan de medios. Definición de objetivos de medios:

Los objetivos de medios se establecen en términos de *cobertura*: en este caso la cobertura es nacional, *frecuencia*: seis veces al día, distribuidos en: dos mensajes en el horario todo usuario, dos en el supervisado y dos en el horario adulto.

Elaboración de la estrategia de medios:

Elección de los medios específicos que mejor respondan a los objetivos y a la creatividad de la campaña. Los medios son: prensa, tv, radio, vía pública, internet. En nuestro caso seleccionamos la Televisión para la difusión del mensaje. Queremos

resaltar que los cuarentas (40) adultos y adultas consultados expresaron que el medio ideal para la difusión de la Ley es la televisión.

Selección de soportes:

Luego de elegir los medios le sigue la selección de los soportes concretos en los que se va a insertar el mensaje, por Ejemplo: si en el paso anterior decidimos usar la tv, en esta etapa habrá que decidir el tiempo (30 o 60 segundos) para cada cuña y el bloque de horario (todo usuario, supervisado o adulto) en el que será transmitido el mensaje. En esta ocasión las cuñas serán de 30 a 45 segundos como observamos en los cuadros anteriores y se transmitirán en los tres bloques de horario establecidos en la Ley de Responsabilidad en Radio, Televisión y Medios Electrónicos.

Programación o distribución del presupuesto:

Supone la distribución del presupuesto disponible entre los soportes específicos seleccionados. Queremos resaltar que la investigadora no cuenta con recursos financieros para la ejecución de la campaña, sin embargo, pretendemos presentar ante el Instituto Nacional de los Servicios Sociales (INASS) y ante la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) dicha propuesta para buscar financiamiento para la realización a posteriori de la misma. A continuación presentamos un presupuesto para que el lector tenga una idea del costo para producir un mensaje para televisión.

Costo de la Propuesta:

A continuación presentamos el costo para la producción de un mensaje para televisión.

CUADRO N° 23. PRESUPUESTO

CINEKIA DIGITAL

Fecha: 30-09-11

Dirección: Av Rómulo Gallegos. Torre Capital, piso 5, oficina 5. Caracas

Teléfonos: 0212-235-63-95 y

Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Sub total
1	<u>Grabación de Video</u> Un día de grabación en cámara digital con luces, micrófonos, trípode, camarógrafo	BF. 4.000	BF. 4.000
1	Paquete de edición de 10 horas que incluye diseño gráfico, edición de video, musicalización en animación grafica en 2D y producto final. Cada hora de edición a un costo de Bs 300.	BF. 300	BF. 3.000
Nota: En el caso de grabaciones en el interior, los gastos de viaje y hospedaje, corren por cuenta del cliente. Los gastos de almuerzo y refrigerio corren por cuenta del cliente o deben ser reembolsados contra factura. El equipo de grabación consta de 2 personas		SUB TOTAL	7.000
		I.V.A. 12%	840
		TOTAL	BF. 7.840

Fuente: elaboración propia. Extraído del presupuesto Cinekia Digital

Evaluación:

El proceso de planificación de medios finaliza con la medición de los resultados obtenidos a fin de conocer el nivel de cobertura y frecuencia. Es importante resaltar que este paso no se cumplirá porque para efectos de este trabajo llegaremos sólo hasta el diseño de la campaña, aunque posteriormente pretendemos presentar dicha propuesta al INASS y a la CONATEL.

Fase VII: Lanzamiento y control.

Una vez lanzada la campaña publicitaria debemos realizar un control interno y externo. El *control interno* consistirá en supervisar si las inserciones de las piezas publicitarias se realizaron de acuerdo al plan de medios y el presupuesto: es decir, verificar si salió el mensaje al aire en los prestadores de servicios (tv) etc. En el ámbito de *control externo* tenemos que controlar los resultados de la campaña ante el público objetivo y las posibles reacciones de organizaciones con competencia en materia de servicios sociales, al igual que las que por Ley deben coordinar y cooperar para que sus acciones se desarrollen con la mayor eficacia y eficiencia en beneficio de los sujetos protegidos por dicha Ley. Resaltamos la encuesta como uno de los instrumentos para medir el impacto que pudiera tener la campaña comunicacional. Es importante acotar que el lanzamiento y control no se cumplirá porque llegaremos sólo hasta el diseño de la campaña, aunque no descartamos la idea de presentar dicha propuesta a las instituciones antes mencionadas.

CONCLUSIONES

Una vez finalizado el estudio, se hace necesario dar respuesta a las preguntas planteadas en la investigación e inquietudes esbozadas en los objetivos, la cual se expresaron en ¿Conocen las adultas y adultos mayores los derechos y deberes establecidos en la Ley de Servicios Sociales?, ¿Cuál es el mejor medio y contenido para que los adultos y adultas mayores tengan conocimiento de sus derechos y deberes contemplados en la Ley de Servicios Sociales?. En cuanto al objetivo general: Evaluar el nivel de información que tiene la población adulta mayor de la Ley de Servicios Sociales a los fines de diseñar una campaña comunicacional (TV) que contribuya a promover el reconocimiento de las adultas y adultos mayores como sujetos plenos de derechos.

Los hallazgos obtenidos de la población estudiada y los aspectos teóricos reseñados en el trabajo nos permiten aproximarnos a algunas conclusiones.

1) Encontramos que tenemos una población de adultos y adultas mayores que cada día va en aumento, tal como lo reseñamos en el planteamiento del problema. Que según algunas teorías planteadas en el capítulo II sobre el envejecimiento humano y sobre las necesidades, nos plantean que a medida que avanzamos en edad podemos presentar distintos cambios, como son: biológicos, social y psicológicos, de igual manera, que se pueden vivenciar diferentes tipos de necesidades, dependiendo del nivel socioeconómico de la persona, especialmente necesidades importantes para la sobrevivencia humana, tal como lo expresa la teoría de Maslow.

Que según lo planteado en los capítulos II y III de esta investigación, en Venezuela disponemos de todo un marco legal que protege a esta población, como

son: la Constitución Nacional, la Ley Orgánica de Seguridad Social, la Ley del Seguro Social y la Ley de Servicios Sociales, esta última rectorizada por el Ministerio del Poder Popular para las Comunas y Protección Social y ejecutada por el Instituto Nacional de Servicios Sociales. Sin embargo, al aplicar el concepto de Gobernancia encontramos una brecha entre los antes citados, ya que por un lado, tenemos la legislación y las instituciones para garantía de los derechos de la población adulta mayor, y en contraste tenemos a una población con necesidades que no son satisfechas por las instituciones que por Ley deben protegerles y garantizarles atención integral que conlleven a mejorar su calidad de vida.

2) Al analizar los aspectos relevantes sobre los derechos y deberes de los adultos y adultas mayores contenidos en la LSS, encontramos que la población adulta mayor en teoría está ampliamente protegida por dicha Ley, sin embargo, en la práctica, en la ejecución de la norma por parte del INASS se encuentran algunas deficiencias, por nombrar sólo dos ejemplos: tenemos que no cumple con la incorporación de suficientes personas mayores de 60 años para recibir el beneficio de la asignación económica, ya que dispone sólo de 105.000 cupos a nivel nacional. Y cuando lo incorpora lo supedita al estado de necesidad. Por otro lado, encontramos la ausencia de creación de los Centros de Servicios Sociales en los Municipios, centros por demás importantes para disminuir las penurias que debe pasar la población adulta mayor a la hora de realizar cualquier trámite o solicitud.

3) Que el INASS cumple a medias con la legislación Venezolana, especialmente con la LSS por la cual debe regirse, ya que dicha Ley tiene una serie de preceptos que son desconocidos por la población foco de su interés. En nuestro diagnóstico evidenciamos lo antes señalado, ya que el 100% de los consultados manifestaron desconocer por completo dicha Ley, y al parecer la institución no tiene mecanismo (comunicacionales) eficientes para darla a conocer a pesar de lo establecido en el artículo 78 en su numeral 3, el cual citamos en páginas anteriores. Queremos señalar, que este desconocimiento tal vez es la causa de la ausencia de exigibilidad de los

derechos establecidos en dicha norma por parte de la población foco de nuestro interés.

4) De los servicios establecidos en dicha Ley, el único que a medias conocen y al parecer tiene relevancia para los y las adultas mayores es el de las asignaciones económicas y en segundo lugar el de salud. Esto demuestra que la población adulta mayor entrevistada desconoce por completo los servicios que ofrece la Ley y que deben ser ejecutados a través del INASS, sólo identifican como “pensión” lo de la asignación económica que se otorga por “INAGER²³” y que desde la institución al parecer no hay voluntad política o mecanismos eficientes de información sobre los seis programas que ofrecen. Especialmente, el de la asignación económica tan importante para esta población.

5) Que las personas adultas mayores consultadas nos manifestaron que sus necesidades eran primeramente económicas, en salud, recreación y alimentación. Necesidades que no son satisfechas por la institución que debe garantizarles este derecho. Recordando a Maslow, un buen número de estos adultos y adultas se encuentran en la base de la pirámide. Es decir, a diario buscan de satisfacer sus necesidades más básicas.

6) Que más del 50% de los informantes se encuentran registrados en el Sistema Integrado de Atención Social al Adulto y Adulta Mayor (SIASAM), aspirando ingresar al programa asignación económica, sin embargo, no disfrutan del beneficio. En este caso, el INASS contradice lo señalado en la LSS cuando establece la incorporación de las personas mayores de 60 años para recibir ese beneficio aún cuando hay adultas y adultos mayores que se encuentran en la prioridad N° 1: total abandono, problemas de salud o avanzada edad (75 en adelante) y tienen tres (3), cinco (5) y hasta siete (7) años esperando para el disfrute de este derecho.

²³ Termino utilizado por la población consultada para referirse al INASS

7) Los adultos y adultas mayores consultadas creen que realmente pueden ser protegidos y protegidas por la LSS, sin embargo, consideran que LSS es desconocida y que no se ha difundido lo establecido en ella, que el medio ideal para dicha difusión es la televisión, que el mensaje que debería transmitirse son: en primer lugar, el propósito de la Ley, en segundo lugar, los servicios sociales que ofrece y en tercer lugar, sobre las asignaciones económicas. Dichos mensajes deben dirigirse al público en general y también a los adultos y adultas mayores.

Hacia algunas recomendaciones dirigidas especialmente al órgano ejecutor de la LSS:

1) El INASS como órgano responsable de ejecutar las prestaciones dinerarias y en servicios y en especie, establecidas en el LSS, debe realizar campañas informativas, especialmente en radio y televisión para darle a conocer a toda la población y especialmente a la población adulta mayor, los servicios que presta, pudiendo utilizar el artículo 10 de la Ley de Responsabilidad Social en Radio y Televisión y Medios Electrónico, que establece entre otras que el Estado dispondrá de 70 minutos semanales para difundir mensajes educativos. Estas campañas se orientarían al reconocimiento de los derechos de los adultos y adultas mayores contemplados en la Ley.

2) El INASS debería ingresar a toda la población mayor de 60 años, cuyo único requisito sea la edad, de no tener esta posibilidad (por el costo que esto significa) debería aumentar los cupos por Centros de Servicios Sociales que les permita ampliar su cobertura. Es importante señalar que en reunión sostenida con Ismenia Pacheco Presidenta del INASS en 2010 informó que el INASS disponía de 10 cupos mensuales por centros de servicios sociales. Este es un número irrisorio si se entiende y acepta que la esperanza de vida al nacer ha aumentado, encontrándose en 74,30 años en ambos sexos (INE. Censo 2001. Crecimiento Demográfico).

3) El INASS debe exhortar a las Gobernaciones y Alcaldías para que cumplan con lo establecido en LSS, especialmente en la inclusión en el presupuesto anual de las partidas necesarias para la atención integral de los adultos y adultas mayores y para la creación de la red de hogares sustitutos y residencias diurnas, tal como lo establece el artículo 47 de la Ley.

4) El monto de la asignación económica debería equipararse a las pensiones del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales. Es decir, igualarlas al sueldo mínimo, porque no es suficiente para cubrir las necesidades en salud: compra de medicinas, de alimentación porque algunos por sus problemas de salud deben mantener una dieta, etc.

5) El INASS y todo su personal debe entender que no es una dádiva lo que deben garantizarle a la población adulta mayor, ya que los y las adultas mayores son sujetos plenos de derechos consagrados en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social y en la Ley de Servicios Sociales; y aunque, todos y todas somos corresponsables la principal responsabilidad la tiene esa institución.

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Libros

Buendía, J y Alva V (1994) *Envejecimiento y Psicología de la salud*. Editorial Siglo Veintiuno de España Editores, S.A.

Carrera, L y Vásquez M. (2007) *Técnica en el Trabajo de Investigación*. Caracas – Venezuela: Editorial Panapo.

Cronick, K. (2009) *Evaluación Participativa: Un enfoque construccionista*. Fondo Editorial de Humanidades. Universidad Central de Venezuela

Hernández y otros (2002) *Metodología de la Investigación*. 3ra Edición. Campaña Editorial Ultra, S.A. de C.V. México D.F

Ramírez, A (2000) *Política Social y Vejez*. Fondo Editorial Tropicós. Caracas-Venezuela.

Salcedo, A (2006) *Consideraciones para la Reforma de la Seguridad Social en Venezuela*. Artículo Ley de Servicios Sociales: Elementos para su análisis. FACES-UCV. Caracas – Venezuela.

Salcedo, A (2008) *Los Servicios Sociales en Venezuela: Retos y Perspectivas*. Comisión de Estudios de Postgrado. FACES – UCV. Caracas Venezuela.

Tesis

Cárcamo, E & Labra H. (2004) *Representaciones Sociales de Adultos Mayores sobre la Violencia Intrafamiliar Hacia sus Pares*. Tesis de Grado Universidad Católica de Temuco. Facultad de Artes, Humanidades y Ciencias Sociales. Escuela de Trabajo Social. Extraído el 14 de Noviembre de 2009 de la página web: <http://biblioteca.uct.cl/tesis/edita-carcamo-hilda-labra-jessica-jara-yeny-rivas/tesis.pdf>

Puentes, S (2008) *La protección de la Población Adulta Mayor en la Ley de Servicios Sociales*. Tesis de grado para la Maestría en Seguridad Social. FACES – UCV. Caracas Venezuela.

Referencias de fuente electrónica en línea

Alvarez; X: *Origen de la Radio* (2010)

<http://www.suite101.net/content/surgimiento-de-la-radio-a34309>

Bárcena, A. (s/f). *Propuestas para una Gobernancia Mundial Eficaz: los cuatro contratos sociales mundiales*. Universitat Oberta de Catalunya (UOC). Extraído el 04 de Octubre de 2011 de la página.

<http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/1230/1/36290tfc.pdf>

Bernabeu; N: *Breve historia de la prensa*

<http://www.quadraginta.org/documentos-teoricos/cuaderno-de-apuntes/brevehistoriaprensa.html>

Celedón, C y Orellana, R (2003). *Gobernancia y Participación Ciudadana en la Reforma de Salud en Chile*. Papel presentado en el Tercer Foro Subregional de liderazgo en salud (Enero 2003). Biblioteca Virtual TOP sobre gestión pública. 20 p. Extraído el 05 de Octubre de 2011 de la página web.

www.top.org.ar/publicac.htm

Gallegos; J (s/f). *De Reinas a Ciudadanas: Género, Comunicación y Cambio Social*. II Jornada sobre Mujeres y Medios de Comunicación. Universidad del País Vasco. Extraído el 7 de febrero de 2011 de la página web:

http://www.berdintasuna.ehu.es/p234content/es/contenidos/informacion/igualdad_publicaciones/es_info/adjuntos/Jornadas_Mujer_Medios_Comunicacion_2ed.pdf

Hoskins, I, y otros (2005) *Hacia una Atención Primaria de Salud Adaptada a las personas de Edad*. Extraído el 1 de Diciembre del 2009 de la página web:

<http://www.scielosp.org/pdf/rpsp/v17n5-6/26282.pdf>

Hufty M, y otros. (S/F). *Gobernanza en salud: un aporte conceptual y analítico para la investigación*. Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, 22 Sup: S35-S45, 2006.

Extraído el 04 de Octubre de 2011 de la página:

<http://www.scielosp.org/pdf/csp/v22s0/03.pdf>.

Jachtenfuchs, M & Kohler-Koch, B (2003), *Gobernancia y desarrollo institucional*.

Extraído el 1 de octubre de 2011 de la página web:

http://aei.pitt.edu/6506/1/001499_1.PDF

Méndez, R (2009) *Motivación: el modelo de las tres necesidades de David McClelland*. Extraído el 05-08-2011 de la siguiente página web:

<http://manuelgross.bligoo.com/content/view/615051/Motivacion-El-Modelo-de-las-Tres-Necesidades-de-David-McClelland.html>

Oyarzo, J (2011) *Motivación según Alderfer (ERC)*. Extraído el 05-08-2011 de la siguiente página web:

<http://juanoyarzo.obolog.com/motivacion-segun-alderfer-erg-1215710>

Romero, M: *La televisión* (S/F). Extraído el 05 de agosto de 2011 de la página web:

<http://www.monografias.com/trabajos13/televis/televis.shtml>

Sabate, J y Sorribas C (2006) *Publicidad Social: Antecedentes, conceptos y objetivos*. Universidad San Jorge. Zaragoza. España. Extraído el 18 de julio de 2011 de la página web:

http://web.me.com/romjosep/ep/page4/page52/page53/files/page53_1.pdf

Stren, R. (2002). *Nuevos Enfoques para la Gobernancia Urbana en América Latina*. Centro de Estudios Urbanos y Comunitarios de la Universidad de Toronto, Canadá en el seminario El CIID en la gestión del desarrollo urbano sostenible en América Latina: lecciones aprendidas y demandas de nuevos conocimientos. Celebrado en Montevideo-Uruguay del 6 al 7 de abril del 2000. Extraído el 05 de Octubre de 2011 de la página web: http://web.idrc.ca/es/ev-22827-201-1-DO_TOPIC.html

Thompson, I (2006): Tipos de publicidad según expertos en la materia. Extraído el 20 de agosto de 2011 de la página web:

<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/publicidad-tipos.html>

Otros en línea

Comisión académica (2007). Trabajo escritos Resumen de normas apa-upel. Centro local Trujillo. Universidad Nacional Abierta. Extraído el 15 de Enero del 2010 de la página web:

<http://wai.com.ve/ead/tesis/instructivos/NORMAS%20APA%20UPEL.doc>

“Escuela de salud: Obstetricia y Puericultura” (S/F). Universidad Andrés Bello. Extraído el 5-08-2011 de la página web: <http://html.rincondelvago.com/teoria-de-las-necesidades-humanas.html>

Factores de la comunicación (1998) (S/A). Extraído el 02 de agosto de 2011 de la página web: <http://html.rincondelvago.com/factores-de-la-comunicacion.html>

Gobierno de Chile. SERNATUR (2008). Pautas realización de campaña comunicacional. Extraído el 22 de Abril de 2011 de la página web:

<http://www.sernatur.cl/institucional/archivos/Marketing-y-Promocion/PAUTAS-CAMP-PUBLICITARIAS.pdf>

Ley del Seguro Social - Gobierno en Línea. Extraído el 15 de Enero de 2011 de la página web: <http://www.gobiernoenlinea.ve/docMgr/sharedfiles/171.pdf>

Medios de Comunicación de Masas (S/A, SF). Extraído el 30 de julio de 2011 de la página web: <http://www.slideshare.net/nadjabreton/medios-de-comunicacin-de-masas>

Observatorio de Política & Estrategia en América Latina. *Inflación de Venezuela en febrero 2011*. Extraído el 20 de julio de 2011 de la página web: <http://www.opeak.net/en/item/5305-inflacion-de-venezuela-en-febrero-2011.html>

Population Reference Bureau, (2011), *Population bulletin*, VOL. 66, NO. 2. Extraída el 05 de Agosto 2011 de la página web: <http://www.prb.org/pdf11/world-at-7-billion.pdf>

Quiénes somos?. Extraído el 15 de Enero de 2011 de la página web: http://www.inass.gob.ve/index.php?option=com_content&view=article&catid=35%3A-sobre-la-institucion&id=48%3A-quienes-somos&Itemid=27

Leyes

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial N° 5.908 del 19 de febrero de 2009

Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social. Gaceta Oficial N° 5.891 del 31 de julio 2008

Ley de Servicios Sociales. Gaceta oficial N° 38.649 del 30 de mayo de 2007

Ley de Responsabilidad Social en Radio, Televisión y Medios Electrónicos. Gaceta Oficial N° 39.579 del 22 de Diciembre de 2010.

Otros

INE. Censo 2001. *Proyecciones de Población*
<http://www.ine.gov.ve/demografica/distribucion.asp>

INE. Censo 2001. *Crecimiento Demográfico*
http://www.ine.gov.ve/crecimientodemografico/crecimiento_demograficos.htm

Ministerio de Participación y Desarrollo Social (2005). *Atención al Adulto Mayor en Venezuela*. Extraído el 25 de febrero de 2009 de la página web: http://www.eclac.cl/ceclade/noticias/paginas/4/23004/JGonzalez_p.pdf

ANEXOS