



UNIVERSIDAD DE CHILE  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
DEPARTAMENTO DE ANTROPOLOGÍA  
MAGÍSTER EN ANÁLISIS SISTÉMICO APLICADO A LA SOCIEDAD

## **INCLUSIÓN/EXCLUSIÓN AUTORREFERIDA DE LAS PERSONAS MAYORES EN SU RELACIÓN CON EL ENTORNO FÍSICO URBANO**

Tesis presentada para obtener el grado de Magíster en Análisis Sistemico  
Aplicado a la Sociedad

Autora: María Paz Ossandón Pérez

Profesora Guía: Paulina Osorio Parraguez

Santiago, Chile

## **Agradecimientos**

*Agradezco a las y los docentes del Programa por la paciencia y tremenda habilidad para indicar el camino por dónde se probabiliza la comprensión de la TSS y a aquellos y aquellas que directa e indirectamente me incentivaron a investigar sobre vejez y envejecimiento.*

*Agradezco a mi familia por su infinita paciencia y ayuda: al Salvi por sus abrazos componedores, a mi hermano por su siempre buena disposición a escucharme enloquecer con Luhmann y motivarme a iniciar y terminar el Magíster, y a mi mamá y hermana por prestarme oreja cuando ni yo misma entendía lo que estaba hablando.*

*A mis amigos y amigas, por motivarme y acompañarme en el camino de la deconstrucción mental.*

*A mis compañeros y compañeras de Magíster por hacer de este proceso algo mucho más contenedor y agradable.*

*Agradezco además a todas las manos amigas, conocidas y desconocidas de las que abusé durante la investigación, principalmente a Carolina Ulloa de la Fundación Cerro Navia Joven por su infinita solidaridad y apoyo, y a la señora Isaura Toledo, Presidenta del PAMI Alondra en Vitacura, por su excelente disposición, apoyo y energía por posicionar a las personas mayores en su comuna.*

*Finalmente agradezco a todas las personas que confiaron en mí, me abrieron las puertas de su casa y permitieron que este trabajo fueran tan significativo y gratificante tanto académica como personalmente.*

## RESUMEN

En la estructuración de las expectativas sociales sobre la vejez, las personas mayores establecen distinciones del proceso de inclusión/exclusión social particulares y acopladas a las observaciones de la sociedad. Asimismo, se reconocen ciertas características del entorno físico que favorecen/obstaculizan el desempeño de diversos roles y por tanto se involucran en la generación de expectativas sobre la participación de las personas mayores en distintos sistemas funcionales.

Es por lo anterior que la presente investigación observa el proceso de inclusión/exclusión autorreferida de las personas mayores residentes en la Región Metropolitana, reconociendo cómo las distinciones sobre su entorno físico son comunicadas dentro de las expectativas de participación, observada en los distintos planos en la diferenciación funcional de la sociedad.

Para esto se utilizó una metodología cualitativa descriptiva, desde un análisis de contenido cualitativo de los datos obtenidos y orientado a través de la Teoría de Sistemas Sociales. Así se logra observar que las personas mayores consideran el entorno físico como aspecto fundamental para su inclusión/exclusión social, identificando múltiples factores que facilitan/interfieren su participación en la sociedad y reconociendo dificultades y distinciones particulares que operan distintamente entre comunas con mayor y menor índice de pobreza multidimensional.

Palabras clave: envejecimiento, personas mayores, entorno físico, inclusión/exclusión social, autorreferencia.

## ÍNDICE

CAPÍTULO 1: Introducción	
1.1 Impacto Social del Envejecimiento poblacional	7
1.2 Entorno como mediador de la inclusión/exclusión social	14
1.3 Objetivos de Investigación	18
CAPÍTULO 2: Marco Teórico y Supuestos de Investigación	19
CAPÍTULO 3: Marco Metodológico	
3.1 Tipo de Investigación	27
3.2 Técnicas de Investigación	27
3.3 Diseño Muestral	29
3.4 Estrategia Analítica	36
3.5 Confiabilidad y Validez	38
3.6 Consideraciones Éticas	39
CAPÍTULO 4: Inclusión/Exclusión Autorreferida de las Personas Mayores	
4.1 Inclusión/exclusión autorreferida habitantes de la comuna de Cerro Navia	41
4.2 Inclusión/exclusión autorreferida habitantes de la comuna de Vitacura	48
4.3 Caracterización de la inclusión/exclusión autorreferida de las personas mayores	57
CAPÍTULO 5: Observaciones del Entorno Físico Urbano	
5.1 Observaciones del Entorno Físico de la comuna de Cerro Navia	64
5.2 Observaciones del Entorno Físico de la comuna de Vitacura	75
5.3 Caracterización de las observaciones del entorno físico urbano	86

CAPÍTULO 6: Observaciones de la Inclusión/Exclusión Autorreferida en relación al Entorno Físico Urbano	92
CAPÍTULO 7: Conclusiones y Reflexiones Finales	100
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	105
ANEXOS	
Anexo 1: Pauta Entrevista Grupal de acuerdo a Objetivo Específico, Dimensión y Categoría de Observación	113
Anexo 2: Pauta de Entrevista en Profundidad de acuerdo a Objetivo Específico, Dimensión y Categoría de Observación	115
Anexo 3: Consentimiento Informado Entrevista Grupal	118
Anexo 4: Consentimiento Informado Entrevista en Profundidad	121

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1: Comunas por porcentaje de personas mayores en la población total de la comuna y porcentaje de pobreza multidimensional	31
Tabla 2: División población mayor de acuerdo a Tercera y Cuarta Edad	32
Tabla 3: Criterios diferenciados de selección para entrevistas en profundidad	35
Tabla 4: Caracterización de personas mayores participantes residentes en Cerro Navia	66
Tabla 5: Caracterización de personas mayores participantes residentes en Vitacura	77
Figura 1: Conceptos teóricos centrales de la Investigación	26
Figura 2: Principales códigos abordados en Entrevista Grupal en Cerro Navia	48
Figura 3: Principales códigos abordados en Entrevista Grupal en Vitacura	57
Figura 4: Factores centrales del entorno físico	87
Figura 5: Principales espacios y organizaciones del endo y meso entorno en relación a factores del entorno físico	89

## **CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Impacto Social del Envejecimiento poblacional**

El envejecimiento es un fenómeno que se posiciona a nivel internacional como relevante, desde la observación del aumento cuantitativo de la población mayor de 60 años y la emergencia de nuevas necesidades producto de esta variación. Como lo describe el Programa Interdisciplinario de Estudios Gerontológicos de la Universidad de Chile (s. f.), la transición demográfica de nuestro país se relaciona con el desarrollo de la ciencia y el control y tratamiento de enfermedades que permiten aumentar la esperanza de vida. A esto se suman las estructuras vinculadas al desarrollo de los países, el capitalismo, extensión de oportunidades educacionales y la vida urbana, además del empoderamiento femenino que genera un control en la natalidad, cambios en las estructuras de planificación familiar, valores y normas culturales (Thumala, Arnold, Massad, & Herrera, 2015)

Las estadísticas del Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía (División de Población de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe) en 2017 muestran que las personas mayores han aumentado notoriamente su proporción en los distintos países de la región desde 1990 a 2015, alcanzando un aumento cercano al 30%, cifra que se cuadruplicaría entre los años 2000 y 2050 en Latinoamérica.

En el territorio nacional, de acuerdo a los resultados del último Censo del Instituto Nacional de Estadísticas (INE) en 2017, se establece que del total de la población que habita en Chile, el 11,4% de ellos corresponde a personas de 65 años y más, donde por cada 10 menores de 15 años existen 6 personas adultas mayores.

Si bien la cantidad de adultos mayores ha aumentado en los últimos 25 años, es importante considerar que la transición demográfica implica además un envejecimiento dentro del mismo grupo. En 1990 el total de personas mayores correspondía a 1.306.202 individuos, donde el grupo sobre los 80 años ascendía a

167.341 habitantes, representando el 12,8% del total de adultos mayores (Ministerio de Desarrollo Social, 2017). Mientras que en 2017 de los 2.850.171 personas mayores residentes en Chile, el grupo sobre los 80 años corresponde a 470.756 personas, representando un 16,5% (Instituto Nacional de Estadísticas, 2017), lo que refleja el aumento de la esperanza de vida en el país y envejecimiento de la población mayor.

El cambio demográfico que se vivencia en todo el mundo implica la inclusión de las problemáticas y necesidades asociadas a la vejez en las líneas de desarrollo de los gobiernos. Tal como lo describe el INE en 2007, el aumento de las personas de 60 años y más conlleva un impacto en las distintas áreas de desarrollo de los países, tales como salud, educación, economía, trabajo, etc.

El envejecimiento poblacional no sólo se relaciona con la inclusión de la temática de vejez en las políticas públicas, sino que incluye también un proceso social de diferenciación y caracterización de este grupo. El viejismo o edadismo, descrito como actitudes negativas y estereotipadas hacia la vejez, favorece el desarrollo de conductas y pensamientos aversivos y vejatorios contra las personas mayores (Moreno, 2010). En esta línea, ser viejo en Chile se asocia a una visión negativa que implica altos índices de discriminación y dificultad de acceso a los derechos básicos. Así lo han reportado Encuestas Nacionales, como la realizada por la Comisión Defensora Ciudadana en 2011, donde se posiciona el ser adulto mayor en el tercer lugar como fuente de discriminación en el país.

Además de las expectativas sociales negativas asociadas al envejecimiento, en la actualidad existe una serie de factores socio políticos que perjudican e interfieren en la calidad de vida de la población adulta mayor. El contexto latinoamericano se caracteriza por altos niveles de pobreza, que además se relaciona con una notoria desigualdad en la repartición de riquezas, sumado a una baja cobertura y calidad en todos los dispositivos de protección social (salud, vivienda, etc.) y una alta responsabilidad de las familias para cubrir las necesidades que provoca la

carencia de un sistema de protección eficiente, inclusivo y transversal (CEPAL, 2009).

Con todo lo anterior, las personas mayores en la actualidad constituyen un grupo con altos niveles de vulnerabilidad, en cuanto se consideran desprotegidos y predispuestos a la exclusión, con profundas carencias en la validación y respeto de sus derechos (Thumala, Arnold, & Urquiza, 2013)

Producto de este panorama social marcado por la hostilidad hacia las personas mayores, es que desde hace algunas décadas, los países han debido adoptar un nuevo foco de análisis y aplicación de estrategias que promuevan y refuercen el respeto por los derechos de este grupo. El enfoque de derechos se ha asumido como lineamiento general para derrocar la visión asistencialista hacia las personas mayores y asumir objetivos vinculados al aseguramiento y protección de sus derechos, en condiciones de igualdad y libre de discriminación (CEPAL, 2009)

Desde el enfoque de derechos y pensando en la participación social de los adultos mayores, es que aparecen los conceptos de inclusión y exclusión como eje de la discusión política y social. Este proceso es descrito por Arnold, Thumala, Urquiza, Blanco y Vogel (2009) como algo complejo, en cuanto el envejecimiento es un fenómeno contingente que se relaciona con condiciones micro y macrosociales, que permiten observarlo desde diversas dimensiones y sistemas.

La perspectiva de inclusión/exclusión social desde la Teoría de Sistemas Sociales (Luhmann, 2007), reconoce dos variables para el proceso de participación de las personas mayores: los individuos y su entorno. En relación a los individuos y caracterizando a las personas mayores en Chile, es posible decir que el 85,5% de ellos se podría considerar como no dependientes, es decir que la gran mayoría de las personas mayores puede realizar las actividades de la vida diaria sin necesidad de apoyo y/o asistencia (Ministerio de Desarrollo Social, 2017). A pesar de lo anterior, existen diferencias en el nivel de independencia de acuerdo al rango etario, pues mientras el 89,5% de las personas entre 60 y 79 años califica como

independiente, el 60,4% de las personas sobre 80 años es calificable en el mismo rango. Por otra parte, el 2% de las personas entre 60 y 79 años posee una dependencia severa, mientras que el 12,9% de personas mayores de 80 años necesita de máximo apoyo y asistencia para realizar actividades de la vida diaria, calificándolos en situación de dependencia severa (Ministerio de Desarrollo Social, 2017).

A pesar de que más de la mitad de los adultos mayores, sin importar su rango etario, se considera independiente o que no requiere de la asistencia de otro para desarrollar sus actividades cotidianas, las expectativas negativas expresadas a través del viejismo demuestran que el 68% de la población en Chile considera que las personas de 60 años y más no pueden valerse por sí mismos (Arnold, Herrera, Massad & Thumala, 2018). Esta visión negativa podría perpetuar la ausencia o disminución de expectativas sobre el desempeño de los adultos mayores en las comunicaciones desde distintos sistemas.

Vinculado a la dependencia funcional, es importante considerar además la situación de discapacidad de la población mayor. Se entenderá discapacidad de acuerdo a lo planteado por el Segundo Estudio Nacional de Discapacidad en Chile (Servicio Nacional de la Discapacidad, 2016), que la caracteriza como las restricciones en la participación plena y activa de los individuos en la sociedad, emergente de la interacción entre las características de las personas (físicas, psíquicas, intelectuales, sensoriales, entre otras) y las barreras existentes en el entorno físico y social. En dicho estudio se establece que el 38,3% de la población de 60 años y más presenta algún tipo de discapacidad. De ellos, el 54,3% posee una discapacidad severa. Lo anterior implica que las personas mayores poseen ciertas características que podrían generar dificultades en su desempeño cotidiano, las que articuladas con las condiciones del entorno físico y social probabilizan la existencia de barreras para su participación, si estos últimos no presentan adaptaciones o diseño universal. Esto se podría traducir en situaciones

de desventaja, vulnerabilidad y fragilidad, tendientes a la exclusión social de este grupo.

Un punto importante en la caracterización de personas mayores y su integración social, se relaciona con la participación en servicios, prestaciones y redes de apoyo. En esa línea, nos encontramos con que el 65,6% de los adultos mayores declara no participar de organizaciones o grupos. Del 34,4% de personas de 60 años y más que participan de alguna organización, en su mayoría lo hacen por medio de Organizaciones religiosas, Junta de Vecinos y Agrupaciones del Adulto Mayor (Ministerio de Desarrollo Social, 2017). Lo anterior podría explicarse a través del sentido de pertenencia del lugar en que residen las personas mayores y la accesibilidad y cercanía de las redes, en cuanto todas las organizaciones identificadas con mayor participación por parte de este grupo, tienen un enfoque territorial y se ubican dentro de los barrios en los que habitan. Por tanto las condiciones materiales y la cercanía a la vivienda pudieran configurar un aspecto significativo en la participación de este grupo.

Si bien existen diversas estrategias para promover la integración social de los adultos mayores, como la Política Integral de Envejecimiento Positivo (Servicio Nacional del Adulto Mayor, 2012) o el Proyecto Adulto Mejor recientemente implementado en Chile (Gobierno de Chile, 2018), es posible decir que en relación a la sensación de aislamiento social, aún encontramos un 25% de las personas de 60 años y más que refieren sentirse excluidos y aislados de la sociedad y con un 40% de individuos que consideran que les falta compañía (Vicerrectoría de Comunicaciones y Educación Continua UC, 2013). Esta percepción de exclusión social del grupo no sólo se manifiesta en las observaciones de las personas mayores, sino que se extiende al grueso de la población chilena. Un ejemplo concreto se establece a través de la Quinta Encuesta Nacional de Inclusión y Exclusión Social de las Personas Mayores en Chile (Arnold, Herrera, Massad, & Thumala, 2018) donde se revela que el 73% de los chilenos y chilenas considera que los adultos mayores se encuentran marginados de la sociedad.

Bajo este panorama, diversas organizaciones a nivel internacional han desarrollado estrategias para favorecer los procesos de participación de los adultos mayores. Dentro de ellas, un referente del área de la salud, como es la Organización Mundial de la Salud, plantea un enfoque de trabajo que denomina envejecimiento activo, definiéndolo como “el proceso de fomentar y mantener la capacidad funcional que permite el bienestar en la vejez” (Organización Mundial de la Salud, 2015a). De él se desprende la idea de capacidad funcional, relacionada con las características de salud de las personas mayores que les permiten tener un desempeño efectivo en la sociedad, involucrando tanto las condiciones intrínsecas y las características del entorno que se articulan con la capacidad individual. Con esta referencia, se puede observar que el proceso de envejecimiento no sólo se centra en los procesos biológicos y fisiológicos del individuo, sino que se articulan con factores del entorno para permitir la integración social de las personas mayores, identificando la existencia de condiciones materiales e interaccionales presentes en la sociedad que pudieran representar barreras para su participación. Para esto, la Organización Mundial de la Salud (2007) define el entorno como las características del ambiente, incluyendo una perspectiva social y física, donde puntualiza en la importancia de observar las condiciones estructurales del transporte, vivienda, espacios de participación cívica, al aire libre y empleo y los servicios comunitarios y de salud, incluidas las condiciones arquitectónicas de los edificios públicos.

Considerando que desde el siglo XXI más de la mitad de la población reside en territorios urbanos, incluido Chile en donde cerca del 40% de la población total vive en la Región Metropolitana (Instituto Nacional de Estadísticas, 2007), se estima que para el año 2030 tres de cada cinco personas habitará en una ciudad en el mundo. Producto del proceso de urbanización, se vuelve imperativo que para su sustentabilidad, las ciudades donde reside gran parte de la población se encuentren diseñadas mediante estructuras y servicios que favorezcan el bienestar y la productividad de los individuos. Así, para incluir a las personas

mayores, se requiere de entornos que faciliten la participación y compensen las dificultades de desempeño que pudieran emerger producto del envejecimiento (Organización Mundial de la Salud, 2007). En esta línea la Organización Mundial de la Salud (2007) promueve una estrategia denominada “Ciudades amigables con los mayores” como respuesta a las barreras físicas y sociales observadas como obstaculizadoras del proceso de inclusión social, lineamiento que además es adoptado recientemente desde las políticas públicas en Chile mediante el Programa “Adulto Mejor” (Gobierno de Chile, 2018) que integra como pilar base la propuesta de ciudades amigables. Desde esta perspectiva se plantea que los entornos deben ser facilitadores para el desempeño de todos los individuos, donde la población mayor de 60 años es un foco primordial. De esta forma se promueve de manera directa el bienestar y se favorece la creación de expectativas sobre el desempeño de roles de los adultos mayores, y de manera indirecta beneficia a todos los individuos que habitan en la ciudad.

Por otra parte y contextualizando las condiciones del entorno en Chile, es importante considerar que la labor de la planificación y regulación urbana y de la satisfacción de las necesidades de la comunidad local, está a cargo de los Municipios, de acuerdo a lo dictaminado por la Ley N° 18.695 que establece la Orgánica Constitucional de Municipalidades. Para su financiamiento, estas cuentan con distintas herramientas que abarcan desde el Fondo Común Municipal hasta la recaudación de impuestos locales (patentes comerciales, permisos de circulación, entre otros). Lo anterior genera diferencias sustanciales en el ingreso de las distintas comunas, lo que ha llevado en el caso chileno a que las comunas con mayores ingresos tengan mayores posibilidades de emprender acciones de gestión municipal que favorezcan a la comunidad, donde se encuentra la inversión sobre el entorno físico de los espacios comunales. Otro punto importante a considerar es que la concentración de la riqueza en algunas comunas se relaciona con los niveles de ingreso por hogares. Así, aquellas comunas municipalmente más empobrecidas coincidentemente son también las que poseen mayores

niveles de pobreza por hogar, lo que finalmente genera un “espiral de desigualdad y vulnerabilidad social” (Alarcón, 2015).

De acuerdo a los datos de la Contraloría General de la República de Chile (2015), los recursos municipales se distribuyen entre la inversión en salud, educación, cultura, programas sociales, servicios a la comunidad, gestión interna, entre otros, donde aquellas comunas con mayor índice de pobreza y además con menores ingresos municipales, destinan principalmente sus recursos a satisfacer las necesidades básicas de la población, concentrándose fundamentalmente en el área de salud y educación. El ítem de servicios a la comunidad incluye aquellos gastos vinculados con el funcionamiento y mantención de bienes y servicios públicos, que se relacionan directamente con las condiciones físicas y materiales del entorno. En aquellas comunas con mayores recursos municipales y de hogares, la inversión sobre los espacios comunes se probabiliza en relación con aquellos más empobrecidos, lo que permite inferir que las condiciones del entorno físico en las comunas más pobres se encuentran más deterioradas.

## **1.2 Entorno como mediador de la inclusión/exclusión social**

En la observación del entorno como mediador de la participación de los adultos mayores, emergen múltiples estrategias para comprender y abordar esta temática, considerando que existe una posible vinculación entre las características del entorno físico y social y el estado de salud y autovalencia de las personas de 60 años y más. Una de estas líneas la constituye la geografía del envejecimiento, que observa las características socioespaciales asociadas a la vejez para comprender las relaciones del entorno físico y social y los procesos de participación de las personas mayores (Sánchez, 2015). Se considera que las condiciones personales de los adultos mayores vinculadas a ambientes poco óptimos para el desempeño funcional, limitan su participación en la sociedad. Asimismo, en la observación de los territorios urbanos, es posible considerar que gran parte de los ambientes no

se encuentran adaptados para dicho grupo, en cuanto han sido diseñados para personas jóvenes sin dificultades físicas ni cognitivas, donde una persona mayor podría presentar múltiples dificultades para participar de actividades y cumplir con sus roles en la sociedad (Scharlach & Lehning, 2013). Así, el envejecimiento y la calidad de vida de las personas está fuertemente vinculada a las condiciones ambientales (Olivi et al., 2015).

Considerando que el entorno se ha tematizado como uno de los factores protectores/de riesgo para los procesos de integración social de los adultos mayores, se establece que su participación en el entorno está determinada en parte por las características físicas del mismo, incluyendo las opciones de movilidad y la distribución espacial de los servicios y redes, las que funcionarían como principales mediadores ambientales de los procesos de inclusión/exclusión social. En cuanto a las características del entorno físico se encuentran: la transitabilidad, accesibilidad, iluminación, entre otras (Scharlach & Lehning, 2013). Por otra parte, de acuerdo a lo planteado por Jirón en 2017, existen ciertos elementos que se consideran centrales al momento de elaborar políticas públicas y que se relacionan con las características del entorno, tales como la iluminación, seguridad, accesibilidad y claridad en la información.

Contextualizado a la realidad chilena, Fadda, Cortés y Olivi (2007) observaron la ciudad de Valparaíso considerando las características del entorno físico y social como mediador de la inclusión social de las personas mayores. Dentro de sus conclusiones pudieron reflejar que las carencias estructurales (entorno físico) generan peligros para la participación de este grupo, especialmente enfocado en la transitabilidad urbana. Asimismo, se reconoce que en el contexto de la región de Valparaíso, el deterioro de los espacios públicos se constituye como uno de los principales problemas detectados por las personas mayores en su entorno, donde se incluyen la falta de seguridad, carencias de infraestructura y equipamiento, malas condiciones de higiene ambiental, entre otras (Olivi et al., 2015). Por otra parte, en el contexto de Santiago se considera que la accesibilidad es un aspecto

fundamental como mediador de la participación social de las personas. En específico, las características físicas de los medios de transporte se reconocen por los propios adultos mayores como un determinante fundamental de su desempeño en la participación en la sociedad y como un factor de riesgo en cuanto no considera la diversidad funcional de este grupo etario (Gajardo et al., 2012).

Como es posible observar, en los últimos años se le ha otorgado especial énfasis a las características del entorno como mediador de los procesos de integración social, basado en las observaciones de la participación desde un Modelo Social, donde las dificultades y obstáculos para la participación efectiva de los individuos se relaciona con las condiciones contextuales que los incluyen o discriminan en base a sus características. Desde esta perspectiva más allá de observar al propio individuo desde su situación de salud/enfermedad, las intervenciones para favorecer la integración social se centra en la sociedad misma, acoplando factores del entorno físico y social e interrelacionándolos con acontecimientos políticos, económicos y culturales (Victoria, 2013).

A pesar de la existencia de múltiples estrategias que buscan favorecer la participación de las personas mayores en el sistema social, en la actualidad existen escasas investigaciones referentes al impacto del entorno en los procesos de envejecimiento y participación en la sociedad en Chile. Considerando que la línea de intervención se traslada desde el asistencialismo a estrategias de envejecimiento activo, que promueve la permanencia en la comunidad de las personas mayores, se plantea como desafío para las ciencias sociales conocer el entorno físico y social en el que participa este grupo en su vida cotidiana, teniendo en cuenta que se ha tematizado su observación como factor de la inclusión/exclusión social en los distintos contextos. Sumado a esto, y con la base de la concentración de la población en territorios urbanos, se vuelve urgente abordar el estudio de las ciudades desde perspectivas ambientales y sociales, considerando el aumento progresivo de personas mayores y su concentración residencial principalmente urbana (Sánchez, 2015).

Por otra parte, en la actualidad existe un déficit en el reconocimiento de las necesidades de los adultos mayores sobre su percepción de inclusión/exclusión en la sociedad y de qué forma observan las características físicas del entorno como facilitador/obstaculizador de su desempeño, pues la planificación y diseño urbano en la actualidad no incluyen la forma en la que las personas observan la ciudad y sus limitantes (Jirón, 2007). Teniendo en cuenta que la percepción de las personas puede favorecer la eficacia de las políticas públicas en relación a la planificación de las ciudades, en cuanto representan información relevante para el desarrollo de intervenciones que permitan tener espacios más inclusivos (Olivi et al., 2015), se releva la necesidad de reconocer las distinciones de los propios individuos sobre su experiencia cotidiana con el entorno físico en la sociedad, intentando reconocer sus construcciones sobre las necesidades y problemáticas que interfieren en su vida cotidiana. Asimismo, se observa una necesidad de dotar los territorios urbanos de infraestructuras y entornos adecuados a las necesidades de las personas mayores, principalmente relacionado con su movilidad (Olivi et al., 2015).

Con esta base surge la necesidad de conocer en profundidad las características del entorno físico que podrían actuar como mediadores de la inclusión/exclusión social de las personas mayores. En específico, además, se vuelve necesario considerar la observación de los individuos en su proceso de participación en la sociedad, que permita reconocer, desde la experiencia de las propias personas mayores, cómo sus distinciones sobre el entorno físico se involucran en el proceso de inclusión/exclusión que vivencian cotidianamente. Con todo lo anterior, la investigación responderá a la pregunta:

¿De qué forma las distinciones utilizadas por las personas mayores sobre su inclusión/exclusión social se relacionan con el entorno físico urbano?

### **1.3 Objetivos de Investigación**

#### Objetivo General:

Comprender la relación entre la inclusión/exclusión autorreferida de las personas mayores residentes de la Región Metropolitana y las distinciones utilizadas en su observación del entorno físico.

#### Objetivos Específicos:

- Describir las distinciones de inclusión/exclusión autorreferida de las personas mayores residentes en la Región Metropolitana.
- Describir las distinciones sobre el entorno físico utilizadas por las personas mayores en su experiencia cotidiana en la Región Metropolitana.
- Relacionar la observación de la inclusión/exclusión autorreferida de las personas mayores con las distinciones utilizadas en la observación de su entorno físico en la Región Metropolitana.

## **CAPÍTULO 2: Marco Teórico y Supuestos de Investigación**

La presente investigación se configura desde una visión constructivista, en cuanto la “realidad social” se reconoce como una construcción desde diversas observaciones y no desde la preexistencia de ella. De esta forma, los observadores plantean diferentes “accesos” remitiendo a sus particularidades, generando así múltiples dominios paralelos de experiencias, por lo tanto condicionados desde la acción de cada observador en su relación con el entorno al realizar una distinción (Arnold, 2005). Esta base teórica resulta de suma utilidad para la investigación, en cuanto permite entender que las observaciones de las personas mayores constituyen un acercamiento hacia la comprensión de sus entornos y cómo estos se identifican como mediadores en su experiencia cotidiana en la participación en la ciudad. Asimismo, reconoce que el fenómeno de envejecimiento y sus diversas dimensiones remiten a una construcción social, sometida a variaciones continuas, lo que permite a su vez comprender cómo las expectativas sociales generan condiciones de posibilidad, variables en el tiempo, de la participación de este grupo.

Por otra parte, y desde los planteamientos constructivistas, cobra especial relevancia la observación de segundo orden, en cuanto permitirá observar los esquemas de distinción que operan en las observaciones de las personas mayores sobre sus propios procesos de inclusión/exclusión en los distintos sistemas sociales (Arnold, 2005). A través de esta operación se intenta recuperar las claves con las que se construye la “realidad social” de este grupo en específico, abriendo las posibilidades al reconocimiento de sus operaciones más encubiertas. De esta forma, se pretende observar las distinciones que aplican las personas mayores en su experiencia cotidiana, buscando indicar los puntos ciegos, por tanto las formas implícitas en su observar.

Como aplicación práctica en este proceso de observación de segundo orden de las distinciones que operan en la inclusión/exclusión social en la relación con el

entorno físico de las personas mayores, se utilizará la Teoría de Sistemas Sociales (TSS) propuesta por Niklas Luhmann (2007). Esta teoría propone la existencia de múltiples sistemas funcionales que operan mediante semánticas y expectativas particulares, codificando el mundo y orientados bajo programas específicos. Uno de los rasgos distintivos de esta teoría es que considera a la sociedad compuesta por comunicaciones, caracterizadas como autopoieticas y clausuradas internamente. Las premisas de la TSS, de acuerdo a Arnold (2005), plantean como desafío conocer las racionalidades que permiten construir la “realidad” desde la diversidad de observaciones en un contexto de complejidad. Desde esta perspectiva, se favorece la observación de los distintos fenómenos sociales, como el envejecimiento y la inclusión/exclusión social, que en este caso se desarrollará a través de la observación de las distinciones que operan en la comunicación de las personas mayores, las que podrían mediar sus procesos de participación en la sociedad.

Dentro de la diferenciación funcional propuesta por Luhmann (2007), además de la existencia de diversos sistemas funcionales que operan comunicativamente bajo distinciones particulares, se propone una diferenciación vertical en la que existen sistemas funcionales, organizacionales e interaccionales. Se asume que cada sistema codifica de acuerdo a sus propios códigos, autoatribuyéndose las diferencias que pudieran observar desde la operación del entorno. Asimismo, se plantea que cada plano sistémico observa el entorno de acuerdo a sus propias dinámicas, por lo que no necesariamente se seleccionará el mismo lado de la forma inclusión/exclusión en sistemas funcionales, organizacionales e interaccionales. Se pretende utilizar esta conceptualización específica de la diferenciación funcional para observar la inclusión/exclusión social de las personas mayores en los distintos niveles, mediados por sus observaciones del entorno.

Por otra parte, se utilizará la forma inclusión/exclusión para observar en qué medida existen expectativas comunicativas relacionadas con las personas mayores dentro de los distintos sistemas sociales. La inclusión refiere por lo tanto

a oportunidades comunicativas diferenciadas y posibilidades de participar en la comunicación social y no se relaciona con conceptos de integración ni cohesión o solidaridad social. Como la coordinación entre sistemas se vuelve altamente improbable, se genera una variedad de inclusiones/exclusiones, dependiendo del sistema observado y del sistema observador (Luhmann, 2007). Como premisa teórica se entiende que los sistemas funcionales (por ejemplo ciencia, política, economía) se constituyen como inclusivos, en cuanto todas las personas pudieran participar en las operaciones de acuerdo a roles específicos, no observando así la exclusión como un problema para su reproducción. Sin embargo, es importante considerar que la inclusión que plantean estos sistemas sólo refiere a la disponibilidad de expectativas comunicacionales y no a igualdad en la distribución de oportunidades. Por su parte los sistemas organizacionales e interaccionales generan mecanismos de exclusión particulares, relacionados con las expectativas comunicacionales en las operaciones de cada uno de ellos y los procesos internos que permiten la participación comunicativa (Cadenas, 2016).

Bajo este marco, se pretende abordar la forma inclusión/exclusión no como un estado único y completo, sino que en referencia a la posibilidad de expresión simultánea de ambos lados de la distinción en situaciones particulares, desde la observación de distintos sistemas. Por tanto, resulta altamente improbable que se pueda considerar a un individuo o grupo como totalmente incluido o excluido de la Sociedad (Mascareño & Carvajal, 2015).

Teniendo en cuenta la alta complejidad que caracteriza a la sociedad moderna, la forma inclusión/exclusión se observa como una distinción binaria de difícil aplicación, considerando los sistemas operantes, las expectativas diferenciadas entre sistemas y los requerimientos para la generación de expectativas internas. Es por esta razón que la distinción se reconfigura para lograr integrar la complejidad implícita en la diferenciación funcional, pues las modalidades de expresión de la inclusión/exclusión podrían resultar paradójales de acuerdo a las operaciones de cada sistema de manera paralela en una misma situación social

(Mascareño, 2014). En esta línea y para efectos de esta investigación, se utilizará la caracterización de la distinción inclusión/exclusión propuesta por Thumala, Arnold y Urquiza (2010) quienes la operacionalizan reconociendo las siguientes cuatro dimensiones:

- **Inclusión/Exclusión Primaria:** refiere a la participación de las personas mayores en los sistemas funcionales y organizacionales, los que mediante sus rendimientos o prestaciones permitirían mantener las condiciones de subsistencia.
- **Inclusión/Exclusión Secundaria:** enfocado en la satisfacción de necesidades afectivas, se relacionan con las redes de apoyo directas, caracterizadas como sistemas interaccionales significativos y sistema familiar.
- **Inclusión/Exclusión Simbólica:** refiere a los significados producidos y tematizados por los medios masivos de comunicación y que representan las características culturales vinculadas a las expectativas y semánticas asociadas al envejecimiento.
- **Inclusión/Exclusión Autorreferida:** se relaciona con la autodescripción de características individuales de las personas mayores que permiten reconocer la autoeficacia e independencia que se vinculan con su bienestar y capacidad de desempeño funcional en su entorno.

A pesar de las diversas propuestas teóricas desde enfoques sistémicos que buscan dotar de complejidad la distinción inclusión/exclusión para observar los fenómenos en la sociedad moderna, la selección se realiza en primera instancia porque la formulación de estas dimensiones se plantea desde la observación del envejecimiento y las expectativas de la sociedad en relación a las personas mayores. Lo anterior implica que su utilidad práctica ha sido corroborada a través de diversas encuestas nacionales que apuntan a recoger las observaciones sociales sobre el proceso de envejecimiento (por ejemplo en Abusleme et al., 2014; Thumala, Arnold, Massad, & Herrera, 2015; Arnold, Herrera, Massad & Thumala, 2018). Por otra parte, resulta de utilidad en la medida que la dimensión

inclusión/exclusión autorreferida se plantea desde las distinciones utilizadas por las personas mayores en la observación de su propio proceso de participación social. Considerando que la presente investigación busca observar la inclusión/exclusión de las personas mayores desde sus propias vivencias con el entorno, esta dimensión focaliza, sustenta y enriquece la observación esperada a través de la autodescripción del grupo en cuestión.

Siguiendo los planteamientos de la TSS, se entenderá la distinción sistema/entorno, como la constitución de una forma de dos lados, que si bien marcan una diferencia, no puede existir uno sin estar referido al otro. Sistema refiere a comunicación, por tanto todo lo comunicacional y comunicable; mientras que entorno estará configurado teóricamente como todo lo que no refiere a comunicación. Así, se distinguirá como sistema todos los acoplamientos estructurales que establecen las personas mayores con sistemas funcionales, organizacionales e interaccionales, en cuanto se desarrollan bajo operaciones comunicativas; y entorno como aspectos no comunicativos, tales como infraestructura, naturaleza, etc. De esta forma, para construir referencias del entorno se considerarán las comunicaciones emergentes de la observación de las personas mayores, basado en la idea de que el sistema social podrá comunicar sobre el entorno en sí mismo o desde sí mismo, volviendo lo no comunicativo (entorno) desde su complejidad, comunicable en su interior, permitiendo así que las distinciones utilizadas en la observación del entorno se comuniquen (Mascareño, 2011).

A pesar del escaso desarrollo teórico desde la TSS referente a las condiciones materiales del entorno (no comunicativo), en la presente investigación se dará cuenta sobre sus características en base a los planteamientos de Urquieta, Mariñez y Jorquera (2017) sobre el territorio. Desde esta perspectiva el entorno se considerará no sólo como un escenario en el que ocurren los fenómenos sociales, sino que una construcción desde las múltiples dimensiones sociales emergentes en la complejidad de los sistemas donde participan las personas en su relación

con límites tangibles. Para esto los autores proponen la utilización de la distinción sistema/entorno observada como forma/medio. Así, el entorno se considerará como medio para la construcción de formas, por lo tanto será accesible sólo mediante la observación heterorreferencial que realizan los individuos mediante la utilización de distinciones particulares, las que permiten reconocer y producir comunicativamente información sobre él, logrando tematizar desde la diversidad de perspectivas sus características. Por lo tanto, más que las condiciones concretas, interesa observar las comunicaciones de las personas sobre el entorno.

Desde la TSS y siguiendo los lineamientos de Urquieta, Mariñez y Jorquera (2017), se propone que las comunicaciones ocurren en el medio del sentido y si se considera el entorno como medio, es posible caracterizarlo desde las dimensiones del sentido propuestas por Luhmann (2007):

- Dimensión Objetual: refiere principalmente a la tematización del territorio en base a alguna problemática particular. Las formas que puede adquirir en esta dimensión se relacionan con los observadores que comunican sobre dichos fenómenos, en un proceso continuo de actualización.
- Dimensión Social: se relaciona con la coordinación de las expectativas en relación a la variación de la tematización del entorno. Describe la posibilidad de evaluación y selección de los observadores en base a las soluciones disponibles para probabilizar la comunicación, enfrentando así a la doble contingencia.
- Dimensión Temporal: observa las implicancias del tiempo en el desarrollo de la observación del territorio como medio y como las formas se actualizan de acuerdo a las comunicaciones que emergen del entorno en distintos momentos.

Con esta conceptualización se pretende observar el entorno desde las comunicaciones de las personas mayores, intentando dar cuenta de las dimensiones del sentido que caracterizan al entorno como medio. Más que buscar

una cuarta dimensión, que podría configurarse como la dimensión material o espacial, se pretende observar el entorno como una construcción social, por tanto referida desde la comunicación.

Si bien la presente investigación busca observar las tres dimensiones del sentido que operan en la descripción del entorno físico desde las experiencias de las personas mayores, se pondrá especial énfasis a la dimensión social, en cuanto permitirá reconocer en qué medida la tematización del entorno se relaciona con la coordinación de sus propios sistemas de expectativas a través de sus comunicaciones.

Por último y articulando las dimensiones del sentido y de la observación de inclusión/exclusión con la diferenciación funcional de la sociedad moderna, se utilizará la propuesta de Osorio, Torrejón, Meersohn y Anigstein (2011) que establece niveles de observación del entorno:

- Endo entorno: entorno más cercano al individuo en el que se consideran el contexto y las interacciones directas de la persona. Es posible de vincular con sistemas interaccionales desde la diferenciación funcional propuesta por Luhmann (2007).
- Meso entorno: constituye el nivel intermedio y se observa como un puente entre el nivel micro y macro. Fundamentalmente aparecen en este nivel la vinculación física y social con organizaciones y redes y por lo tanto se relaciona con el sistema organizacional propuesto por la TSS.
- Exo entorno: entorno macro en el que es posible observar la operación de sistemas funcionales.

Se comprende esta clasificación como articulación teórica, en la medida que permitirá dar cuenta de la inclusión/exclusión autorreferida de las personas mayores en dos de los planos de la diferenciación funcional: interacciones (endo entorno) y organizaciones (meso entorno). De esta forma se facilita la comprensión mediante la reducción de complejidad de la información emergente

de las comunicaciones del grupo de interés. Para efectos de esta investigación, no se considerará la observación de sistemas funcionales, por tanto del exo entorno, teniendo en cuenta que no es posible definir un entorno físico en las operaciones de dicho plano.

El planteamiento teórico previamente descrito permite articular la comprensión del entorno como medio, en cuanto los niveles sistémicos se caracterizarán por las propias expectativas planteadas por las personas mayores desde sus comunicaciones. Con esta perspectiva se intentará responder la pregunta: ¿De qué forma las distinciones utilizadas por las personas mayores sobre su inclusión/exclusión social se relacionan con el entorno físico urbano?

Para favorecer la comprensión de la articulación de los planteamientos conceptuales previamente expuestos, se explicita su relación en la Figura 1.

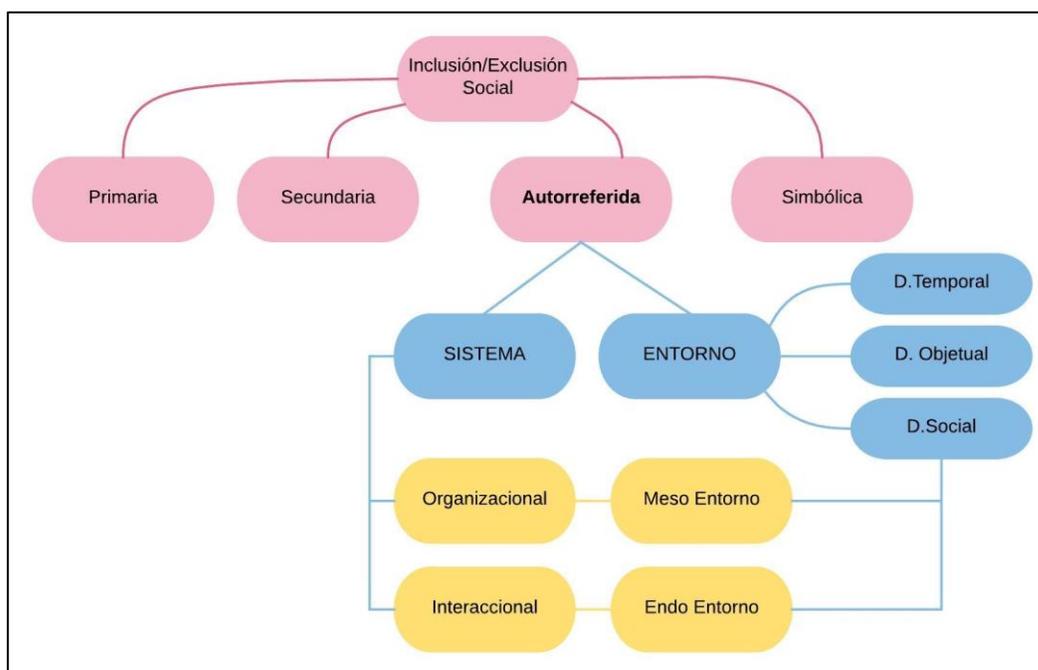


Figura 1. Conceptos teóricos centrales de la Investigación.

Fuente: Elaboración propia en base a propuestas de Thumala, Arnold y Urquiza (2010); Urquieta, Mariñez y Jorquera (2017); Osorio, Torrejón, Meersohn y Anigstein (2011).

## **CAPÍTULO 3: Marco Metodológico**

### **3.1 Tipo de investigación**

El diseño de investigación se identifica como cualitativo, en cuanto busca comprender la inclusión/exclusión desde las distinciones y perspectivas de las propias personas mayores en sus experiencias cotidianas, rescatando sus observaciones sobre la relevancia del entorno físico en este proceso. De esta forma, busca producir información desde “las propias palabras de las personas” (Taylor y Bogdan, 2000).

Por otra parte, la investigación se considera un estudio descriptivo, pues reconoce una situación particular y su manifestación, identificando sus propiedades desde la observación de los individuos y evaluando dimensiones o componentes particulares (Dankhe, 1986). Considerando el amplio desarrollo de las temáticas de envejecimiento a nivel internacional y en específico, integrando los avances investigativos desde la mirada de la Teoría de Sistemas Sociales, la investigación permite comprender en mayor profundidad una perspectiva específica de las problemáticas asociadas a la vejez, como es el proceso de inclusión/exclusión social, integrando la observación del entorno físico en su conceptualización. De esta forma, se busca reconocer las experiencias de las personas mayores en sus contextos cotidianos y las condiciones y expectativas que, bajos sus distinciones, se tematizan como importantes en su participación en distintos sistemas.

### **3.2 Técnicas de investigación**

Para lograr comprender la inclusión/exclusión autorreferida de las personas mayores en relación a las distinciones utilizadas en su observación del entorno físico, se trabajó con distintas técnicas de producción de información:

- Entrevistas grupales: permitieron reconocer las distinciones sobre la inclusión/exclusión autorreferida de las personas mayores, buscando identificar y describir características comunes referidas por los propios individuos. La pauta de entrevista grupal utilizada se encuentra disponible en el Anexo 1.
- Entrevistas en profundidad: facilitaron la profundización de las observaciones de la experiencia cotidiana, integrando los hallazgos del proceso inclusión/exclusión social de las entrevistas grupales y profundizando en las distinciones sobre el entorno físico. La pauta de entrevista en profundidad que se utilizó como guía para este proceso se encuentra disponible en el Anexo 2.
- Recorridos comentados: se planteó como una propuesta de innovación metodológica para situar las entrevistas en profundidad en los espacios físicos cotidianos, buscando incentivar la reflexión y observación directa de sus características, considerando que la vivencia misma pudiera implicar una profundización de la experiencia. Si bien esta propuesta resultó ser una idea de suma utilidad, en la medida que permitía a los entrevistados poder explicitar sus reflexiones del entorno físico *in situ*, no fue posible de realizar en la totalidad de las entrevistas en profundidad, pues el entorno físico y social era percibido como una amenaza continua, por lo que el salir a recorrer el barrio no resultaba cómodo ni seguro para algunos de los participantes de la investigación. Es por esta razón, que fue posible de realizar sólo en los casos de la comuna de Vitacura, no obstante, para dos de las entrevistas desarrolladas en Cerro Navia se situó el proceso en una plaza al interior del Centro de Día en el que participaban, por lo que también fue posible observar la facilitación de las reflexiones desde un espacio abierto de ocupación cotidiana. Con todo, se considera que los Recorridos Comentados son una apuesta que podría ser replicada en otros contextos y/o con otras poblaciones para observar las características del entorno físico, pues sin duda incentiva la reflexión y permite a las personas ejemplificar sus observaciones y aclarar con el investigador las ideas desarrolladas.

Para poder analizar la información obtenida en el trabajo de campo, todas las entrevistas, tanto grupales como en profundidad, fueron registradas en formato de audio, el que luego fue transcrito para su análisis. Asimismo, se utilizaron notas de campo de aquellos aspectos considerados como relevantes y observados durante el transcurso de las entrevistas, tanto de comentarios de los participantes como de impresiones generales desde las observaciones de la investigadora, que pudieran aportar en el proceso analítico de la investigación.

### **3.3 Diseño Muestral**

#### Universo:

Personas de 60 años y más residentes en Chile que corresponden a 2.850.171 personas equivalentes al 16,2% de la población chilena (INE, 2017).

#### Muestra:

Para construir la muestra se utilizan los criterios definidos por la Organización Mundial de la Salud y el Servicio Nacional del Adulto Mayor en Chile para delimitar el grupo de personas mayores, constituido por las personas de 60 años y más. Por otra parte, para establecer los criterios de selección, se utilizan los datos arrojados por el último Censo en Chile (INE, 2017) y por la Encuesta de Caracterización Socioeconómica CASEN (Ministerio de Desarrollo Social, 2017), considerados los instrumentos estadísticos de referencia para la toma de decisiones políticas en Chile.

De esta forma, para efectos de la investigación se seleccionó la Región con mayor cantidad de habitantes de 60 años y más, que corresponde a la Región Metropolitana, donde reside 1.095.901 personas mayores, correspondiente al 38,5% del total de este grupo (INE, 2017).

En primera instancia se agruparon los antecedentes arrojados por el Censo (INE, 2017) para obtener el total de personas mayores por comunas pertenecientes a la

Región Metropolitana. Posteriormente se cruzó este dato con el total de la población por comuna, lo que permite observar los territorios más envejecidos. Estos corresponden a las comunas que tienen un porcentaje de personas mayores superior al promedio en la Región Metropolitana, es decir sobre 15,9%. Las comunas más envejecidas se explicitan en la Tabla 1.

Por otra parte, se reconoce que las características del entorno físico en las comunas se relacionan con el nivel de pobreza de la misma, en la medida en que si se dispone de mayores recursos, se podrá invertir desde instancias municipales en las condiciones materiales y estructurales de los espacios comunes (calles, veredas, plazas públicas, entre otros). De manera opuesta, en los casos de las comunas más empobrecidas, los recursos serán destinados a la satisfacción de requerimientos básicos, por tanto el mejoramiento de las condiciones del entorno físico no se configura como una prioridad.

Reconociendo la diversidad de las 27 comunas que conforman aquellas con mayor porcentaje de personas mayores, se integraron los antecedentes obtenidos por la Encuesta CASEN (2015) sobre el porcentaje de individuos que se consideran en situación de pobreza multidimensional por comuna. Se utilizó el criterio de pobreza multidimensional y no el de pobreza por ingreso, identificando la complejidad de la comprensión de pobreza, que integra las condiciones cotidianas que vivencian los individuos en distintos contextos y sistemas (educación, salud, trabajo y seguridad social y vivienda), que enmarca un nuevo consenso metodológico y de planificación de estrategias políticas desde niveles centrales (Berner, 2014).

Buscando reconocer y entregar mayor heterogeneidad a la muestra, de las 27 comunas más envejecidas, se seleccionaron aquellas con porcentajes extremos en la medición de pobreza multidimensional. Así se establecieron dos casos:

- Comuna envejecida y con menor porcentaje de pobreza multidimensional: correspondiente a Vitacura.

- Comuna envejecida y con mayor porcentaje de pobreza multidimensional: correspondiente a Cerro Navia.

Tabla 1

*Comunas por porcentaje de personas mayores en la población total de la comuna y porcentaje de pobreza multidimensional*

COMUNA	% PM	% POBREZA MULTIDIMENSIONAL
SAN JOSÉ DE MAIPO	16,2%	21,2%
CERRILLOS	16,3%	19,7%
ESTACIÓN CENTRAL	16,3%	14,5%
MELIPILLA	16,3%	20,8%
MARÍA PINTO	16,5%	27,7%
CURACAVÍ	16,8%	24,2%
<b>CERRO NAVIA</b>	<b>16,9%</b>	<b>35,6%</b>
LO ESPEJO	16,9%	28,2%
EL BOSQUE	17,3%	27,0%
RECOLETA	17,4%	26,2%
SAN MIGUEL	17,4%	11,6%
QUINTA NORMAL	17,7%	13,5%
LA GRANJA	17,8%	24,5%
CONCHALÍ	18,5%	21,6%
LA FLORIDA	18,5%	17,0%
LO PRADO	19,1%	20,3%
SAN RAMÓN	19,3%	29,5%
LA CISTERNA	19,4%	20,0%
ÑUÑO A	19,6%	10,7%
MACUL	19,8%	17,5%
SAN PEDRO	19,8%	29,2%
SAN JOAQUÍN	20,0%	23,7%
PEDRO AGUIRRE CERDA	20,2%	31,0%
LA REINA	20,3%	9,8%
PROVIDENCIA	20,4%	4,6%
LAS CONDES	21,0%	4,8%
<b>VITACURA</b>	<b>22,9%</b>	<b>2,8%</b>

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del CENSO (INE, 2017) y CASEN (Ministerio de Desarrollo Social, 2017)

Por otra parte, considerando las diferencias en el nivel funcional y por tanto la necesidad de apoyo y/o asistencia de las personas mayores dependiendo de su edad, se reconoce la distinción de tercera y cuarta edad como fundamental para integrar a los criterios de selección de la muestra, buscando entregar mayor diversidad y puntos de observación que pudieran resultar relevantes en el análisis. Así, se considerará una persona de tercera edad a todos los individuos entre 60 y 79 años, mientras que la cuarta edad integrará a quienes tengan 80 y más años (Sociedad de Geriatria y Gerontología de Chile, 2015).

De las dos comunas seleccionadas para el trabajo de campo, existen índices similares de población de tercera y cuarta edad, que se desglosan en la Tabla 2.

Tabla 2

*División población mayor de acuerdo a Tercera y Cuarta Edad*

Comuna	Total AM	Tercera Edad		Cuarta Edad	
		Total	% del total de AM	Total	% del total de AM
Cerro Navia	22.410	19.063	85%	3.347	15%
Vitacura	19.549	15.332	78%	4.217	22%

Fuente: Elaboración propia de acuerdo a datos del Instituto Nacional de Estadísticas (2017).

Finalmente y bajo los criterios de selección de la muestra previamente expuestos, las personas mayores que participaron de la investigación corresponden a individuos que residen en alguna de las dos comunas más envejecidas y con mayor/menor porcentaje de pobreza multidimensional. Además, se consideraron los siguientes criterios de selección que fueron utilizados tanto para las entrevistas grupales como para las entrevistas en profundidad:

- a) Edad cronológica: serán parte de esta investigación personas de 60 años y más. Este criterio se diferenciará en tercera y cuarta edad para las entrevistas en profundidad, buscando observar las distinciones particulares para cada grupo, entregando mayor riqueza a la información.
- b) Sexo: los participantes corresponderán a hombres y mujeres, con la idea de integrar mayor diversidad y perspectivas a la observación.
- c) Nivel de autovalencia: para observar la experiencia en la ciudad e intentar homogeneizar las distinciones, se requiere de un nivel mínimo de autonomía e independencia física y cognitiva para moverse en el entorno e identificar y comunicar las distinciones de sus vivencias de manera óptima. Así, serán incluidas las personas mayores que se declaren autovalentes física y cognitivamente, es decir que no requieran de asistencia para el desempeño de sus actividades cotidianas. Dentro de este grupo, en los casos de que a pesar de ser autovalentes las personas utilicen alguna ayuda técnica para su independencia, este debe ser de menor complejidad, tales como: audífonos, lentes ópticos y bastones. Quedan excluidas las personas que utilicen apoyos técnicos mayores para movilidad (ejemplo silla de ruedas), reconociendo que la ciudad no posee diseño universal y cualquier individuo que requiera mayor asistencia, independiente de su edad cronológica, tendrá una experiencia alejada de la norma.  
  
En cuanto a la autovalencia cognitiva, confirmada a través de las declaraciones de la persona mayor y por parte de un referente familiar o cuidador más cercano, se excluyen las personas con diagnósticos neurodegenerativos (demencias, por ejemplo) o deterioros cognitivos, en cuanto pudieran alterar sus procesos de razonamiento.
- d) Participación social: formarán parte de la muestra aquellas personas mayores que participen de actividades sociales fuera de su residencia, por lo tanto quienes mantengan una rutina en la que interactúen con el entorno físico de la ciudad. Dentro de los espacios de participación se consideran: salud (CESFAM principalmente), clubes u organizaciones sociales (club del

adulto mayor, centros de madres, entre otros), trabajo (desempeño en actividades laborales), entre otros.

De acuerdo a los criterios de selección previamente expuestos, se realizaron dos entrevistas grupales (una en la comuna más envejecida y con mayor nivel de pobreza multidimensional y una en la comuna con mayor cantidad de personas mayores y menos empobrecida), donde cada grupo fue conformado con criterios de al menos 5 participantes y con un máximo de 11, para facilitar la participación de todos los adultos mayores y permitir mayor fluidez en la conversación.

Para las entrevistas en profundidad y considerando la heterogeneidad del grupo de personas mayores en Chile, se establecieron criterios de selección diferenciados buscando integrar dicha heterogeneidad al proceso de investigación. Es por esto que, como fue expuesto previamente, además de los criterios de nivel de autovalencia y consideraciones de participación social, se plantea una subdivisión de la muestra que busca integrar tanto el sexo como rango etario de los participantes. La Tabla 3 expone las consideraciones que se emplearon en la selección de los entrevistados por comuna. Así, la muestra finalmente fue compuesta por 8 personas, donde se incluyeron 4 individuos residentes en Cerro Navia y 4 individuos pertenecientes a Vitacura.

Para los Recorridos Comentados, por ser una apuesta metodológica, no se definieron parámetros específicos de realización durante las entrevistas en profundidad, sino que se configuró como una experiencia contingente y sujeta a la decisión de cada participante, considerando sus necesidades, dificultades y motivación.

Tabla 3

*Criterios diferenciados de selección para entrevistas en profundidad*

Comuna	Sexo	Tercera Edad	Cuarta Edad
Cerro Navia	Mujer	Al menos 1 entrevistada	Al menos 1 entrevistada
	Hombre	Al menos 1 entrevistado	Al menos 1 entrevistado
Vitacura	Mujer	Al menos 1 entrevistada	Al menos 1 entrevistada
	Hombre	Al menos 1 entrevistado	Al menos 1 entrevistado

Fuente: Elaboración propia

Para poder ejecutar el trabajo de campo, en primera instancia se tomó contacto con Fundaciones y Organizaciones de las comunas de Cerro Navia y Vitacura que trabajan activamente y mediante diversos programas con personas mayores, desarrollando talleres de estimulación específicos o a través de Centros de Día. Para la comuna de Cerro Navia, las gestiones resultaron de menor complejidad, por la excelente disposición a participar de procesos de investigación, tanto desde las Fundaciones como desde las propias personas mayores. Así, la entrevista grupal fue realizada en un Centro Diurno con la participación de personas mayores invitadas por una profesional del Programa y desarrollada en dependencias de la misma Fundación. Luego de la ejecución, se invitó al grupo a participar de las entrevistas en profundidad, donde una de las personas mayores accedió a continuar en la siguiente fase del proceso de investigación. Posteriormente y utilizando la estrategia de bola de nieve, se accedió a nuevos entrevistados, quienes formaban parte de grupos de amigos, conocidos y vecinos de la comuna.

Para el caso de Vitacura, la gestión de la entrevista grupal resultó de mayor complejidad, a pesar de la existencia de múltiples agrupaciones e instancias municipales que trabajan con y para personas mayores. Tras la negativa a participar de distintas Fundaciones e Instituciones, principalmente por desinterés de los adultos mayores a formar parte de investigaciones, se utilizó la plataforma web de la Municipalidad para acceder a la base de datos de Organizaciones Comunitarias Funcionales activas en su territorio. Debido a que la base de datos

no integraba descripción de función o conformación de cada agrupación, se seleccionaron todas las que integraran en su nombre aspectos relacionados con la vejez o envejecimiento (Ejemplo: “Años Dorados”), con quienes se tomó contacto telefónico y/o mediante correo electrónico, de acuerdo a los datos expuestos en la misma página web. De las 10 Organizaciones contactadas, sólo una de ellas accedió a participar, donde la Presidenta de la Agrupación realizó la invitación a sus miembros, pudiendo finalmente realizar la entrevista grupal en la Junta de Vecinos que funcionaba como sede de su organización. Al igual que en Cerro Navia, se invitó a los participantes de la entrevista grupal a formar parte de la siguiente fase del proceso de investigación, donde una de las personas mayores se mostró interesada y mediante estrategia de bola de nieve se accede a nuevos participantes.

Para mantener los criterios de diversidad de la muestra y evitar sesgos, para las entrevistas en profundidad se consideró que máximo uno de los participantes por comuna proviniera de la entrevista grupal, con la idea de obtener distintas perspectivas y observaciones.

### **3.4 Estrategia Analítica**

Para el análisis de la información recogida en la fase previa, se utilizó un método abductivo, que permitió generar nuevas teorías considerando las variaciones conceptuales posibles desde la evidencia procedimental (Urquiza, Billi & Leal, 2017). Lo anterior considerando que la TSS se constituyó como el marco teórico desde donde se realizó la observación de segundo orden de las distinciones utilizadas por las personas mayores en relación al proceso de inclusión/exclusión social desde el entorno físico. Así, la TSS se articuló como la red de sentido, en tanto se utilizaron las conceptualizaciones desde esta perspectiva para el análisis de la información empírica.

Para ajustar la teoría con los datos obtenidos en el trabajo de campo, se complementó el referente teórico con el Método de Análisis de Contenido, en la medida que ofrece la posibilidad de observar la comunicación mediante procedimientos sistemáticos y objetivos (Bardín, 2002). A través de esta técnica se pretendía identificar y explicar las condensaciones de sentido de las distinciones utilizadas por las personas mayores sobre su entorno y aplicadas al proceso de inclusión/exclusión social.

Con la base del Análisis de Contenido, se trabajaron los datos obtenidos desde el Método Comparativo Constante de la Teoría Fundamentada, “como técnica de descontextualización, interpretación y re-contextualización” (Urquiza, Billi & Leal, 2017). El complemento entre la Teoría Fundamentada y la TSS se realizó mediante la codificación sistémica, pero permitiendo la emergencia de nuevas propuestas desde los datos. Asimismo, se utilizó la categoría central en forma de distinción, propuesta por la Teoría Fundamentada, lo que permitió el complemento con la TSS (Urquiza, Billi & Leal, 2017).

Dado lo anterior, a través de la codificación, se transformó la información obtenida desde las comunicaciones de las personas mayores, a través de la descomposición, agregación y enumeración de sus discursos, para representar la distribución de elementos y la asociación de los mismos, referentes a sus procesos de inclusión/exclusión social mediados por el entorno físico (Bardín, 2002).

Considerando la cantidad de elementos y la complejidad de las variables a tratar de manera simultánea, se utilizaron apoyos tecnológicos para la fase de análisis de datos, específicamente a través del software Atlas.ti séptima versión, el que basado en la Teoría Fundamentada, permitió la conformación de códigos emergentes desde la observación de los datos obtenidos. Asimismo, el software permite aumentar la rapidez, el rigor en la organización de la información, otorgando flexibilidad y permitiendo la reproducción y el intercambio de códigos

(Bardín, 2002). De esta forma, Atlas.ti permite que la observación de segundo orden realizada con la información obtenida, siga una estructura de mayor rigurosidad frente a datos complejos, favoreciendo las condiciones para la observación de las distinciones a utilizar en la codificación sustentada desde la TSS.

### **3.5 Confiabilidad y Validez**

Considerando que los datos utilizados en la investigación provienen directamente desde las fuentes, asegurando un estrecho acercamiento entre las experiencias cotidianas desde los individuos y sus definiciones (Taylor & Bogdan, 2000), el presente estudio cumple con criterios de confiabilidad y validez en la obtención de la información.

Por otra parte, la postura epistemológica de la investigación se considera constructivista, donde no existe una intención por acceder a la “realidad”, por lo que los criterios de confiabilidad y validez se enmarcarán dentro de la propuesta de Urquiza, Billi y Leal (2017) intentando ajustarlos a la metodología cualitativa. En ella, la validez se sustituye por los criterios de “credibilidad” y “transferibilidad”, que tienen el objetivo de reflejar de manera clara y representativa el fenómeno estudiado, transparentando la posición del observador. En cuanto a la confiabilidad, se proponen los criterios de “rigurosidad”, “sistematicidad” y “reproductibilidad” de la investigación, que implica describir de manera clara y precisa los criterios y técnicas utilizados.

Así, se utilizaron los criterios de rigurosidad propuestos por Urquiza, Billi y Leal (2017) de la validez y confiabilidad, tanto interna como externa:

- Validez interna (isomorfismo): se dará cuenta en base a la correspondencia de la propuesta teórica, en este caso TSS, y su utilización en el proceso de análisis, en complemento con el Método Comparativo Constante. Para

cumplir con el isomorfismo, se construye un Marco Teórico y Metodológico intentando dar coherencia y articulando los puntos de observación del fenómeno en estudio.

- Validez externa (transparencia): en el apartado de Marco Teórico se construye el punto de observación del fenómeno, lo que en conjunto con los antecedentes, dan cuenta de la construcción de la problemática a observar. Asimismo, en el ítem de Marco Metodológico, se explicitan las condiciones de la investigación, el contexto y criterios utilizados para la conformación de la muestra y los métodos escogidos para el desarrollo de la investigación de acuerdo a los Objetivos Específicos, también expuestos en el presente documento.
- Confiabilidad interna (perspectivismo): se declara el punto de observación de la investigadora y los aspectos de interés de la observación, que permitirán reducir la complejidad. Asimismo, se procura utilizar mecanismos éticos en la participación de los individuos y la conformación de criterios de selección desde aspectos teóricos que se vinculan con las problemática a observar.
- Confiabilidad externa (iterabilidad): la posibilidad de reproducción de la presente investigación se permite a través de la exposición de los criterios utilizados para todo el proceso, integrando los antecedentes teóricos y metodológicos que faciliten la reobservación del fenómeno en otros momentos y circunstancias.

### **3.6 Consideraciones Éticas**

En cuanto a las consideraciones éticas de la investigación, se utilizó un consentimiento informado que fue entregado a cada participante, el que les permitió decidir libre e informadamente su participación en la investigación. Este consentimiento detalló las características y objetivos del estudio y la manera en

que participaba cada individuo, además de los beneficios y potenciales riesgos. Fue redactado en lenguaje sencillo, favoreciendo la comprensión por parte de las personas mayores. Asimismo, expuso la libre participación y la libertad de retirarse de la investigación en el momento que la persona estimara conveniente.

Por otra parte, se ofreció la posibilidad de confidencialidad. En caso de que el individuo propusiera su identificación en los resultados (nombres por ejemplo), sería acogido, en caso contrario, se aseguró el total resguardo de su identidad.

Por último, el consentimiento presentaba todos los datos de la investigadora y del Programa Académico en el que se enmarca la investigación, con la idea de corroborar la veracidad de los antecedentes expuestos y/o solicitar mayores referencias o resultados del proceso.

En todos los casos, tanto en entrevistas grupales como en profundidad, el consentimiento fue entregado a las y los participantes y además leído en conjunto, resolviendo todas las dudas que pudieran emerger de éste. Asimismo, se les entregó a todas las personas mayores una copia firmada por la investigadora como medio de respaldo.

Los formatos de consentimiento informado para las entrevistas grupales y entrevistas en profundidad se presentan en el Anexo 3 y 4 respectivamente.

## **CAPÍTULO 4: INCLUSIÓN/EXCLUSIÓN AUTORREFERIDA DE LAS PERSONAS MAYORES**

Para conocer las distinciones utilizadas por las personas mayores sobre la inclusión/exclusión social que vivencian a diario en su experiencia en la ciudad, se realizaron dos entrevistas grupales: una en Cerro Navia y otra en Vitacura, que fueron analizadas de acuerdo a los resultados obtenidos por comuna, los que se detallan a continuación. El lenguaje y estructura propuesta en este capítulo obedecen a las observaciones de las propias personas mayores, por lo que los alcances y cruces teóricos serán observados posteriormente.

### **4.1 Inclusión/exclusión autorreferida habitantes de la comuna de Cerro Navia**

En la entrevista grupal realizada junto con las personas mayores residentes en la comuna de Cerro Navia, participaron 9 adultos mayores: 7 mujeres y 2 hombres de edades comprendidas entre los 68 y 84 años, todos miembros activos de un Centro de Día perteneciente a una Fundación de la comuna. Los tópicos abordados durante la entrevista transcurrieron en el abordaje del entorno físico y social de distintos sistemas organizacionales e interaccionales que emergen desde las propias referencias de los individuos.

Entre los principales hallazgos obtenidos se destaca una distinción en particular que se vincula con los distintos puntos abordados en la conversación. En general, las personas mayores tienden a realizar una suerte de análisis comparativo entre la cotidianidad de las personas mayores cuando ellos eran jóvenes y su realidad actual, considerando aspectos sobre la educación, formas de vida, formas de interacción, validación e interés por los adultos mayores, entre el “antes” y el “ahora”, en una especie de añoranza por tiempos pretéritos. Esta distinción, denominada joven/viejo para efectos del análisis, articula toda la conversación, la que era aplicada recurrentemente en los temas emergentes para identificar la situación de exclusión social percibida por ellos en sus vivencias cotidianas.

Inicialmente, la distinción inclusión/exclusión se observa como compleja y de difícil referencia para las personas mayores residentes en Cerro Navia. Es por esto que al identificar a qué conceptos o ideas se asocia la inclusión/exclusión se observaron grandes dificultades, pues no se reconocen como conceptos de uso cotidiano y su aplicación se vincula principalmente relacionado con las políticas públicas. Sin embargo, logran asociar la idea de inclusión con la participación en espacios sociales, incluyendo la ocupación efectiva de roles en las organizaciones y su integración en la toma de decisiones. Por el otro lado, la exclusión la relacionan con situaciones de abandono y desprotección.

Al identificar el lado de la forma con el que se sienten mayormente identificados, la mayoría de los entrevistados se asocia principalmente a experiencias de exclusión social en los distintos sistemas en los que ellos participan en la actualidad. Así, describen vivencias de discriminación que les obstaculiza y/o impide participar activamente en distintos contextos, tanto en las organizaciones del meso entorno como en las interacciones del endo entorno con conocidos y desconocidos en su vida diaria. Sin embargo, al intentar clasificar su situación actual en un lado de la forma inclusión/exclusión, ellos problematizan y refieren que dicha distinción la observan de manera dinámica. De esta forma, existen circunstancias que bajo sus perspectivas son clasificables del lado de la inclusión y otras del lado de la exclusión. Por lo tanto, esta forma se expresa diferenciadamente en el endo y meso entorno, de acuerdo a distintas características contextuales, que se describen a continuación.

Dentro de las organizaciones que destacan por la exclusión social se reconocen aquellas vinculadas a los sistemas de salud y economía. En relación a organizaciones de salud, los Centros de Salud Familiar (CESFAM) son aquellas en las que más participan, sin embargo, son también en las que se sienten más discriminados. Antecedentes sobre atenciones profesionales reducidas en tiempo, falta de interés por sus problemáticas y excesiva burocracia en el acceso, representan la vivencia cotidiana de las personas mayores de la comuna de Cerro

Navia. De esta forma, consideran que las dinámicas y estructuras institucionales de los centros de salud, desincentivan su participación y por tanto promueven su exclusión. Dichas dificultades se expresan en la siguiente cita:

“En específico en los consultorios, no podemos llegar a un acuerdo, entonces me atienden mal, yo no sé porque me atienden mal y me da lo mismo, por eso yo voy a buscar remedios no más, no hablo con nadie. [La médico que atendía] no preguntaba nada, sino que se ponía en el computador, uno preguntaba, [...] “No señora”, respondía, ya pasó la hora suya.” (Mujer, Entrevista grupal Cerro Navia).

Asimismo, en relación al sistema económico, se vincula la percepción de exclusión desde la escases de recursos, a causa de pensiones insuficientes para cubrir sus necesidades y múltiples dificultades para acceder a mayores ingresos, tanto por condiciones de salud como por validación social de sus competencias. En ambos contextos, los recursos económicos se observan como un limitante para participar en distintos sistemas y como uno de los factores más importantes en la situación de desigualdad y exclusión que vivencian:

“Ahora mismo una persona que está cobrando una pensión de ciento treinta mil pesos, que es lo que cobramos casi la mayoría. Si no tuviéramos casa, que nos han dejado nuestros padres o quién sea, ¿cómo vamos a pagar una casa? El gas, la luz y el agua y para comer. Entonces ¿qué es lo que está mal? La plata, el sueldo. De ahí sale todo” (Mujer, Entrevista grupal Cerro Navia).

Otro de los temas recurrentes en relación a la exclusión social lo constituye la tecnología. El acceso a plataformas y aplicaciones virtuales es percibido por las personas mayores como una barrera que les dificulta la interacción, considerando que en la actualidad gran parte de la población utiliza artefactos tecnológicos, que en muchas ocasiones reemplaza la comunicación presencial. Uno de los temas controversiales lo constituye el endo entorno, principalmente en ambientes

familiares, que ellos perciben interferidos por la tecnología y que por tanto los excluye, en la medida que no se encuentran familiarizados con el uso de celulares inteligentes. Así, la relación con hijos y nietos se ha visto mermada debido a que gran parte del tiempo que disponen para compartir, es interferido, a su juicio, por el uso excesivo de celulares, en una suerte de abstracción de la realidad. Así lo relatan dos de las personas mayores participantes:

“Estamos viviendo en una época con un cambio drástico en la tecnología, entonces si nosotros no nos ponemos al día... Por ejemplo, yo decía “hay una nieta de siete años que me llama todos los días”, por lo tanto ella me llama o me escribe whatsapp, por lo tanto yo debiera saber eso o ella tampoco podría comunicarse conmigo” (Mujer, Entrevista grupal Cerro Navia).

“Hay un quiebre. En general las personas mayores de sesenta años ya no manejamos la tecnología a menos que vengamos a cursos [...]. Entonces ahí hay un quiebre grande. Yo me acuerdo que cuando yo era chica nunca me gustaron los viejos [...], pero yo tenía la obligación de tener respeto por ellos [...]. Ahora es diferente, piensan distinto, actúan distinto. Eso que pasa con los jóvenes, yo también tengo una nieta de seis años que va a la casa de mi hijo y qué sé yo, nos juntamos, y ella está todo el rato así [mirando el celular], mientras los demás conversan o hacen otra cosa” (Mujer, Entrevista grupal Cerro Navia).

El sistema familiar por su parte, representa un tema altamente sensible para las personas mayores residentes en Cerro Navia. En general, ellos plantean que dicho sistema constituye un espacio de exclusión social, debido a la escasa validación que poseen en estos círculos. Bajo sus perspectivas, el cese de la actividad económica les resta poder y estatus en instancias familiares, sintiéndose como cargas e inclusive siendo completamente ignorados:

“Como que la tercera edad estamos aislados. Pasa en el hogar, pasa en distintas partes [...]. En el hogar no la incluyen a una en conversaciones ni nada, una además ya empieza a sufrir por la audición, entonces la dejan a una a un lado. Y entonces es como excluida. Eso es triste, triste para mí porque hace un tiempo era yo y era yo [...]. Entonces eso quedó a un lado” (Mujer, Entrevista grupal Cerro Navia).

Al otro lado de la forma, cuando ellos se refieren a la inclusión, la principal organización que les permite definirse como incluidos en la sociedad la constituye el Centro de Día de la Fundación en la que participan. Asimismo, otros espacios comunitarios vinculados a la iglesia y la participación en asociaciones, les permite sentirse incluidos en la sociedad. Es allí donde sienten que se valida su experiencia, la trayectoria y sabiduría. También son espacios en los que logran interactuar con pares y generar relaciones satisfactorias:

“La iglesia, bueno, mi parroquia cuando uno tiene que ir al menos los fin de semana, cuando hay fiesta, cuando hay que ponerse para alguna cosa o cuando hay catequesis. Ahí una se siente incluida, porque es toda una sola. Entonces ahí conversamos, saludamos a todos, entonces estamos todos iguales. Creo que en la iglesia, en los templos hay mucha inclusión” (Mujer, Entrevista grupal Cerro Navia).

En la misma línea, para aquellas personas que aún participan en contextos laborales, son espacios donde se sienten incluidos y donde pueden interactuar libres de discriminación con personas más jóvenes. En el trabajo todos se perciben como pares y además existe una valoración positiva de la expertiz que ellos poseen en sus rubros. Así la experiencia de una de las participantes refiere que en el espacio laboral “Somos pares igual. Aunque sean jóvenes somos pares igual cuando trabajamos, nadie mira en menos” (Mujer, Entrevista grupal Cerro Navia)

En el análisis de la inclusión/exclusión a modo general, las personas mayores perciben tanto el entorno social y el entorno físico como un riesgo continuo. Como fue abordado previamente, el entorno social se describe en base a actitudes y pensamientos vejatorios hacia el envejecimiento, enmarcándose en prácticas asociadas al viejismo. Lo anterior genera una percepción de soledad, falta de redes y carencia de posicionamiento en instancias sociales. Llama poderosamente la atención que cuando ellos se refieren a la sociedad, la definen compuesta sólo por las personas jóvenes o no jubiladas, es decir que en sus perspectivas ellos no son miembros de la sociedad, generando la distinción sociedad/personas mayores:

“A ver la sociedad no somos nosotros los adultos mayores. Nosotros no somos parte, uno queda afuera de la sociedad. La sociedad activa, la que toma decisiones son jóvenes que no han jubilado. O sea, tú jubilas y se acabó” (Mujer, Entrevista grupal Cerro Navia).

En cuanto al entorno físico, también es percibido como hostil y desafiante para desempeñar sus actividades cotidianas y obstaculizador de su independencia. Destacan negativamente las pésimas condiciones de transitabilidad en los espacios públicos, relacionado con veredas en malas condiciones, estrechas, con continuos desniveles que les impide el tránsito seguro e inclusive ha generado caídas. Asimismo, en cuanto al uso del transporte público, sólo utilizan el transantiago pues el metro lo consideran poco adecuado para el desplazamiento de las personas mayores, en cuanto posee sobreinformación que se vuelve confusa, además de la conglomeración que impide que ellos lo utilicen cómoda y libremente. No obstante, el transantiago también es percibido como riesgoso, debido a la altura de los peldaños para su acceso que es considerada como excesiva, la barrera para evitar la evasión del pago (“torniquete”) que resulta obstaculizadora y los asientos preferenciales que se encuentran en altura y son percibidos como inseguros. Finalmente, la higiene de los espacios públicos constituye otro factor que es descrito como tendiente a la exclusión, pues el

exceso de basura y el déficit en la mantención de espacios públicos desde nivel municipal, vuelve el entorno poco apto y amigable para su uso. De estos espacios destacan el deterioro de las plazas públicas, que para ellos constituye una instancia fundamental para la interacción, y que debido a las malas condiciones ya no representa un lugar en el que pueden reunirse, descansar o pasar el tiempo. Con todo lo anterior es posible afirmar que el entorno físico favorece su exclusión social, en la medida que al no presentar condiciones adecuadas para el uso y ocupación de diversos espacios, se impide la participación libre y segura de las personas mayores, presentado barreras para su inclusión y por tanto probabilizando el lado de la exclusión. Así lo relata una de las participantes:

“En las plazas la misma gente va a dejar basura a las plazas y las calles horribles, insoportables. Para nosotros que vivimos en la Plaza Roosevelt ahora sacaron la basura de los asientos y todo, [pero] una no puede ni sentarse, porque hay un montón de basura [...]. Uno antes decía “me voy a sentar a la plaza” [...], ahora está todo cochino, más hediondo que gato encerrado” (Mujer, Entrevista grupal Cerro Navia).

A modo de síntesis de la entrevista grupal de la comuna de Cerro Navia es posible identificar diversos sistemas del meso y endo entorno que, desde la observación de las personas mayores, se vinculan preferentemente a un lado de la forma inclusión/exclusión y que son graficadas en la Figura 2. A pesar de que todos los entrevistados son personas autovalentes y con gran interés en participar en diversas organizaciones e instancias sociales, visualizan que tanto el entorno físico como el entorno social promueve y sostiene en el tiempo factores que discriminan a la población mayor. Así su experiencia en la ciudad se marca por la exclusión social, con la que conviven y luchan a diario.

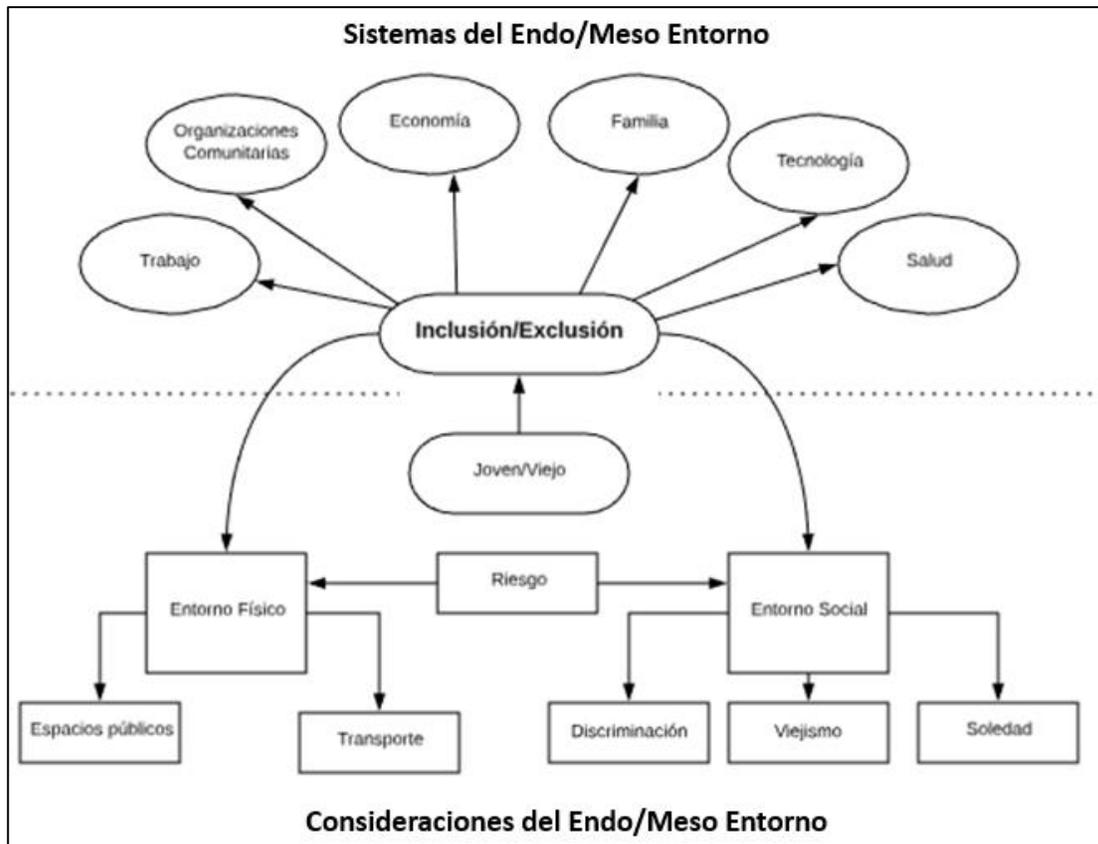


Figura 2. Principales códigos abordados en Entrevista Grupal en Cerro Navia  
Fuente: Elaboración propia

#### 4.2 Inclusión/exclusión autorreferida habitantes de la comuna de Vitacura

En la entrevista grupal correspondiente a la comuna de Vitacura, participaron 11 personas mayores: 9 mujeres y 2 hombres de edades comprendidas entre los 63 y 87 años de edad, todos miembros activos de una organización comunitaria autogestionada. La discusión se centró principalmente en las experiencias cotidianas que vivencian las personas en su participación en diversos espacios del endo y meso entorno dentro de la comunidad, enfocando sus observaciones en la inclusión/exclusión social percibida tanto desde las organizaciones como en las mismas interacciones cotidianas.

Una de las observaciones que es posible realizar de manera general de la entrevista grupal, es que las reflexiones y comentarios emergentes se relacionaban principalmente con heterorreferencias. Así, la problematización que

lograban desarrollar los participantes solía relacionarse con problemas de otros. Es por lo anterior que una de las distinciones que articuló las observaciones de las personas mayores corresponde a la denominación rico/pobre, en la medida que ellas se auto posicionaban en una situación de privilegios y la conversación tendía a identificar dificultades de comunas más empobrecidas o que contaban con menor apoyo y/o desarrollo comunitario. De esta forma, la identificación de problemas particulares de los participantes tendía a encubrirse o desvalidarse en la medida que eran contrapuestos con las problemáticas que vivencia la población más empobrecida o con menor nivel de autovalencia. Así lo describen los siguientes participantes:

“Yo creo que nosotros, los que estamos acá, que vivimos en estas comunas: Lo Barnechea, Las Condes, Vitacura, somos gente muy privilegiada. Como son comunas ricas, nosotros gracias a Dios no tenemos esos problemas que tiene otra gente de otras comunas. Ahí sí que hay mucho abandono, pocas actividades. Nosotros estamos acá repletos [...] Yo creo tampoco son tantos los problemas como en otras comunas. Es ahí donde yo creo hay que enfocarse” (Mujer, Entrevista Grupal Vitacura).

“Pensemos buenamente que si nosotros estamos padeciendo problemas, personas y algunos grupos de personas de Vitacura, yo los invito a pensar que problemas estarán pasando, por ejemplo en la comuna de Pudahuel. Entonces la respuesta se me ocurre, va por el lado de generalizar el problema social, no centralizarlo en una comuna o en dos, [...] los invito a pensar lo que significa el aspecto social para la gente que no tiene nada. Es una cachetada su miseria, sus problemas” (Hombre, Entrevista Grupal Vitacura).

Con esta base, las personas mayores de la comuna de Vitacura logran identificarse como incluidos en la sociedad. Esta inclusión se asocia en primera instancia a su nivel de independencia física, cognitiva y económica, en la medida

que les permite “participar en todas las actividades que sean posibles” (Mujer, Entrevista Grupal Vitacura). Asimismo, aspectos vinculados a la gestión Municipal son altamente valorados por el grupo, ya que cuentan con múltiples espacios de participación y apoyos económicos. De esta forma, destacan la valorización y posicionamiento comunal que en la actualidad tienen las problemáticas asociadas al envejecimiento, impulsado a través de los directivos municipales. Para el otro lado de la forma, la exclusión la caracterizan desde ideas de soledad y abandono público y social, por tanto que no existan espacios de participación y/o validación para este grupo.

Sólo una de las participantes refiere que no se siente completamente incluida en la sociedad, debido a que observa espacios de exclusión, principalmente mediado por el sistema económico:

“Yo no trabajé nunca, fui mantenida por mi marido. Fui dueña de casa y yo no tengo beneficios para una pensión ni nada de esas cosas. Una por, según mi marido, en la ficha social tiene el sueldo de una jubilación de seiscientos cincuenta mil pesos. No tengo acceso al pase del metro, porque no soy pensionada. A los pensionados le dan. Ahí están, diferencias muy marcadas en todas esas cosas. Yo creo que me siento excluida, porque incluso tenemos ISAPRE y hay también para pobres y para ricos” (Mujer, Entrevista Grupal Vitacura).

Un aspecto de suma relevancia es que la responsabilidad de la inclusión/exclusión es atribuida a los individuos. De esta forma son ellos mismos los responsables de incluirse o excluirse en la sociedad, en la medida en que se utilicen o no las redes disponibles, pues bajo sus observaciones, existen en la comunidad espacios suficientes de participación:

“Cada uno, yo encuentro que cada uno [es responsable de la inclusión]. La exclusión creo que uno mismo se la gesta. Por ejemplo donde vivo hay muchos adultos mayores y somos dos o tres que participamos [...]

Observando durante cinco meses que fue [un taller], hay gente que es sola, pero no hace nada y encuentran todo negativo. Te das cuenta que esa gente no sale y reclama contra el sistema, contra la municipalidad, pero ellas mismas no se incluyen, ellas mismas tienden a excluirse” (Mujer, Entrevista Grupal Vitacura).

En general todos los sistemas pertenecientes al meso entorno vinculados principalmente a instituciones de salud, financieras, comunitarias, entre otras, son identificados como facilitadores de la participación social y por tanto inclusivos para las personas mayores, desde aspectos sociales como físicos.

“Están todos los lugares bien. Todos los centros de adulto mayor, los centros de madres, todos tienen buenos lugares y en general todos funcionan así. Yo creo que aprueban. Son súper acogedores. Por ejemplo el Vita Vecino es precioso, accesible, y el parque gigante, maravilloso” (Mujer, Entrevista Grupal Vitacura).

Al problematizar sobre la inclusión/exclusión social, las personas mayores residentes de la comuna de Vitacura tienden a observar dos sistemas centrales que favorecerían/obstaculizarían su participación: economía y educación.

En relación al sistema económico, son temáticas recurrentes la jubilación y la capacidad de ahorro. En cuanto a la jubilación, ellos consideran que no constituye un facilitador para su inclusión social, a pesar de que gran parte de los participantes son profesionales jubilados y sus pensiones son descritas como sobre el promedio, estas sólo alcanzan para cubrir sus necesidades básicas. Asimismo, logran identificar que para los adultos mayores que no se encuentran en su situación, las pensiones suelen ser uno de los principales problemas para la satisfacción de necesidades y por lo tanto de las posibilidades de participación en la comunidad:

“Respecto a nosotros en general, la tercera edad, lo que nos cojea mucho es la jubilación. Tenemos una jubilación muy pobre. Los que nunca han trabajado, nunca han impuesto tienen un tope. Ya, está bien, pero también necesitan más. Los que hemos trabajado y hemos pagado impuestos durante años y jubilamos con un recurso que a nivel en que nosotros estamos no nos alcanza. Jubilamos y hay que encogerse un poquito” (Mujer, Entrevista Grupal Vitacura).

Las personas mayores de la comuna de Vitacura consideran que el ahorro es una capacidad y herramienta fundamental para mejorar la calidad de vida y las condiciones de inclusión de los adultos mayores, en la medida que las pensiones no se corresponden con las expectativas de vida previas a la jubilación. Es por esto que valoran la posibilidad de “prepararse para la jubilación” a través de ahorros y desarrollando además nuevas estrategias que les permitan compensar la brecha económica.

“Uno se prepara antes de jubilar, con el primer tiempo que se jubila, es joven y tiene mucha estabilidad todavía. Yo por ejemplo, aprendí muchas cosas de artesanía, con eso hoy día digo no llueve, pero gotea. Eso me ayuda para mis gustos personales, para poder hacer regalo a mis nietos, para cuando viajamos dentro de Chile. Para afuera no nos da tanto [...] Yo creo que cuando uno jubila se tiene que preparar. Buscar otra fuente de goteo” (Mujer, Entrevista Grupal Vitacura).

En cuanto a la educación, las personas mayores describen aspectos tanto de la educación formal como la educación valórica. Para ellos resulta fundamental la participación de instituciones de educación formal: escuelas, universidades, etc. para facilitar la inclusión social de las personas mayores. De esta forma, destacan como altamente necesario incluir aspectos sobre el envejecimiento en la formación de nuevos profesionales y potenciar desde las aulas la valorización de la experiencia y conocimientos de los adultos mayores. Asimismo, consideran

primordial el desarrollo de valores al interior de la familia, donde destacan la empatía y solidaridad. Estos últimos los califican como facilitadores de la inclusión social de las personas mayores, en cuanto permitirían apoyar a quienes se encuentren en situación de desventaja, favoreciendo así la integración de más personas:

“Falta educación en Chile, que no sea sólo para un grupo de personas. Esa educación sea para todos los demás, parejo. Vamos a aprender a tener una sociedad mucho más justa, mucho más aceptable y mucho más cariñosa. [...] Todos somos seres humanos, todos tenemos las mismas necesidades, los mismos deseos de pasarlo bien, de progresar” (Hombre, Entrevista Grupal Vitacura).

En relación a otros sistemas del meso entorno, específicamente en salud, las personas asisten principalmente a centros privados y financiados mediante ISAPRES. Asimismo, describen instancias de discriminación en la participación en instituciones públicas, como el CESFAM de Vitacura, pues socialmente se considera una atención de menor calidad:

“A través del tiempo que he estado acá [en Vitacura], también he conocido la realidad de nuestro país y acá la gente esconde sus necesidades. Le da vergüenza decir lo que están pasando. [...] Muchas veces, entre nosotros somos crueles, porque a mí unas veces me vieron por el consultorio, ahí me dijeron: pero, mujer tú te atiendes en el consultorio, y yo digo ¿por qué no? Si yo trabajé y pagué, tengo derecho ahora a disfrutar de esto. Las mismas personas ayudan muchas veces a que tú encubras la miseria” (Mujer, Entrevista Grupal Vitacura).

La familia es un tema poco frecuente en los discursos de los adultos mayores, en general se observan relaciones más distantes o de menor dependencia entre ellos y sus hijos, que se puede relacionar con la autodescripción de personas independientes y autovalentes física, cognitiva y económicamente.

En relación al entorno físico de la comuna de Vitacura, los participantes consideran fundamental dicho aspecto para la inclusión de las personas mayores. En esta línea ellos refieren que la comuna en la que residen posee adecuadas condiciones físicas que permiten facilitar e incentivar su participación. En la observación del diseño e infraestructura de distintas organizaciones del meso entorno, destacan su perspectiva de diseño universal sobre todo en el acceso a la Municipalidad y sus sedes, tiendas comerciales, centros de salud, entre otros.

Las principales falencias reconocidas en el entorno físico de Vitacura se relacionan con la transitabilidad y el transporte público. Si bien observan que las calles y veredas de la comuna se encuentran en mejores condiciones que la mayoría de las comunas de la Región Metropolitana, logran identificar diferencias entre las avenidas principales y calles interiores. Así, las grandes avenidas se encuentran en perfectas condiciones de transitabilidad, mientras que las calles interiores poseen condiciones muy distintas. Los desniveles son calificados como un gran riesgo para la integridad individual, considerando que el accidentarse para las personas mayores es una amenaza para la independencia y participación. Sumado a esto, la iluminación es una falencia en algunas de las calles de la comuna, lo que sumado a las dificultades observadas en las veredas constituye un enorme riesgo para las personas mayores:

“Las veredas, que están levantadas [son un riesgo] porque uno tiene que caminar mucho y la verdad es un desafío caminar por algunas veredas, porque tú con cualquier cosa te puedes tropezar y es mortal que a esta edad tú te caigas, uno se va a quebrar” (Mujer, Entrevista Grupal Vitacura).

“En las veredas de las calles interiores por ejemplo, las raíces de los árboles levantan la calle, se levantan los pastelones y se hacen desniveles. Entonces tú de nada te topas y tropiezas y a esta altura uno no tiene buen cuerpo” (Mujer, Entrevista Grupal Vitacura).

“En la calle San Félix para ir al Vita Vecino es una odisea caminarla. Yo camino de Vitacura a Las Hualtatas y es una odisea: Vista en el suelo y nada más, porque si no te vas a caer. Por las veredas y la poca iluminación” (Mujer, Entrevista Grupal Vitacura).

A pesar de que un porcentaje menor de las personas mayores participantes utiliza el transantiago como medio de transporte, éste es calificado como uno de los entornos con las peores condiciones físicas en la comuna. Los desniveles entre los buses y los paraderos, las escaleras, torniquetes y escasa disponibilidad y seguridad en los asientos son aspectos calificados negativamente y significan una barrera para la participación social de las personas mayores.

“Las pocas veces que salgo a hacer cosas en el bus del transantiago y que ando con bastón para no caerme. Los choferes no tienen conciencia, paran lejos de la cuneta, entonces la abertura que queda es para pegar un salto. Uno con las rodillas malas, casi seguro se cae. Lo ideal sería que llegara un metro para acá. Que se abra una rama para este lado” (Mujer, Entrevista Grupal Vitacura).

“Con los famosos torniquetes que le pusieron a los buses, es lo más idiota que han hecho, hasta la cartera se queda atravesada, si hasta las embarazadas tienen que apretarse la guatita primero para meterse. Y para que decir los asientos, el asiento del bus es para un cachete, con el otro quedas colgando. Tengo un nieto gordito y es imposible que tenga un asiento” (Mujer, Entrevista Grupal Vitacura).

Las condiciones de áreas verdes, tanto plazas como parques, son destacadas positivamente por el grupo de personas mayores, en cuanto favorecen e incentivan su participación social. Asimismo, destacan la mantención de los espacios públicos, lo que les permite observar lugares limpios y adecuados para el uso continuo de los habitantes de la comuna, lo que incentiva la ocupación y disfrute de espacios, probabilizando la inclusión social:

“Nosotros nos quejamos de las veredas y la iluminación, imagínate que nosotros salimos a otra comuna con calles con tierra y sin nada, sin árboles. Yo le digo a mi esposo, gracias a Dios vivimos en una comuna tan linda, tan verde, tan rica. Te dan ganas de quedarte toda la vida acá” (Mujer, Entrevista Grupal Vitacura).

En síntesis, la experiencia cotidiana que tienen las personas mayores de la comuna de Vitacura puede describirse desde el lado de la inclusión, identificando diversos aspectos del meso y endo entorno que participan en la observación de la inclusión/exclusión social dentro de su territorio, que son expuestos en la Figura 3. Así, las personas participantes observan favorablemente la oferta de servicios y programas disponibles para el adulto mayor desde el meso entorno y es por esto que vinculan la responsabilidad de la participación a los propios individuos. Asimismo, el entorno físico es catalogado como fundamental para la inclusión/exclusión social y dentro de su comuna logran observar principalmente aspectos positivos que facilitan su participación. No obstante, son capaces de reflexionar en torno a la excepcionalidad de su situación, intentando mirar comparativamente la experiencia de personas residentes en su comuna y la situación que viven a diario aquellos que habitan en comunas con menores ingresos, aportando reflexiones sobre la justicia social, discriminación y condiciones de desigualdad.

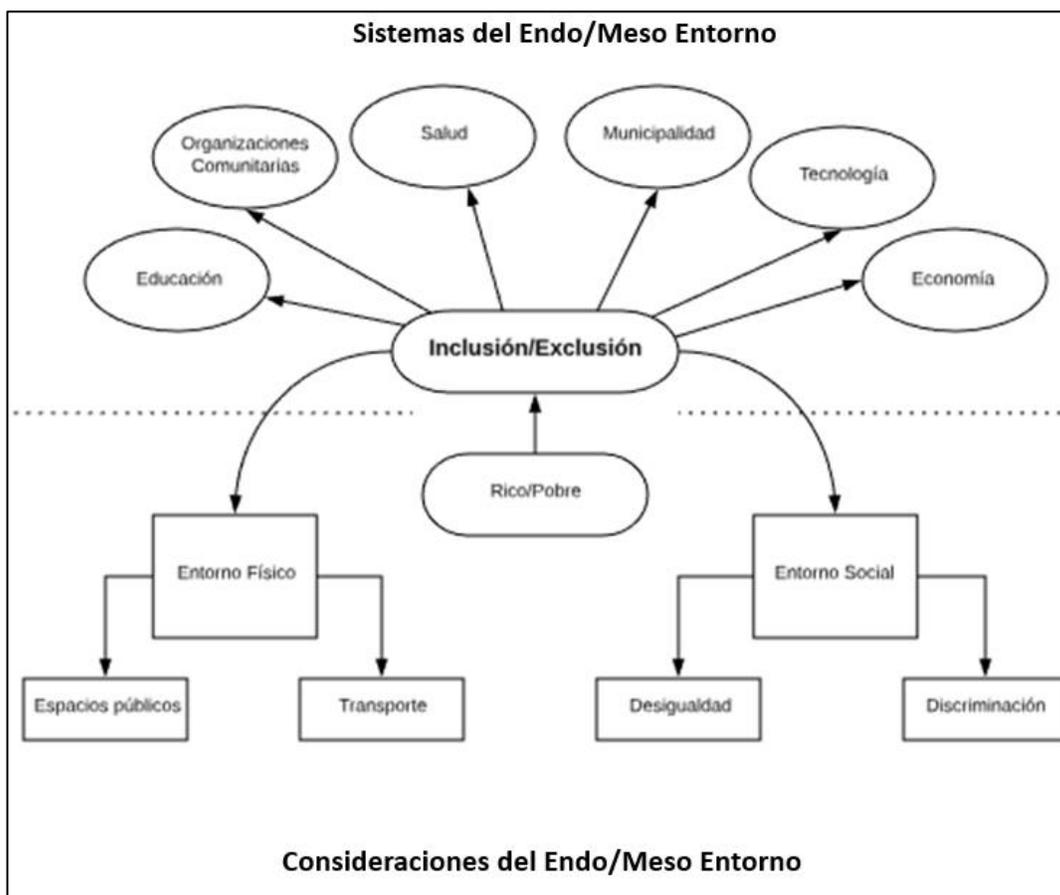


Figura 3. Principales códigos abordados en Entrevista Grupal en Vitacura

Fuente: Elaboración propia

### 4.3 Caracterización de la inclusión/exclusión autorreferida de las personas mayores

De acuerdo a las observaciones de las personas mayores residentes en las comunas de Cerro Navia y Vitacura es posible identificar algunas distinciones particulares que operan de distinta manera en ambos sectores de la ciudad de Santiago y también reconocer formas transversales que permiten caracterizar la inclusión/exclusión social.

En primera instancia, al describir la inclusión/exclusión social, en ambas comunas las personas mayores lo asocian a la participación e integración social, tanto en espacios de discusión política como social. Por lo tanto, una persona o grupo

incluido es aquel que participa y que lo consideran en la toma de decisiones, mientras que la exclusión sería asociada con abandono, soledad y desprotección. En esta línea, resulta interesante considerar que las personas de Cerro Navia se reconozcan e identifiquen principalmente en el lado de la exclusión, mientras que los residentes de Vitacura lo hagan por el lado de la inclusión.

Por otra parte, al abordar la inclusión/exclusión social, las personas de Cerro Navia inmediatamente lo vinculan con experiencias cotidianas y emergen discursos desde la autorreferencia con facilidad. Sin embargo, para los residentes de Vitacura resulta mucho más complejo estructurar discursos autorreferenciales y tienden más bien a observar desde la heterorreferencia. Lo anterior pudiera explicarse en relación a sus propias autodescripciones, pues al problematizar y pensar en la forma inclusión/exclusión se suele relacionar principalmente con aspectos negativos, dificultades de participación o situaciones de extrema exclusión. Así para las personas de Cerro Navia resulta mucho más fácil comentar desde sus propias experiencias, en cuanto se reconocen principalmente excluidos de la sociedad; mientras que las personas de Vitacura suelen abordar la problematización desde la heterorreferencia, en cuanto se describen como incluidos en la sociedad.

Una diferencia central en las observaciones de ambas comunas y que se puede asociar con la autopercepción de inclusión/exclusión, es a quién responsabilizan de la inclusión/exclusión social de las personas mayores. Para el caso de Cerro Navia es la sociedad la responsable, mientras que para las personas de Vitacura son los propios individuos. Lo anterior se podría vincular con la oferta de espacios de participación a nivel comunal, pues se reconoce que en la comuna de Cerro Navia existe una oferta municipal menor en la que puedan involucrarse las personas mayores, mientras que en Vitacura los adultos mayores se constituyen como un grupo central, generándose una diversidad de mecanismos y estrategias de participación. Al observar ambas diferencias se podría concluir que en la medida que existan mayores espacios y mecanismos de participación, son los

propios individuos los que pueden seleccionar si participan o no y por tanto si se incluyen o no en la sociedad, en una especie de autoinclusión/autoexclusión; mientras que si la oferta es precaria o si el envejecimiento no se posiciona como temática central a nivel comunal, la responsabilidad recae en el entorno, en la medida que las personas no tienen opciones de decidir, pues no existen alternativas, por lo tanto es la sociedad la que debe encargarse de resolver las problemáticas asociadas a la inclusión, que resultan menos eficaces.

Es relevante que en el caso de ambas comunas las personas mayores logran caracterizar la inclusión/exclusión como una forma dinámica, donde cada lado es observable en distintas circunstancias, dependiendo del sistema observado y observador, y que resulta difícil su aplicación binaria para todos los contextos. Así, se pueden identificar inclusiones/exclusiones particulares dependiendo del nivel del meso/endo entorno y también del tipo de organización desde la observación de distintos sistemas funcionales.

La economía es reconocida como uno de los principales sistemas relacionado con la inclusión/exclusión social. Independiente del nivel socioeconómico, las personas mayores logran identificar las pensiones y la jubilación como temática central, en cuanto las condiciones económicas en la actualidad se reconocen como precarias y el principal ingreso monetario que reciben es a través de las pensiones. Si bien existen diferencias sustanciales entre los ingresos de los adultos mayores de las comunas de Cerro Navia y Vitacura, en ambos casos se identifica como deficiente, pues sólo permite cubrir las necesidades básicas y se dificulta así la posibilidad de participar en otros espacios. Lo anterior, principalmente por la brecha existente entre la capacidad económica pre y post jubilación, que bajo sus observaciones limita la integración social.

La educación es otro sistema que se reconoce como fundamental para la inclusión/exclusión. Este se identifica como una posibilidad de movilidad social y como mecanismo de inclusión, en cuanto entrega herramientas que facilitan la

participación social, especialmente para las personas mayores. Así, los adultos mayores reconocen en los espacios de educación formal y también al interior de las familias, una posibilidad por generar conciencia sobre el envejecimiento y desarrollar estrategias que favorezcan el reconocimiento de los adultos mayores como sujetos de derechos, permitiendo abordar la situación de vulnerabilidad y desventaja que podrían vivenciar en la cotidianidad.

En cuanto a las diferencias entre ambas comunas, se reconoce que el sistema familiar es caracterizado de formas diversas. Para el caso de la comuna de Cerro Navia se constituye como un tema central de la discusión y se describen principalmente relaciones conflictivas tendientes a la exclusión social, en tanto se observa una necesidad desde los adultos mayores de validación, reconocimiento, apoyo y contención por parte de sus redes familiares que no es cubierta. Para Vitacura, el entorno familiar no es desarrollado como un tema central e inclusive pocas personas hacen referencia a algún vínculo de este tipo durante la conversación. Lo anterior se podría vincular con el nivel de independencia que poseen las personas mayores, principalmente relacionado con la independencia económica. Así, sería posible concluir que las personas con menor nivel socioeconómico podrían necesitar de sus redes más cercanas para satisfacer sus necesidades, lo que podría conllevar relaciones conflictivas en la medida de que sus expectativas no sean recíprocas. Por su parte, las personas con mayor nivel socioeconómico, podrían establecer relaciones de mayor independencia con sus familiares, reduciendo las demandas con ellos y facilitando así su interacción.

Otro punto central y diferenciador de ambas comunas es el acceso y familiaridad con la tecnología, que podría vincularse con el nivel socioeconómico de las personas mayores. Así en Vitacura, los adultos mayores parecen mucho más familiarizados con teléfonos inteligentes desde sus propios relatos, pues no los observan como una interferencia o dificultad para su participación. Mientras que en Cerro Navia es abiertamente problematizado, pues identifican los aparatos tecnológicos como un factor central tendiente a la exclusión social de las personas

mayores, en cuanto no se sienten capacitados para el uso cotidiano, a pesar de haber participado de distintos cursos de alfabetización digital. Lo anterior podría explicarse por la capacidad económica que permite acceder a artefactos tecnológicos con mayor facilidad, pues el acceso transversal a ellos no tiene larga data y ocurre en la medida que disminuyen los costos de los productos o aparecen tecnologías más baratas que permiten que la mayor parte de la población posea uno o más celulares. De esta forma, las personas con mayor nivel socioeconómico pueden haber accedido antes a este tipo de artefactos, permitiendo que en la actualidad se encuentren más familiarizados con la tecnología y puedan utilizarlos sin dificultad, mientras que aquellos con menores ingresos poseen menos tiempo como usuarios, lo que genera distancias con las actuales tecnologías y en muchas ocasiones facilita la exclusión social del endo entorno, principalmente en interacciones familiares.

En relación al entorno social, este suele describirse por las personas mayores como discriminador con la vejez, por tanto operador y reproductor de estereotipos y estigmas vinculados al envejecimiento. Destacan en relación a conductas y actitudes viejistas principalmente a las generaciones jóvenes, de quienes observan escaso respeto y valoración por los adultos mayores. Resulta sumamente ejemplificadora la distinción que realizan las personas mayores residentes de Cerro Navia, quienes describen la sociedad como las personas no jubiladas en una forma sociedad/adultos mayores, quedando ellos como entorno de ésta y por tanto demostrando explícitamente su percepción de exclusión.

En cuanto al entorno físico, es reconocido como un factor fundamental para inclusión/exclusión social, en la medida que facilita/obstaculiza la movilidad e independencia de las personas mayores. Así, reconocen que la transitabilidad, fundamentalmente observada en las condiciones de veredas, y el transporte público son los principales problemas que presenta la ciudad. Si bien los residentes de Vitacura logran explicitar que ellos se encuentran en una situación de ventaja, en la medida que reconocen que sus espacios poseen mejores

condiciones físicas, de igual forma existen dificultades que resultan de riesgo para las personas mayores. El transantiago es reconocido como un gran obstáculo para la participación social en las distintas comunas, debido a que no se encuentra diseñado para el uso universal. La subida a los buses, tanto por escaleras como desniveles entre el paradero y el bus; y los torniquetes, como nuevo sistema de control de evasión de pago, son reconocidos como las principales barreras que dificultan su participación. Asimismo, es interesante que en ambas comunas las personas manifiesten la necesidad de contar con estaciones de metro cercanas, pues Vitacura ni Cerro Navia poseen estaciones en sus comunas, y reconocen en este medio de transporte público mejores condiciones de accesibilidad y comodidad y tarifas rebajadas para las personas mayores.

En cuanto a los espacios públicos, en la comuna de Vitacura se reconoce como factor protector y facilitador de la participación, en la medida que se observan plazas y áreas verdes en buenas condiciones de mantención. Para el caso de Cerro Navia es un punto crítico, pues consideran que existen pocos espacios de áreas verdes y los existentes se encuentran en pésimas condiciones, lo que interfiere en su uso y ocupación. Lo anterior se pudiera vincular con los recursos municipales y las necesidades de la población, en cuanto coincidentemente aquellas comunas con menores ingresos municipales son donde residen personas con mayor índice de pobreza multidimensional, mientras que las comunas más ricas reciben también a los habitantes con mayor nivel socioeconómico. De esta forma, las prioridades municipales son distintas en Cerro Navia y Vitacura, en cuanto las necesidades de sus habitantes también lo son, lo que podría permitir para el caso de Vitacura mayor inversión municipal en espacios públicos y en mantención de ellos, mientras que en Cerro Navia sus inversiones se deberían centrar en satisfacción de necesidades básicas, como salud y educación.

Si bien se reconocen diferencias entre las observaciones de las personas mayores sustentadas en sus territorios de residencia, existen distinciones comunes emergentes de la problematización de la experiencia de ser adulto mayor en la

ciudad. Independiente de la experiencia y vivencia individual de inclusión/exclusión social, se reconoce una situación de discriminación con las personas mayores, aspectos deficitarios y situaciones críticas, principalmente vinculadas con los recursos económicos y las redes de apoyo disponibles.

Finalmente y como fue descrito previamente, el entorno físico es identificando y vivenciado de manera diversa por los distintos individuos, pero principalmente caracterizado como generador de importantes barreras y obstáculos para la participación social de los adultos mayores. Para ahondar en las distinciones que operan en las observaciones de la inclusión/exclusión social de las personas mayores en relación al entorno físico, el siguiente capítulo caracterizará las observaciones desde las comunas de Cerro Navia y Vitacura, buscando identificar factores que faciliten/obstaculicen la participación social de los adultos mayores y su descripción particular de acuerdo a criterios de residencia.

## **CAPÍTULO 5: OBSERVACIONES DEL ENTORNO FÍSICO URBANO**

Para conocer las observaciones de las personas mayores sobre el entorno físico con el que interactúan en su vida cotidiana y que apuntan a describir las condiciones de inclusión/exclusión social, se realizaron 8 entrevistas en profundidad: 4 de personas residentes en Cerro Navia y 4 adultos mayores de Vitacura.

Mediante el análisis de las ocho entrevistas, se reconocen las distinciones sobre el entorno físico de cada comuna, entendiendo el éste como las características observables de edificaciones, espacios al aire libre y transporte (OMS, 2007) que facilitan/obstaculizan la participación de personas mayores en distintos sistemas y sus dimensiones.

A continuación se detallan los resultados del análisis de las entrevistas, diferenciados por comuna, los que posteriormente serán agrupados buscando caracterizar las observaciones generales del entorno físico desde las distinciones referidas por las propias personas mayores.

### **5.1 Observaciones del Entorno Físico de la comuna de Cerro Navia**

Los adultos mayores entrevistados residentes en la comuna de Cerro Navia, son personas autovalentes, donde dos de ellas utilizan ayudas técnicas: para la movilización, que corresponde a un bastón, y de apoyo sensorial, correspondiente a lentes ópticos. Todos participan de al menos 3 actividades en distintos sistemas de manera cotidiana, de acuerdo a necesidades e intereses personales. Asimismo, poseen distintas redes de apoyo y se movilizan, principalmente dentro de su comuna utilizando el transporte público, preferentemente transantiago.

Todas las personas mayores entrevistadas son jubiladas, quienes reciben la Pensión Básica Solidaria de Vejez, que en la actualidad corresponde a un monto de \$107.304 (Instituto de Previsión Social, 2018) y que constituye su principal

fuentes de ingreso monetario. Asimismo, todos financian su salud a través de FONASA, por lo tanto reciben tratamientos e intervenciones del área principalmente en servicios de salud pública: Centros de Salud Familiar (CESFAM) y Hospitales de la red.

Las principales actividades que realizan las personas mayores de la comuna de Cerro Navia se relacionan con la recreación y estimulación funcional, mediante su participación en Clubes del adulto mayor y Centros diurnos. También, asisten periódicamente a controles de salud, en la mayoría una vez al mes. Las características en detalle de cada participante se pueden observar en la Tabla 4.

La inclusión social es entendida por las personas mayores de Cerro Navia como la participación en distintas actividades, además que se les considere parte de la sociedad y se les respete, como también que reciban apoyo monetario y de salud de acuerdo a sus necesidades. Por el lado contrario, la exclusión es catalogada como abandono y pérdida de relevancia social.

En esta línea, ellos consideran que el entorno físico es un factor fundamental para sentirse incluidos en la sociedad, en la medida que les facilita la participación en distintos contextos y sistemas. Así lo relata una de las entrevistadas:

“Yo creo que sí, que por supuesto es importante, porque si el entorno físico no está en condiciones, en buenas condiciones, como las calles, las veredas o las plazas, porque esas sí que están feas, nos sentimos excluidos, que no nos toman en cuenta, que no se preocupan de uno”  
(Mujer, 85 años).

Tabla 4

*Caracterización de personas mayores participantes residentes en Cerro Navia*

Sexo	Edad	Uso de Ayuda Técnica	Ocupación previa a la jubilación	Servicios de salud utilizados	Organizaciones comunitarias donde participa	Medio de Transporte utilizado
Mujer	75 años	Bastón	Dueña de Casa	CESFAM Lo Amor Instituto Traumatológico Hospital Félix Bulnes	Centro de Día para el AM Club del AM Talleres Municipales	Transantiago
Hombre	72 años	Ninguna	Trabajador independiente	CESFAM Lo Amor Hospital Félix Bulnes	Centro de Día para el AM Club del AM Club de Abstemios de Chile	Transantiago Metro
Mujer	85 años	Lentes ópticos	Dueña de Casa	CESFAM Steerger Centro de salud privado Hospital San Juan de Dios	Centro de Día para el AM Club del AM (2) Iglesia evangélica	Transantiago
Hombre	89 años	Ninguna	Trabajador independiente	CESFAM Albertz Hospital Félix Bulnes	Centro de Día para el AM Club del AM Iglesia evangélica	Motocicleta

Fuente: Elaboración propia

Basado en el análisis de las distintas organizaciones en las que ellos participan, principalmente pertenecientes a sistemas de salud, trabajo, política (Municipalidad principalmente), religión, transporte y organizaciones comunitarias, se logran reconocer ocho factores que las personas mayores consideran fundamentales en la observación de su entorno físico para facilitar las posibilidades de inclusión social. Si bien existen servicios y organizaciones priorizados en la discusión, tales como salud y transporte público, los siguientes factores focalizan las características comunes del meso y endo entorno reconocidas por las personas mayores, por lo que su clasificación facilita la comprensión de los puntos fundamentales a observar en el diseño y adaptación del entorno en la ciudad, independiente de la organización y/o espacio público identificado:

1. Transitabilidad: considerado como la posibilidad de desplazarse en su comuna, por tanto transitar de manera libre y segura.
2. Iluminación: posibilidad de visibilizar las condiciones del entorno, principalmente de noche.
3. Higiene: condiciones de limpieza y mantención de espacios.
4. Accesibilidad: características de acceso, que incluyen tanto la existencia de adaptaciones, como rampas y ascensores, así como la facilidad en la comprensión y señalética de espacios y servicios.
5. Temperatura: calefacción adecuada a las condiciones climáticas.
6. Distancia: cercanía de los servicios y tiempos destinados a traslados.
7. Comodidad: disponibilidad de asientos y espacios diseñados para permitir la movilidad y la utilización de implementos sin mayores esfuerzos físicos.

En relación al primer punto relevado por las personas mayores como factor fundamental del entorno físico para su inclusión/exclusión social, el criterio de **transitabilidad** es abordado observando las condiciones principalmente de las veredas para el tránsito desde sus casas hacia los distintos destinos en su vida cotidiana. En general, este factor es valorado negativamente, en la medida que las condiciones de dichos espacios representan un riesgo para su integridad, pues

observan desniveles, diámetros inadecuados para el tránsito seguro y escasa mantención de veredas, ya que se encuentran deterioradas y en algunos sectores destruidas por raíces de árboles. Inclusive reconocen experiencias de amigos que han sufrido accidentes por la mala pavimentación de las veredas, generando lesiones importantes y que impactan en la funcionalidad de las personas mayores, limitando posteriormente su participación.

“Las veredas sí que están malas, pensando aquí es rara la que tiene esas bajadas para las sillas de rueda. Por ejemplo, yo tengo un amigo que tiene ahora noventa y tres años y caminando por una vereda de aquí que está toda rota, se cayó y se quebró la cadera. Tuvieron que operarlo, después tuvo que andar con el burrito y muchas personas se han caído así y uno que está vieja, un golpe así te deja como un mes encerrado” (Mujer, 85 años).

Por otra parte, las condiciones de las calles, en general son evaluadas de buena manera, sobre todo desde la perspectiva de la persona mayor que se traslada en motocicleta. No obstante, reconocen los resaltos utilizados en las calles para disminuir la velocidad, como inadecuados debido a su elevación y deterioro por el tránsito continuo. Asimismo, los desniveles en la pavimentación son problematizados en la medida que en el invierno generan acumulación de agua e inundaciones, que afectan la circulación de automóviles y peatones, inclusive provocando problemas al interior de las casas. Por otra parte, consideran que los pasos de peatones demarcados en las aceras no se respetan dentro de la comuna, principalmente debido a que la pintura se ha borrado con el tiempo, por lo que en la actualidad son escasamente visibles. En relación a los desniveles, un entrevistado reflexiona lo siguiente:

“Ah no, en el invierno, la mitad de la cuadra se inunda y es pura agua, así que no se puede pasar por ahí y hay que darse la vuelta por el otro lado. Entonces yo prefiero ni salir, porque yo tengo una bicicleta viejita y tengo

que irme por otro lado porque la calle se llena de agua hasta la vereda, [...] son calles y calles y la corriente del agua lo sigue tres o cuatro cuadras que se llenan de agua también, queda inundada. [...] Está lleno de agua, si al meterse al agua le llega aquí más o menos [señalando la rodilla]” (Hombre, 72 años).

En cuanto al factor de **iluminación**, si bien reconocen que se han mejorado las luminarias con el nuevo equipo municipal elegido en 2016, aún consideran que existen falencias en este punto. Lo anterior referido principalmente a las calles interiores, donde la visibilidad es bastante baja en las noches, lo que sumado a las malas condiciones de pavimentación de calles y veredas, son graduados de alto riesgo para todos los ciudadanos, resaltando a la población mayor. Otro punto importante que vuelve aún más críticas las dificultades de iluminación en Cerro Navia, es la percepción de peligro, sobre todo en calles oscuras, en la medida que la comuna es calificada como de alto riesgo de delitos violentos (Asociación de Municipalidades de Chile, 2016) y al no contar con la iluminación necesaria, en las noches, las calles se perciben como peligrosas para el tránsito de las personas mayores, restringiendo su participación en actividades fuera de sus casas desde el atardecer y por tanto relacionándose con la inclusión/exclusión social. Así lo relatan las personas mayores:

“Ahora si está todo mejor iluminado. Sí, son buenas [las luminarias]. A nosotros con el alcalde que había antes se habilitó una plaza, donde antes no había luz, la luz normal no más, por las orillas. Pero ahora, pusieron varios focos dentro de la plaza, bajo los árboles y se ve todo más clarito y más seguro también” (Hombre, 89 años).

“Falta iluminación. Aquí donde vivo, no hay iluminación, no hay en varias cuadras, Mi calle tiene una cuadra y media y hay tres focos que ya no existen. Por eso siempre estoy pensando en la hora que llego a la casa, llego temprano y me resguardo” (Hombre, 72 años).

Por otra parte, en relación al factor de **higiene** es considerado como problemático impactando principalmente en la mantención de los espacios públicos, como las plazas y áreas verdes disponibles en la comuna. Además de reconocer que dichos lugares son escasos en Cerro Navia, la suciedad y mala mantención los priva de participar y ocuparlos activa y efectivamente. Asimismo, las condiciones de higiene, de los baños de las organizaciones de los distintos sistemas, principalmente aquellas vinculadas a servicios de salud, son calificadas como deplorables, generando dificultades para resolver necesidades básicas al participar de las distintas instituciones del meso entorno.

“En las calles [la higiene] es buena, sí, bien, buena, porque todos los vecinos barreos las veredas. Aunque en realidad por el barrio es más o menos porque a los perros les encanta hacer donde está limpio y hay hartos perros abandonados, entonces eso de repente es malo, ensucian. Y pucha los vecinos mismos a veces tiran papeles o la basura en las esquinas y aparte de cochino, queda todo hediondo, hasta la casa de uno” (Mujer, 75 años).

“Las veces que he entrado al baño en el policlínico, pienso que mejor ni hubiera ido, porque que baño más sucio, inmundo. Nadie limpia y a nadie le importa, total como vamos los pobres no más para allá, nadie se preocupa. Yo cada vez que tengo que salir, me preocupo de ir al baño antes, para que no me vayan a dar ganas allá” (Mujer, 85 años).

Referido al factor de **accesibilidad**, en general es bien evaluado en las organizaciones en las que participan, en la medida que no observan barreras para ingresar y/o comprender las señaléticas tanto de instituciones municipales, salud, organizaciones comunitarias, entre otras. No obstante, uno de los puntos más álgidos en la evaluación de accesos ocurre en la observación del principal medio de transporte público utilizado por las personas mayores residentes en Cerro Navia: el transantiago. Las dificultades con el ingreso a los buses, debido a las

escaleras y desniveles entre el bus y el paradero, representan un obstáculo para los adultos mayores. Sumado a esto, los torniquetes, requieren de excesiva fuerza para su manipulación y además disponen de espacios estrechos para la movilidad, por lo que son considerados como obstáculos para los entrevistados a la hora de intentar movilizarse tanto dentro como fuera de su comuna, vinculándose así también con el factor de **comodidad**.

“Por ejemplo, un día me iba a subir a una micro del transantiago y no me pude subir, era muy alta y le dije al chofer: Chuta, será muy alta la pisadera o yo soy muy corta. Hasta que me pude subir, pero pienso que a las que son más bajitas que yo ¿Cuánto más les costará? Entonces, me siento excluida, porque no pensaron en los viejos cuando pusieron esas escaleras” (Mujer, 85 años).

“Bueno en el transantiago a veces son muy altas las pisaderas [...] y los famosos torniquetes... Malos, porque yo voy a pasar y me quedo atrapada, tiene que ir alguien a ayudarme, es difícil pasar, me quedo parada porque son pesados y yo que uso bastón... si va una persona en el primer asiento me ayuda para que pase. La otra vez se me quedó la pierna un poco para atrás, así que ahí me ayudaron, pero esa lesera del torniquete, malo, malo” (Mujer, 75 años).

En la misma línea de **accesibilidad**, el otro medio de transporte público disponible para desplazamientos por la ciudad es el metro, el que es evitado por la mayoría de las personas entrevistadas, pues de acuerdo a sus observaciones es sumamente desafiante, en cuanto presenta múltiples ascensos/descensos por escaleras y la complejidad de la información en cuanto a combinaciones, estaciones, etc. generan conductas evitativas principalmente por temor a perderse. Si bien reconocen la existencia de ascensores, como adaptación para personas con dificultades de movilidad, comentan que no son de gran ayuda, pues

en general se encuentran fuera de servicio o son utilizados por personas sin mayores dificultades motrices, lo que enlentece el servicio.

“Yo no uso metro cuando ando sola. Me da miedo, no sé, me da fobia, no sé, algo que es desesperante. Tanta gente, tantas cosas y tanta escalera, prefiero la micro. Además aquí en Cerro Navia no hay ninguna estación, igual hay que subirse al transantiago para salir” (Mujer, 75 años).

La **temperatura**, es un factor que refieren algunas personas mayores como complejo y en ocasiones obstaculizador para su participación en algunas organizaciones. El excesivo calor en temporada estival o excesivo frío en invierno, principalmente en las organizaciones del meso entorno que prestan servicios sanitarios, genera riesgos para su salud, sobre todo considerando los prolongados tiempos de espera para atenciones. En ocasiones, las personas mayores de Cerro Navia evitan asistir a controles médicos por estas causas:

“A veces la calefacción es para los que trabajan ahí no más. Por ejemplo en el consultorio, no hay calefacción y cuando uno está esperando, se muere de frío o de calor y uno en los hospitales y consultorios espera harto rato. Pero igual ahora en el verano yo vi unos tremendos ventiladores, antes no habían” (Mujer, 85 años).

En relación al factor **distancia**, los adultos mayores observan escasa disponibilidad de servicios dentro de la comuna, forzándolos a movilizarse al centro de la ciudad para poder resolver principalmente problemas financieros. Esto genera inversiones de tiempo importantes, además de la necesidad de utilizar el transporte público, que como fue referido previamente, resulta un riesgo y desafío para las personas mayores, probabilizando de esta forma la exclusión social de algunos sistemas.

Por último, en cuanto a la **comodidad**, se relaciona principalmente con el transantiago, el que posee escasa disponibilidad de asientos y además sus

características son evaluadas como inadecuadas para las personas mayores, pues los consideran angostos, sin acolchado, incómodos y demasiado deslizables, lo que además constituye un riesgo para su integridad física; sumado a la barrera que representa el torniquete, que fue descrito previamente. En la evaluación de la comodidad en las organizaciones del meso entorno en las que participan los entrevistados, se observan características adecuadas para la espera, en cuanto a disponibilidad de asientos y espacios preferentes para la población mayor.

“Tan pocos asientos que tienen las micros, porque una anda en micro no más, no va a andar en vehículo. Además, también son re malos los famosos asientos porque uno va, se sienta y se va resbalando a cada rato. Tiene que pararse un poquito y echarse para atrás, o sino un frenazo y ahí queda la embarrada” (Mujer, 75 años).

“En el policlínico se siente bien una, porque es cómodo, es bien bonito, tiene buenos asientos, todo está bueno y nuevo. Dan ganas de ir al policlínico nuevo. Yo por eso me cambié y ahora feliz cuando me toca con el doctor” (Mujer, 85 años).

En general, las características y condiciones del entorno físico de la comuna de Cerro Navia son evaluadas negativamente por las personas mayores, refiriendo escasa visibilización de las problemáticas que representa para este grupo y el impacto negativo que esto genera en su participación social. La reflexión de los entrevistados apunta a que las malas condiciones de su entorno se relacionan con la nula mantención de espacios y organizaciones públicas y la carencia de lógicas de diseño universal. En cuanto a la responsabilidad de la mantención y mejoras de las condiciones físicas del territorio, es observada en la mayoría de los casos como una deficiencia municipal que no ha sido cubierta, en cuanto no se invierte en la re pavimentación de calles y veredas. No obstante, una de las adultas mayores reflexiona también sobre la responsabilidad de los habitantes de la comuna, en la medida que los espacios comunes son destruidos por los propios

residentes, sin considerar el impacto que tiene para toda la ciudadanía en términos de participación.

“Es que están descuidadas [las plazas] porque está mal cuidado el pasto, los pasillos por donde uno camina, cuando uno se sienta están mal los asientos, pero no es culpa del Alcalde, ni del Estado, ni de ellos, es culpa de la misma gente, que hacen tira los asientos. Los asientos los tiran, que sé yo, a la larga se hacen tira, porque si viene otro y hace lo mismo... a la larga se destruye todo, nadie cuida nada, es destrucción del mismo público” (Mujer, 85 años).

“La plaza está fea, los asientos están malos, no hay plantas ni flores, todas ya se murieron. El pasto que a veces lo riegan. Al final sirve para que puro se junten los volados que se ponen ahí, porque hay personas que [...] ahí tienen un negocio. Todos saben, nadie hace nada. La Muni puso unos focos y claro hay luz ahora, pero más se ve lo feo que está. El Alcalde debería preocuparse también de eso, porque ni los niños pueden jugar, qué va a poder hacer uno en la plaza ahora” (Mujer, 85 años).

En el recuento de las observaciones generales de las personas mayores sobre su comuna, todos los entrevistados creen que el transantiago es uno de los espacios observados con peores condiciones físicas. Al ser este medio de transporte la principal forma de movilización, genera barreras importantes para la participación efectiva, obstaculizando su independencia y en muchos casos poniendo en riesgo su integridad.

Finalmente, si ellos tuvieran la posibilidad de realizar mejoras, tres de los cuatro entrevistados coinciden en que centrarían los esfuerzos políticos y económicos en mejorar las condiciones de calles y veredas, para favorecer finalmente su transitabilidad de forma cómoda y segura. El otro entrevistado mejoraría las condiciones de las plazas públicas, para generar espacios de intercambio y

recreación, no sólo de las personas mayores, sino que de toda la comunidad de Cerro Navia.

## **5.2 Observaciones del Entorno Físico de la comuna de Vitacura**

Las personas mayores residentes en la comuna de Vitacura y que participaron de la investigación, corresponden a individuos autovalentes, lo que quiere decir que son independientes en todas las actividades de su vida diaria y que poseen total autonomía en sus decisiones. Dos de ellos utilizan bastón para la movilización, debido a un problema articular, lo que les permite desplazarse de manera independiente.

En general son personas activas, por lo que participan en múltiples actividades en su comuna a diario. Todos los entrevistados asisten a actividades en organizaciones comunitarias al menos 3 veces en la semana. Para los traslados, todos los adultos mayores utilizan sus propios automóviles y en uno de los casos, debido a dificultades de movilidad, lo realiza mediante taxi o servicios de Uber. En muy pocas ocasiones se transportan a través de buses o metro, y cuando lo hacen es principalmente al acudir al centro de la ciudad a realizar trámites, pues hay escasa disponibilidad de estacionamientos.

Los entrevistados corresponden a personas jubiladas, coincidentemente la mayoría de ellos ejerció como profesor durante su vida laboral. De acuerdo a sus referencias, sus pensiones sobrepasan el sueldo mínimo en Chile. Por otra parte, todos ellos poseen previsión de salud asociada a ISAPRE, por lo que sus controles y atenciones médicas las realizan en distintas instituciones de la red privada de salud.

Las principales actividades en las que participan cotidianamente las personas de Vitacura corresponden a deportes y recreación. Para esto asisten a múltiples talleres en distintos espacios, tanto municipales como organizaciones

comunitarias. Asimismo, destacan en el caso de las mujeres, actividades vinculadas al voluntariado y de liderazgo de clubes y grupos de adultos mayores. Las características de cada participante de Vitacura se detallan en la Tabla 5.

La inclusión social para las personas mayores entrevistada de la comuna de Vitacura corresponde a la posibilidad de participar activamente en la sociedad, respetando los derechos de cada individuo. En el lado contrario, la exclusión se relaciona con la discriminación por diversos criterios, dejando a los individuos fuera, sin posibilidades de participar, por lo tanto en situación de abandono y desprotección social. Así, observan este proceso como complejo y dinámico, en la medida que reconocen múltiples factores que participan en la inclusión/exclusión social:

“Estar incluido en la sociedad significa para mí, participar en toda índole de actividades que esté al alcance de uno, dentro de sus posibilidades, y de las condiciones que pueda tener a su alrededor o la misma comunidad, la misma municipalidad lo que pueda aportar en el caso de la tercera edad [...] La inclusión depende en parte de las personas, porque uno tiene que informarse de cuáles son los lugares donde puede participar, digámoslo dentro de sus posibilidades. [...] Todo depende de la salud de cada persona y ver dentro de esas posibilidades lo que puede uno aportar e incorporarse a los diferentes grupos” (Hombre, 86 años).

Tabla 5

*Caracterización de personas mayores participantes residentes en Vitacura*

Sexo	Edad	Uso de Ayuda Técnica	Ocupación previa a la jubilación	Servicios de salud utilizados	Organizaciones comunitarias donde participa	Medio de Transporte utilizado
Mujer	66 años	Ninguna	Profesora	Integramédica Clínica	Voluntariado Corporación para la Nutrición Infantil Chile Talleres Municipales	Automóvil
Hombre	68 años	Ninguna	Profesor universitario	Hospital Clínico Universidad Católica	Club de AM Organización Profesores Jubilados Talleres Municipales	Automóvil Metro
Mujer	84 años	Bastón	Profesora	Vida Íntegra Clínica Dávila	Club de AM Talleres Municipales Centro de Madres	Taxi Uber
Hombre	86 años	Bastón	Contador Auditor	Vida Íntegra	Club AM Junta de Vecinos Iglesia Coro	Automóvil Transantiago

Fuente: Elaboración propia

Algunos de los entrevistados problematizan en particular sobre la inclusión/exclusión social de los adultos mayores, reflexionando sobre la tematización del fenómeno y las dificultades en la integración de las necesidades de este grupo en las políticas públicas.

“Entiendo que nosotros formamos parte de una sociedad, que somos todos chilenos y que esto está dividido en varios grupos, entre esos grupos hay uno nuevo que aparece ahora que es el grupo de los adultos mayores, que ya va siendo como un par de millones de personas y que va en aumento. Entonces cuando escuchamos nosotros a las autoridades o a las personas hablar de inclusión social, yo entiendo que es permitir que todos puedan ser parte y puedan ser respetados como tal, cosa que no ocurre en el país integralmente ¿Cierto? Porque las instituciones, incluso las autoridades, hablan de inclusión social, pero después de eso lo dejan de lado, digamos no toman el problema para resolverlo de forma integral” (Hombre, 86 años).

“Ahora en las municipalidades hay varios talleres para los viejos, para que hagamos gimnasia, actividades para la memoria, baile entretenido, todo eso sí, claro, te ayuda lógicamente para el cuerpo, para la mente, para entretenerte, pero las condiciones en que viven los viejos no son las óptimas. Faltan más políticas que se preocupen de las necesidades básicas de la gente vieja, como las pensiones por ejemplo” (Mujer, 66 años).

Vinculado a la inclusión/exclusión social, todos los adultos mayores consideran que el entorno físico es un punto fundamental para favorecer/obstaculizar su participación en la sociedad. Recalcan que en general es importante que el entorno esté adaptado a las necesidades de todos los ciudadanos, poniendo énfasis en la población mayor, debido a las distintas dificultades de movilidad que observan en el grupo.

“Son tremendamente importantes [las condiciones del entorno físico], porque uno empieza a tener problemas y todo lo que tiene que ver con

veredas, con ascensores, lo que son los medios de desplazamientos para los adultos mayores son un real peligro” (Hombre, 68 años)

Mediante el análisis de las cuatro entrevistas en conjunto, se reconocen tópicos similares que abordan los adultos mayores al observar su entorno físico. Así problematizan sobre siete factores en particular que distinguen en sus vidas cotidianas. Al igual que en el caso de la comuna de Cerro Navia y buscando homogeneizar la observación, los siguientes factores focalizan las características comunes del meso y endo entorno reconocidas por las personas mayores, facilitando la comprensión de los puntos fundamentales a observar en el diseño y adaptación del entorno en la ciudad de manera genérica y no particular por institución o espacio observado:

1. Transitabilidad: referido a las condiciones que permiten desplazamiento libre y seguro.
2. Iluminación: disponibilidad de luminarias en espacios públicos.
3. Accesibilidad: condiciones de diseño accesible y/o adaptaciones para el ingreso a establecimientos y/o espacios, además incluye la facilidad y/o facilitación para trasladarse a distintos lugares.
4. Estética: ornamentación armónica, distribución adecuada de elementos, entre otros, que permiten establecer mediante la percepción, el agrado por un lugar y/o establecimiento.
5. Higiene: condiciones de limpieza y cuidado de espacios y lugares.
6. Disponibilidad de servicios: existencia de servicios para cubrir necesidades, que sean accesibles para todo el público, especialmente referido a baños y estacionamientos.
7. Protección: característica de lugares y/o espacios para proteger de peligros o riesgos a los individuos.

En general las personas residentes en Vitacura logran evaluar positivamente los siete factores que consideran fundamentales al observar el entorno físico de su

comuna. No obstante, reconocen algunas falencias dentro de su territorio que consideran fundamentales de trabajar, para seguir abordando de manera integral las problemáticas y necesidades de las personas mayores en Vitacura.

En relación al primer factor reconocido por los entrevistados, que corresponde a la **transitabilidad**, es un punto relevado por todos ellos. Si bien reconocen que en general observan buenas condiciones en la pavimentación de calles y veredas en avenidas principales de su comuna, distinguen calles interiores que se han transformado en un riesgo para los adultos mayores. Lo anterior, debido principalmente al levantamiento de veredas por raíces de árboles antiguos, que provoca múltiples rupturas y desniveles, convirtiéndose así en obstáculos para el tránsito seguro de personas.

“Uf, las veredas. Incluso las bajadas de los minusválidos, no hay en todas las calles. Yo encuentro que le dan mucha importancia a las calles principales: Vitacura, Gerónimo de Alderete, Hualtatas, pero a estas calles interiores poco. Están irregulares y peligrosas para uno, sobre todo nosotros los viejos que andamos con bastón” (Mujer, 84 años).

En específico se reconoce que las calles principales se encuentran en mantención continua, re pavimentando los sectores que se van deteriorando con el tránsito, además de mantener en adecuadas condiciones la pintura de los pasos de peatones y la señalética siempre visible.

Relacionado al factor de **iluminación**, las personas mayores consideran fundamental mantener calles y veredas con adecuadas luminarias para poder reconocer obstáculos de noche y además para sentirse seguros en su barrio. Reconocen que en general existen focos y faroles en todos los espacios que ellos transitan en Vitacura, sin embargo, creen que sería posible de mejorar.

“La iluminación de las calles, están regular diría yo. En las calles, en las plazas, hay buenos faroles, buenas luces, pero todavía hay lugares que

están medios oscuros. Eso es peligroso para el adulto mayor, que ya tiene baja visibilidad, le dificulta más andar en un parque que tenga o en una plaza que tenga lugares oscuros [...] Hay más riesgo de accidentes y de asaltos también” (Hombre, 68 años)

“Hay ciertas calles iluminadas doble, que es el foco de arriba y le ponen uno más abajo o le ponen otro más flaquito [...] pero no todas. Hay algunas que les falta iluminación, algunas si porque los árboles le tapan mucho” (Hombre, 86 años).

En cuanto a la **accesibilidad** a espacios públicos, reconocen que en general cuentan con adecuados mecanismos de accesos, ya sea a través de escaleras mecánicas, rampas y/o ascensores. Es por esto que no identifican dificultades para poder ingresar a establecimientos de salud, bancos, supermercados, entre otros. Inclusive destacan positivamente el diseño de las nuevas edificaciones municipales, en cuanto les permite acceder sin dificultades, contando además con un bus de acercamiento gratuito que rota por la comuna, probabilizando así su participación.

A pesar de que todos los entrevistados se movilizan principalmente en automóvil, logran observar algunas dificultades en la **accesibilidad** a los medios de transporte públicos, que han vivenciado y en algunos casos son el motivo para utilizar otra forma de desplazamiento. Describen dificultades con el desnivel que se genera entre el paradero y el bus cuando deben ascender/descender de éste, considerándose un riesgo para las personas. Además el torniquete es descrito como una barrera importante de accesibilidad, en la medida que el espacio es estrecho y dificulta el ingreso para personas con problemas de movilidad o que llevan bolsos consigo.

“En el transantiago los torniquetes y los asientos son una barbaridad, porque con los torniquetes tienes que empujar. Si vas con una guagua o con paquete o si vas a comprar, uno que va a veces con bolsas, tiene

muchos problemas, porque hay que empujar con la guatita y como uno tiene las manos arriba, no las tiene libre, entonces te cuesta y eso entorpece más” (Hombre, 68 años)

“Le tengo terror a la bajada del transantiago, porque nunca quedan cerca de la cuneta y yo que ando con bastón, mis rodillas malas, entonces le tengo miedo [...] Cuando yo he tenido que subirme, se hacen todos los lesos. Incluso tienen los asientos pintados y lo toman y no se dan por vencidos hasta que no falta alguien con un poquito de criterio que diga: Oye da el asiento, estás ocupando mal tu asiento. Por eso uno mejor ando en puro Uber” (Mujer, 84 años).

En cuanto a la **accesibilidad** del metro, es evaluada positivamente por el adulto mayor que lo utiliza, pues cuenta con mecanismos de acceso adecuados para las distintas necesidades, señalética e información necesaria para utilizarlo de manera independiente,

“Yo en general encuentro que el metro es un muy buen método de movilización. Todo lo que se necesita está: los pasillos, todo está marcado, tú no te puedes mover de esa línea amarilla porque el riesgo de que te caigas es muy alto y está todo controlado. [...] Cuando tú tienes que subir, que es lo que más cuesta, hay escaleras mecánicas, eso te evita estar subiendo. [...] Lo que pasa es que cuando hay mucha aglomeración, que son a ciertas horas, todo se complica, pero está bien hecho, pero no para transportar a la cantidad de personas que transporta” (Hombre, 68 años)

Uno de los factores recurrentes que mencionan los habitantes de Vitacura corresponde a la **estética** de su entorno, aspecto que valoran como fundamental para la calidad de vida y que fomenta su participación social. La presencia de árboles y pasto en espacios públicos, la amplitud de las veredas, presencia de basureros y la mantención en general de los lugares, es valorado como un aspecto positivo, en la medida que podría funcionar como motivador para las

personas mayores, facilitando así la ocupación y uso de espacios públicos. De esta forma, la estética se ve fuertemente vinculada con las condiciones de transitabilidad e higiene del entorno físico.

En base a sus observaciones, evalúan positivamente el factor estético de la comuna en la que residen, destacándola por sobre otras comunas.

“Cuando voy a ver a mi hijo a La Cisterna veo tantas diferencias. Hartas, hartas, sobre todo en las veredas: nada con pastito, pura tierra, puros escombros. Me dice mi hijo cuando me viene a buscar: Mamita te vengo a buscar a otra parte, porque tú vives en un paraíso; me dice: Tú no tienes idea de las cosas de acá. [...] Vivimos en otro mundo, es verdad cuando dicen que de Plaza Italia para arriba es otro mundo” (Mujer, 84 años).

Por su parte, la **higiene** es considerada como fundamental para las personas mayores, que como fue nombrado previamente, es vinculada fuertemente con el factor estético en su entorno. En general ellos observan óptimas condiciones de limpieza a su alrededor, destacando la presencia de trabajadores municipales en las avenidas principales, quienes mantienen limpias las calles, y la existencia de basureros en todos los paraderos e inclusive en las calles mismas, evitando así que las personas ensucien los espacios públicos.

Considerando que la mayoría de los entrevistados se moviliza en su automóvil, la **disponibilidad** de estacionamientos resulta fundamental. Relevan no sólo la existencia de ellos, sino también los costos asociados, sobre todo considerando que en la actualidad ellos son pensionados. Este factor es evaluado negativamente, en la medida que no identifican estacionamientos gratuitos o preferenciales para las personas mayores y califican de excesivos e inadecuados los costos de estacionamientos, sobre todo en supermercados.

“Yo hago casi todas las compras familiares. En el supermercado no, porque no me gusta ir al supermercado. ¿Cómo uno va a pagar el

estacionamiento? Considero que es un abuso que los supermercados tengan estacionamientos y te cobren por ir a comprarle a ellos sus cosas, eso va contra mis principios. Además, ni piensan en los jubilados. Yo ya no voy más a los supermercados” (Hombre, 68 años)

“En general yo veo que las cosas están bien aquí [en Vitacura]. Sí, lo único que no hay, son estacionamientos, lo que es una dificultad tremenda para uno que se mueve en auto. O sea yo que voy lejos, imagínese lo de los peajes es una brutalidad, que haya que pagar el TAG y todo eso, sumarle cobrar por estacionamiento, es realmente una atrocidad. [...] A mí lo que me tiene aburrida es que no te puedes estacionar en ningún lado, carísimo, no es accesible a nadie, es muy caro” (Mujer, 66 años).

Además de los estacionamientos, la **disponibilidad** de baños para personas mayores en edificios y espacios públicos es calificada como de alta relevancia, pues satisfacer las necesidades básicas de las personas constituye un factor fundamental para la participación de este grupo.

El último factor abordado por las personas mayores de Vitacura corresponde a la **protección**. Este punto se relaciona con las condiciones de seguridad que presentan los espacios y lugares que visitan en su vida cotidiana y en cierta medida también con la transitabilidad. Se releva el factor de protección principalmente en los paraderos del transantiago, los que consideran deben ser espacios acondicionados para que las personas puedan esperar el bus de manera cómoda y segura, sobre todo debido a que bajo sus perspectivas, la frecuencia es bastante baja, lo que los obliga a permanecer largos periodos en los paraderos. Dentro de este factor, los techos impresionan como el punto más importante, en la medida que les permite protegerse de las lluvias y el sol, además de los pisos que deben estar adecuadamente pavimentados y asimismo, los paraderos deben contar con asientos disponibles para personas que necesiten descansar, especialmente enfocado en personas mayores y con dificultades de movilidad.

“Yo no uso el transantiago, pero si puedo ver las colas y colas de la gente esperando el bus... mucha incomodidad. Entonces imagínate los paraderos, hay de todo: hay unos que están hechos tira, rayados, con basura. Otros que no tienen asientito, de todo. Es variable, pero más malos que buenos. Y estos paraderos son una cosa fundamental, lógicamente, [...] para proteger a la gente de lluvia y de calor, [...] es necesario que tuvieran techos más largos para que quepa la gente ahí y esté cómoda y segura también” (Mujer, 66 años).

Como es posible observar, de acuerdo a las impresiones de las personas mayores, en general logran valorar positivamente las condiciones del entorno físico en Vitacura. Asimismo, siguiendo los factores fundamentales identificados, logran problematizar su situación y realizar comparaciones con otras comunas donde observan mayores dificultades. En la reflexión de por qué ocurren estas diferencias, ellos las atribuyen principalmente a las gestiones municipales para la mantención de los espacios públicos. Consideran que la inversión, sobre todo en la transitabilidad e higiene, resultan fundamentales para mantener adecuadas condiciones del entorno físico, lo que además indirectamente favorece la participación de los ciudadanos. Así lo relata una de las entrevistadas:

“Si tú ves por ejemplo aquí en Vitacura o en Providencia, es bonito todo, pero otras comunas no, uno ve más basura, es sucio, es feo... pero eso no es tanto de echarle la culpa a la gente, creo yo, son municipalidades que no tienen platas y no hacen ninguna mejora, en las plazas por ejemplo, feas para los niños. Si se invirtiera, todos en todas las comunas, estaríamos mejor” (Mujer, 66 años).

Finalmente, las personas mayores valoran la posibilidad de vivir en Vitacura, destacando las iniciativas municipales y el cuidado del entorno físico, que permiten favorecer efectivamente su participación en la comuna.

“Considerando todas las cosas buenas, lo bonito de la comuna, las calles limpias y lo poco que falta por mejorar, además de los parques donde hay tantas actividades y mucha entretención. Sí, ésta yo creo que es la mejor comuna, el mejor lugar para vivir, como el eslogan” (Mujer, 84 años).

### **5.3 Caracterización de las observaciones del entorno físico urbano**

El entorno físico es considerado como parte fundamental para la participación social de las personas mayores. Bajo esta perspectiva, las características que posean los espacios públicos y organizaciones en las que se desempeñan cotidianamente pueden resultar protectores/peligrosos para su integridad.

Observando y reflexionando sobre las condiciones de su entorno físico, las personas mayores logran identificar diversos factores que consideran críticos a la hora de desenvolverse en sus comunas. De acuerdo a la graduación de importancia y reiteración en el análisis de los diversos sistemas del endo y meso entorno, las personas mayores seleccionaron seis aspectos que fueron desarrollados previamente y que resumen los tópicos centrales de sus observaciones, los que son expuestos en la Figura 4.

En relación al entorno físico, desde las observaciones de las personas mayores en las comunas de Cerro Navia y Vitacura, es posible considerar que los factores de transitabilidad y de accesibilidad resultan primordiales para el desplazamiento y movilidad de los adultos mayores. Cuando estos son evaluados positivamente, favorecen la independencia de ellos, permitiendo su libre y seguro desplazamiento. En caso contrario, se describen como barreras, limitando su independencia, generando mayores necesidades de apoyo y/o asistencia y además poniendo en alto riesgo su integridad física. En algunos casos, las malas condiciones de accesibilidad, han generado una marginación de las personas

mayores a participar de ciertos contextos, debido a la amenaza que representa su entorno físico, probabilizando desde sus perspectivas la exclusión social.

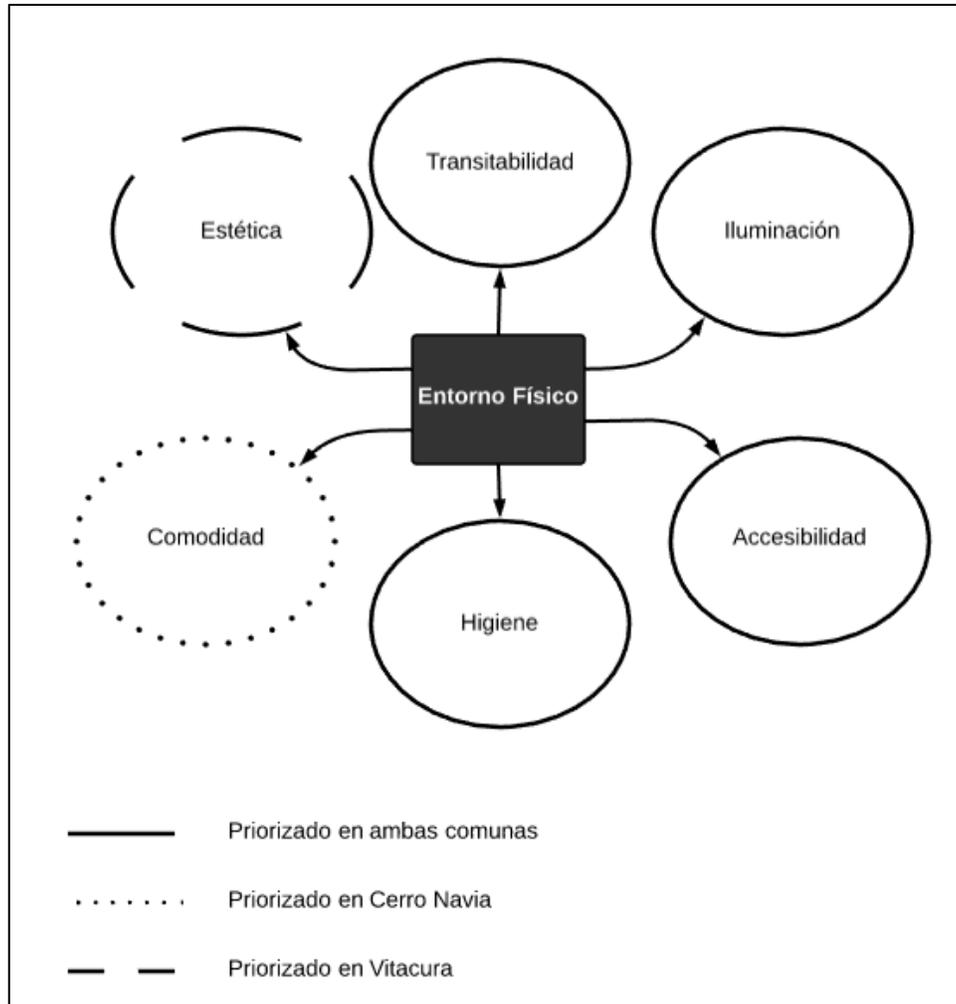


Figura 4. Factores centrales del entorno físico

Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, el factor de iluminación se relaciona principalmente con la seguridad de los individuos, desde una perspectiva física como también social. Así, la posibilidad de que dentro de su comuna exista una óptima cantidad de luminarias y que éstas se encuentren funcionales, permite a las personas mayores poder visualizar obstáculos y reconocer posibles desniveles y/o rupturas de

veredas y calles por las que se desplazan. Por otra parte, las condiciones adecuadas de iluminación generan una mayor percepción de seguridad frente a la delincuencia, lo que permite promover la participación efectiva de las personas mayores en diversas actividades, favoreciendo así su autonomía e independencia. Este último punto cobra especial relevancia al relacionarlo con los resultados de la XIV Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana del Instituto Nacional de Estadísticas, donde se establece que en el año 2017 cerca del 40% de las personas considera que la delincuencia ha aumentado en sus barrios, y un porcentaje similar cree que será víctima de un delito dentro de los próximos 12 meses. Si la iluminación aumenta la percepción de seguridad en el desplazamiento de las personas al interior de su barrio, la inexistencia de luminarias o que éstas no se encuentren funcionales podría restarlos de actividades por inseguridad o miedo, impactando negativamente en su participación.

En cuanto a los factores de higiene, comodidad y estética, se relacionan principalmente con la percepción de agrado y satisfacción de las personas mayores al desenvolverse en distintos espacios e instituciones. Si bien los tres factores no son calificados como de riesgo a su integridad, en la medida que no poseen un impacto directo en las funciones de los individuos, estos son considerados como fundamentales para su participación. En específico las condiciones de higiene y comodidad se relacionan con satisfacción de necesidades básicas, que en caso de no estar cubiertas generan discomfort en las personas. En cuanto a la estética, que es calificada como un factor secundario frente a los demás, se selecciona en la medida que se observan notables diferencias entre las distintas comunas, lo que inclusive genera un gran impacto en la calidad de vida de las personas. Así, la posibilidad de contar con áreas verdes, espacios amplios y con adecuada higiene, genera mayor satisfacción con el entorno físico, favoreciendo e incentivando su participación en actividades fuera del hogar.

Al relacionar los seis factores con los distintos espacios e instituciones reconocidos por las personas mayores como parte activa del endo y meso entorno donde participan, se obtienen los resultados expuestos en la Figura 5. De ellos es posible mencionar que las condiciones de transitabilidad e iluminación de calles y veredas son cruciales y calificadas de prioridad por las personas mayores. Asimismo, otro punto relevado es la accesibilidad al transporte público, fundamentalmente al transantiago, pues, de acuerdo a las reflexiones de los adultos mayores, los medios de transporte deben estar diseñados y acondicionados para ser usados efectivamente y en igualdad de condiciones por todos los ciudadanos.

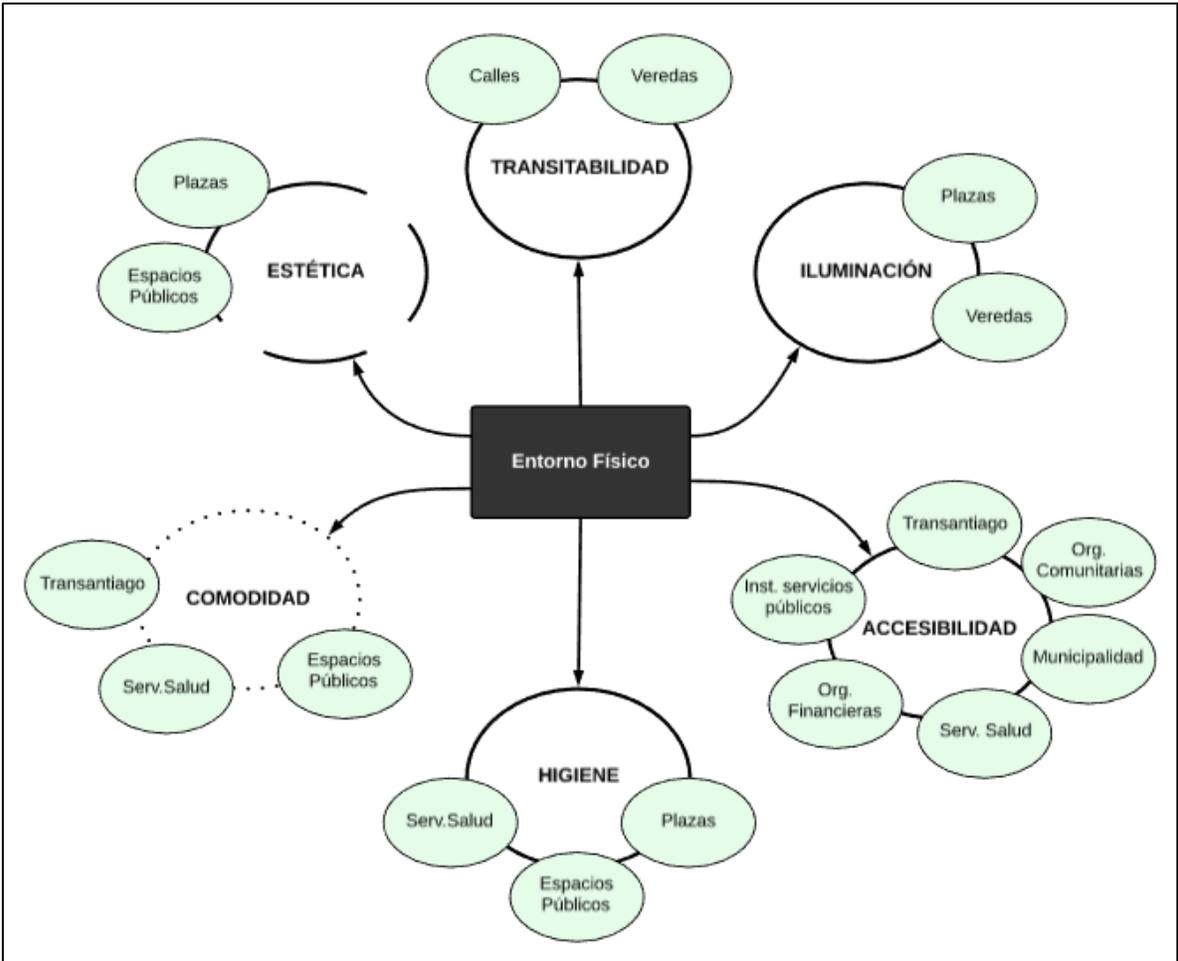


Figura 5. Principales espacios y organizaciones del endo y meso entorno en relación a factores del entorno físico. Fuente: Elaboración propia

Considerando los factores y espacios del endo y meso entorno, las personas mayores identifican notables diferencias dependiendo de la comuna de residencia, que son observadas y problematizadas principalmente por las personas de Vitacura. Al respecto, consideran que en las comunas con mayor ingreso *per cápita*, tales como Vitacura, Las Condes y Lo Barnechea; logran reconocer mejores condiciones en los seis factores reconocidos y puntualizados en la Figura 4. Asimismo, los residentes de Cerro Navia evalúan negativamente las condiciones de su entorno físico, describiendo principalmente falencias y debilidades.

En la reflexión de las razones que permiten la existencia de diferencias entre las comunas, uno de los puntos relevados por las personas mayores es la necesidad de mantención e inversión municipal en espacios públicos. Este aspecto se vincula directamente con los presupuestos municipales y las inversiones que realiza cada Municipio, de acuerdo a las necesidades y prioridades de sus habitantes. Al respecto es posible observar enormes diferencias en las gestiones municipales de las dos comunas trabajadas en la presente investigación, donde Vitacura presenta ingresos aproximadamente 3 veces superiores a la comuna de Cerro Navia (Municipalidad de Vitacura, 2017; Municipalidad de Cerro Navia, 2017) y considerando la cantidad de habitantes y nivel de pobreza multidimensional, las inversiones se concentran en prioridades sumamente diferentes entre ambas comunas.

Relacionado a las inversiones efectivas realizadas durante el 2017, se logran identificar diferencias notorias, en cuanto en Vitacura el presupuesto invertido en acciones que trabajan directamente en el entorno físico es casi 4 veces superior en relación a la inversión desde Cerro Navia. Asimismo, se abordan de manera diferenciada aspectos del entorno físico dentro de ambas comunas, priorizando distintos espacios y factores (Municipalidad de Vitacura, 2017; Municipalidad de Cerro Navia, 2017).

Con lo anterior, es posible vincular las diferentes distinciones con las que caracterizan el entorno físico de sus comunas las personas mayores residentes en Cerro Navia y Vitacura. Así, la mayor inversión en aspectos como transitabilidad, higiene, accesibilidad, iluminación, comodidad y estética impacta en las vidas cotidianas de los habitantes, generando facilitadores para su participación social. Mientras que una menor inversión, implica peores condiciones en el territorio, observándose como barreras e inclusive riesgos para la integridad de cada individuo.

Con todo lo anterior, se reconoce que el eje estructural que marca las distinciones emergentes del entorno físico por parte de las personas mayores corresponde a la comuna de residencia, lo que permite observar diferencias notables en ellas, vinculadas con el nivel de pobreza de sus habitantes y los presupuestos municipales. Esto tensiona la discusión de la situación actual que viven los residentes mayores de la Región Metropolitana, pues en la comuna con mayor nivel de pobreza multidimensional, donde se observan mayores obstáculos y barreras del entorno físico que interfieren en la participación social, corresponde también a una de las comunas con menor presupuesto municipal y por tanto con menores posibilidades de generar inversiones que optimicen los factores fundamentales identificados por las personas mayores en relación al entorno físico. Lo anterior provoca un espiral de desigualdad y probabiliza la mantención en el tiempo de condiciones estructurales de exclusión social y menor calidad de vida de sus habitantes.

## **CAPÍTULO 6: Observaciones de la Inclusión/Exclusión Autorreferida en relación al Entorno Físico Urbano**

Se entiende por autorreferencia a la posibilidad de auto observar operaciones, por tanto indicar algo a lo que se pertenece. Así el concepto alude a la distinción de sí mismo (como sistema) del entorno, generando mecanismos de reflexión (Corsi, Esposito & Baraldi, 1996). Con esto, se plantea la Inclusión/Exclusión autorreferida como la intención de reconocer las distinciones de las propias personas mayores al observar sus operaciones cotidianas en diversos sistemas organizacionales e interaccionales, identificando sus habilidades y la posibilidad de adaptarse cuando se observan obstáculos en el entorno.

Los participantes de ambas comunas califican como personas autovalentes, siguiendo los criterios de selección de la muestra de la presente investigación, por lo tanto cuentan con habilidades y capacidades necesarias para poder desempeñar ocupaciones de forma satisfactoria. No obstante, y desde la observación de la inclusión/exclusión autorreferida, resulta interesante observar que en ambos grupos se despliegan distintas habilidades que les permiten adaptarse a las disímiles características del entorno físico de sus comunas de residencia. De esta forma, las personas mayores de Cerro Navia identifican múltiples barreras en su entorno físico de manera cotidiana, a diferencia de las personas de Vitacura que en general describen adecuada mantención de los factores priorizados como fundamentales para el entorno físico. Lo anterior, permite reflexionar sobre cuáles son las habilidades de cada individuo, que a pesar de moverse en escenarios disímiles, en ambas comunas califican aún como personas autovalentes, inclusive en aquellos casos donde se requiere de ayudas técnicas para mantener su independencia.

La motivación y la resiliencia se articulan como principales habilidades que permiten mantener condiciones favorables para la participación social. Esto se refleja principalmente en las personas mayores residentes en Cerro Navia, pues

se encuentran con un escenario de hostilidad de manera cotidiana, caracterizado por obstáculos en su entorno físico, vejeísmo acoplado al entorno social y escasa priorización de sus necesidades y problemáticas en el sistema político. A pesar de todo lo anterior, ellos persisten y mantienen su participación social, generando estrategias adaptativas de alta eficacia para lograr integrarse en espacios adversos que probabilizan la marginación.

Por otra parte, para las personas mayores de Vitacura, los recursos económicos funcionan como principal mecanismo de facilitación de su integración social, en cuanto les permite generar medidas alternativas frente a obstáculos en su entorno físico. Uno de los casos que ejemplifica la reflexión, lo constituye la persona mayor que, observando el Transantiago como un riesgo para su integridad, logra modificar sus rutinas e integrar sistemas de transporte privado para proteger su salud y mantener su integración social. Lo anterior sólo es posible si se cuenta con recursos económicos que permitan generar este tipo de adaptaciones.

Se puede observar que la operacionalización de la inclusión/exclusión social propuesta por Thumala, Arnold y Urquiza (2010) resulta de gran utilidad, pues se acopla con la observación de segundo orden y permite obtener desde los participantes la caracterización de sus distinciones. Asimismo, permite observar que las dimensiones propuestas por los autores son dinámicas y complementarias, pues en la medida que las personas mayores autodescriben sus observaciones integran a su vez aspectos de inclusión/exclusión primaria, secundaria y simbólica. Lo anterior es observable desde la caracterización de la propuesta de integración social autorreferida por los adultos mayores, donde se abordan aspectos del acceso a rendimientos de sistemas (inclusión/exclusión primaria), satisfacción de necesidades afectivas (inclusión/exclusión secundaria) y las expectativas y semánticas sociales asociadas al envejecimiento (inclusión/exclusión simbólica).

Por otra parte, los niveles de observación del entorno (Osorio, Torrejón, Meersohn y Anigstein, 2011), acoplados con la teoría sistémica desde la diferenciación vertical, facilita la caracterización del entorno físico, en la medida que permite reconocer distintos niveles y operaciones. A pesar de que esta investigación se centró principalmente en las descripciones del endo y meso entorno, es posible observar su vinculación directa con el exo entorno en las comunicaciones de las personas mayores, principalmente vinculado con las expectativas de cada sistema funcional y en qué medida éstas, a pesar de operar principalmente desde el lado de la inclusión, reproducen y generan condiciones de posibilidad para la desigualdad, discriminación y vejeismo.

Además, resulta de sumo interés que, si bien las personas mayores identifican que el entorno social funciona como facilitador cuando existen peores condiciones del entorno físico, los residentes de Cerro Navia consideran que sus redes familiares, por tanto aquellas redes del endo entorno más cercanas, no se articulan ni generan mecanismos protectores o facilitadores para la participación social. De esta forma, las Organizaciones del meso entorno, principalmente aquellas con carácter local y comunitario, se posicionan como de alta relevancia, en cuanto funcionan como la red de apoyo y contención más efectiva para las personas con menores recursos económicos y con condiciones más adversas del entorno físico.

En primera instancia y bajo la descripción de las personas mayores residentes de las comunas de Cerro Navia y Vitacura, se entiende inclusión social como la posibilidad de participar en distintos sistemas del endo y meso entorno, lo que involucra la toma de decisiones y acción efectiva en ellos. Por el lado contrario, la exclusión social es comprendida como abandono, soledad y desprotección.

Desde la autorreferencia de los adultos mayores previamente descrita y orientado el análisis bajo la Teoría de Sistemas Sociales (Luhmann, 2007), aparecen dos importantes ideas y distinciones que resultan interesantes de trabajar: Integración social e Inclusión/Exclusión Social.

Luhmann (2007) plantea la idea de inclusión/exclusión social como el modo en el que la sociedad permite a las personas participar en la comunicación. Bajo esta perspectiva se distingue persona de individuo, en cuanto el primero no indica ni conciencia ni corporalidad (ambas consideradas como sistemas bajo la TSS), sino que trata sobre una estructura social que permite la reproducción de comunicaciones. De esta forma, la inclusión refiere a la oportunidad de que las personas sean tomadas en cuenta socialmente, por tanto, la creación de expectativas sociales dentro de cada sistema funcionalmente diferenciado; mientras que la exclusión sería el lado contrario, sin señalar, necesario para la existencia de la inclusión. Así, la exclusión social no se relaciona netamente con marginación o falta de integración, en la medida que un grupo, como las personas mayores, pudieran estar integrados en la sociedad, pero también podrían ser invisibles para los sistemas funcionales. Con esto, la inclusión/exclusión social no centra su atención en si los individuos son o no parte de la sociedad, pues bajo esta teoría en ningún caso lo son. Desde la TSS dicha distinción sólo es aplicable al interior del sistema social y por tanto sólo refiere a la comunicación

Por otra parte, la integración social para Niklas Luhmann (1998) se distancia de las ideas clásicas de la sociología vinculadas con la unidad, cohesión o solidaridad social, pues es concebida como el acceso o la posibilidad de participar de interacciones y organizaciones, es decir, referida a la limitación de la capacidad de selección de un sistema. Lo anterior se podría vincular además con la idea de co-presencia descrita por Giddens (1995) para la integración social, en la teoría de la estructuración de la sociedad, pues de acuerdo a este autor, la reproducción social tiene sus raíces en interacciones, las que mediante estructuras sociales, generan condiciones de posibilidad para que las prácticas focales de interacción se logren reproducir en situaciones de ausencia física en la cotidianidad. Con ello, se puede asociar esta idea de integración social con las expectativas comunicativas formuladas socialmente.

Por todo lo anterior, es que la propuesta de definición de inclusión social autorreferida por las personas mayores se acerca principalmente a la idea de integración social caracterizada previamente. No obstante, y siguiendo las comunicaciones de los adultos mayores residentes de Cerro Navia y Vitacura, y sumando la propuesta de Giddens (1995); esta idea de integración participaría y podría vincularse con la inclusión/exclusión social luhmanniana, sobre todo desde la perspectiva del entorno físico que será desarrollada a continuación.

Considerando las distinciones emergentes de las observaciones del entorno físico por parte de las personas mayores, se reconoce que los territorios son construcciones de alta complejidad, emergentes de las autorreferencias individuales que comunican información sobre él. En esta línea y retomando la propuesta de Urquieta, Mariñez y Jorquera (2017) las dimensiones del territorio como médium que permitieron articular las observaciones del entorno físico, son observables a la vez en las referencias de las personas mayores. De esta forma al abordar las problemáticas presentes desde los distintos lugares de residencia, se despliegan formas particulares al indicar problemas identificados por los individuos en distintas organizaciones y espacios del endo y meso entorno, las que además son observadas distintamente por cada uno de ellos y caracterizado de forma disímil entre distintas comunas (dimensión objetual). Si bien, desde la dimensión objetual es posible reconocer la diversidad de observaciones particulares que realizan los individuos, esta investigación centró los esfuerzos además en identificar las coordinaciones de expectativas (dimensión social), trabajando con lineamientos particulares del entorno físico. De esta forma al utilizar el entorno físico como medio se intenta identificar las comunicaciones emergentes sobre las problemáticas y las observaciones sobre las políticas públicas implementadas y su efectividad, desde las reflexiones de los propios beneficiarios. Asimismo, resulta inevitable para las personas mayores articular a su vez la dimensión temporal, en cuanto se identifican variaciones continuas de los espacios y sus observaciones a través del tiempo. Esta dimensión expresa tanto las características sociales como

la variación del entorno, en términos negativos para el primer punto y contingente para el segundo, pues las condiciones en las que se observan los factores de transitabilidad, iluminación, higiene, accesibilidad, comodidad y estética dependen de múltiples elementos, principalmente influenciados por las direcciones municipales.

Como fue tratado en los capítulos previos, los factores del entorno físico reconocidos por las personas mayores como fundamentales a observar en la ciudad, impactan en la integración social. Lo anterior, debido a que malas condiciones de estos factores dificultan su participación efectiva en los distintos sistemas. De esta forma, si las calles y veredas de sus comunas no cuentan con pavimentación e iluminación adecuada, aumentan los riesgos de desplazarse por espacios públicos, lo que se configura en ocasiones como un obstáculo y muchas veces como inhibidor de la realización de diversas actividades fuera del hogar. Lo anterior se vio claramente materializado al presentar la opción de desarrollar los *Recorridos Comentados* con los participantes de las entrevistas en profundidad, donde las personas de Cerro Navia optaron por no salir de sus casas, debido al riesgo social y material que ellos percibían en el entorno, mientras que las personas mayores de Vitacura accedieron sin dificultad. Asimismo, si el transporte público no se encuentra diseñado ni adaptado a las necesidades particulares de los individuos, se posiciona como una barrera para la movilización, generando diversas dificultades que en ciertos casos provoca la evitación de participar activamente en organizaciones que se encuentran más distantes de los domicilios, como hospitales, por ejemplo. Lo mismo ocurre con las condiciones estéticas del entorno físico, en la medida que espacios públicos que presenten mayores áreas verdes, limpios y accesibles; incentivan la ocupación por parte de las personas mayores, lo que en caso contrario, nuevamente impactan de manera negativa en su integración social.

Si los adultos mayores limitan su participación en el meso entorno, en organizaciones tales como CESFAM, municipalidad, iglesia, bancos,

supermercados, entre otros; y se restan de interacciones del endo entorno, principalmente mediados por espacios públicos y organizaciones comunitarias; debido a las malas condiciones del entorno físico, la baja integración social podría impactar a su vez en la inclusión/exclusión social, desde la propuesta de Niklas Luhmann. El hecho de que los espacios no estén diseñados para ser utilizados por las personas mayores, podría referir ausencia de expectativas sociales sobre este grupo y por tanto configurarse como un limitante en el acoplamiento estructural entre individuos y sistemas organizacionales, o dar cuenta de cómo este grupo no se configura como relevante en las comunicaciones sociales.

En esta línea, si un grupo no participa activamente del endo y meso entorno, que en su mayoría poseen ya escasas expectativas comunicativas sobre las personas mayores, podría repercutir en su inclusión/exclusión social, pues si las personas no ocupan los “lugares” o desempeñan los “roles” establecidos por las organizaciones, o si dejan de participar en interacciones cotidianas por limitantes del entorno físico, podrían disminuir aún más las expectativas sociales existentes. Lo anterior es posible de asociar con la exclusión social, pues la no participación se relacionaría con ausencia en comunicaciones de sistemas en la sociedad, generando condiciones de posibilidad para desaparecer comunicacionalmente de algunos de ellos, teniendo en cuenta además que los adultos mayores en la actualidad no se configuran como relevantes en algunos sistemas, lo que probabiliza aún más la situación de exclusión social.

Niklas Luhmann (1998) considera que la exclusión social integra con mucha más fuerza que la inclusión, debido a un feedback positivo de exclusiones como respuesta a la dependencia de los sistemas funcionales. De esta forma, el hecho de que una persona esté incluida en un sistema parcial no implica que será incluido en otro, a diferencia de la exclusión, que genera condiciones de posibilidad para nuevas exclusiones. En el caso de los adultos mayores, la exclusión del sistema laboral producto de la jubilación, tal como lo relatan los entrevistados, impacta en su poder adquisitivo, que podría probabilizar su

exclusión en algunas organizaciones del meso entorno, principalmente desde el sistema económico, regido por el código pago/no pago, o en otros sistemas que probabilicen la participación a través del dinero.

Si bien se entiende que desde Luhmann (2007) existe una idea universalista en las operaciones de los sistemas funcionales, tales como política, salud, educación, justicia, etc., en cuanto todas las personas pueden ser incluidas desde la operación de cada sistema, las membrecías establecidas por los sistemas organizacionales como mecanismo de exclusión, bajo esta perspectiva, no constituyen el único elemento para la operación de la inclusión/exclusión social en el meso entorno, pues el entorno físico actúa además como un nuevo filtro para la participación social de las personas mayores.

Integrarse o tener acceso a los sistemas organizacionales e interaccionales permite visualizar a las personas mayores y generar expectativas sociales sobre ellos, por tanto favorecer la inclusión social. Así, el entorno físico como limitante, reduce la participación y por tanto dificulta la integración social de los adultos mayores en los distintos sistemas, pudiendo generar pérdidas de expectativas y favoreciendo por tanto la exclusión social.

## **CAPÍTULO 7: Conclusiones y Reflexiones Finales**

El envejecimiento, las necesidades y las problemáticas asociadas a la vejez, son temáticas que se han posicionado como relevantes en la actualidad en los distintos países, debido al cambio demográfico observado en su población. Diversas estadísticas y reflexiones desde la expertiz profesional han buscado otorgar respuestas y han orientado los caminos hacia donde deben dirigirse las políticas públicas para poder favorecer la participación del grupo de personas mayores que aumenta cada día.

En la actualidad, conocemos la cantidad de personas mayores de 60 años que habita en nuestro país. Identificamos a su vez, el número por región e inclusive los datos de cada comuna. Tenemos antecedentes sobre la situación de salud, discapacidad y funcionalidad de este grupo. Reconocemos la percepción social y como los pensamientos y actitudes acoplados al viejismo se comunican cotidianamente. Asimismo, están disponibles los antecedentes sobre niveles de pobreza, ingresos municipales e inversiones de cada entidad en las distintas áreas de su responsabilidad política y social. Sin embargo, existe escasa evidencia de la observación desde los propios involucrados en el fenómeno de envejecimiento, por lo que se desconoce cómo observan su entorno físico y en qué medida éste impacta en sus diversas actividades, desde sus propias consideraciones de la inclusión/exclusión social.

Esta investigación buscó iniciar el trabajo desde esta perspectiva, que permite incluir la autorreferencia en los procesos de inclusión/exclusión social en las discusiones actuales. Así, es posible considerar que la inclusión se asocia con la participación y toma de decisiones, mientras que la exclusión se relaciona con desprotección, abandono y soledad. En esta línea, el entorno físico resulta fundamental en la medida que favorecerá/obstaculizará dicha inclusión/exclusión social, en cuanto los factores de transitabilidad, iluminación, accesibilidad, higiene, comodidad y estética resultan trascendentales tanto para la participación de los

adultos mayores en distintos sistemas del endo y meso entorno, como para su propia situación de salud.

Las reflexiones de las personas participantes en esta investigación no distan de los antecedentes y propuestas emanadas desde Organizaciones Internacionales, pues la OMS (2015b) reconoce indicadores básicos para considerar que una ciudad se encuentre adaptada para las personas mayores, que en términos generales, centraliza las acciones en similares factores del entorno físico relevados por los adultos mayores residentes en la comuna de Cerro Navia y Vitacura: principalmente en aspectos de transitabilidad y accesibilidad espacios, edificios y transporte público.

Si bien la selección de participantes de la investigación intentó integrar la diversidad de perfiles reconocidos en las personas mayores, tanto por sexo y edad, además de comuna de residencia, se observa que el eje estructural que permite diferenciar las observaciones lo constituye el último criterio, pues no se observan distinciones extremas entre mujeres ni hombres, tampoco entre tercera y cuarta edad (considerando que todos ellos son autovalentes), sino que expectativas semejantes en relación a su entorno físico. No obstante, el criterio de comuna de residencia permite observar una enorme diferencia en las distinciones que caracterizan la inclusión/exclusión social, marcada principalmente por el nivel de ingresos per cápita y de presupuestos municipales.

Por una parte, la mayoría de las personas mayores de Cerro Navia se sienten excluidas de la sociedad, mientras que los adultos mayores de Vitacura se sienten incluidos. Lo anterior permite reflexionar y reforzar la idea de que el entorno físico pudiera ser un punto relevante en la participación social de este grupo, en la medida que facilita y promueve la integración social cuando se encuentra adaptado, mientras que en caso contrario, obstaculiza e inhibe las actividades fuera del hogar. Por lo tanto, la mantención y desarrollo de espacios, edificios y transporte público desde perspectivas de diseño universal se vuelve fundamental

a considerar, problematizando por ejemplo en las responsabilidades municipales existentes, sobre todo considerando las notables diferencias en los ingresos municipales, las necesidades particulares de la población más empobrecida que vive justamente en los municipios con menor presupuesto y las inversiones de cada municipalidad en aspectos vinculados al entorno.

Considerando las referencias de inclusión/exclusión social de las personas mayores, ésta es posible de asociar con las oportunidades y la capacidad de selección de cada individuo, pues en la medida que existen mayores oportunidades en su entorno, las personas poseen mayor capacidad de seleccionar aquellas que se ajustan a sus necesidades e intereses, favoreciendo así la idea de inclusión social. Mientras que en un ambiente con bajas oportunidades, la capacidad de selección se reduce, lo que se asocia a una percepción de exclusión social. En esta línea el entorno físico resultaría relevante, pues si se dispone de escasas oportunidades y las condiciones para acceder a ellas representan una barrera, la posibilidad efectiva de participación se inhibe, convirtiéndose así en círculo vicioso de condiciones desfavorables principalmente asociado con bajos niveles socioeconómicos.

Si bien los resultados de esta investigación indican que las personas mayores consideran que el entorno físico resulta fundamental para su inclusión/exclusión social, sería sumamente relevante ampliar la mirada y recoger las observaciones de las distintas comunas en el país, reconociendo las necesidades particulares de acuerdo a su residencia, que permitan implementar acciones efectivas y acopladas a las propias observaciones de los adultos mayores desde una perspectiva local.

Todo lo anterior se releva a la hora de considerar que esta investigación sólo recogió las observaciones de personas autovalentes y activas en su comunidad, por tanto que son capaces de generar mecanismos compensatorios frente a los déficits observados en el entorno físico. Así, es posible considerar que a mayor

nivel de dependencia, el entorno físico representaría un mecanismo más efectivo de exclusión social, debido a que las dificultades funcionales de los individuos impedirían su adaptación y por tanto representaría enormes barreras para su participación social. Es por esto, que resultaría fundamental a futuro reconocer las observaciones de individuos dependientes o que no participen de instancias en su comunidad, para identificar en qué medida el entorno físico se configura como barrera para la integración social.

A pesar de que la presente investigación centra la observación en aspectos del entorno físico, en las distinciones de las personas mayores recurrentemente se asocia dicho aspecto con el entorno social. Lo anterior, principalmente porque en aquellos lugares donde el entorno físico presenta mayores dificultades, el entorno social se vuelve aún más importante, en cuanto puede brindar apoyos y asistencia. Es por esta razón, que resultaría interesante que nuevas investigaciones pudieran reconocer la inclusión/exclusión autorreferida desde las experiencias con el entorno social, inclusive pudiendo contrastar dichos resultados con estudios de las percepciones y expectativas sociales sobre las personas mayores existentes en nuestro país.

En cuanto a reflexiones transversales del proceso de investigación, se logró observar una necesidad importante de generar espacios de discusión, referida por los propios adultos mayores. De esta forma, las entrevistas realizadas fueron valoradas positivamente, poniendo de manifiesto la oportunidad que para ellos significa reflexionar sobre estas temáticas y la baja integración de sus propias reflexiones desde niveles centrales y políticas públicas.

Así como la vejez y envejecimiento se ha logrado tematizar, sobre todo en el sistema político, resulta necesario que se integren las autorreferencias de las personas que serán beneficiarias de las políticas públicas. En esta línea, el actual Programa “Adulto Mejor” (Gobierno de Chile, 2018) permite y abre la discusión integrando a personas mayores en sus bases. Así, se espera que las opiniones de

los adultos mayores tengan cabida y sean vinculantes en las decisiones futuras, sobre todo considerando que en su línea programática se incluyen aspectos del entorno físico, aún en estadio inicial y de manera genérica.

Con todo, se espera relevar la participación activa de las personas mayores en la discusión y toma de decisiones enfocadas en mejorar sus condiciones de salud, bienestar y calidad de vida. Asimismo, reconocer que la integración de aspectos sociales y físicos con los que interactúan de manera cotidiana, resultan fundamentales de considerar desde la forma en la que las personas distinguen la ciudad y sus límites, por tanto desde sus propias perspectivas, a fin de obtener políticas públicas que se encarguen de responder óptima y eficazmente a sus necesidades.

La diversidad en la observación del envejecimiento y las necesidades y problemáticas asociadas al proceso, dan cuenta de la complejidad que caracteriza a la sociedad funcionalmente diferenciada. La velocidad de estos cambios pareciera ir en aumento, lo que podría incluir variaciones en la forma de concebir y observar a las personas mayores desde los distintos sistemas. Es de esperar que el entorno físico no se constituya como principal mecanismo de exclusión de las múltiples posibilidades de participación de las personas mayores y que finalmente la evolución del sistema social logre posicionar a este grupo como relevante para todos los sistemas parciales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abusleme, M. T., Arnold, M., González, F., Guajardo, G., Lagos, R., Massad, C., Urquiza, A. (2014). Inclusión y Exclusión Social de las personas mayores en Chile (Tercera Encuesta Nacional de Inclusión y Exclusión Social). Santiago: SENAMA - FACSO U. de Chile - FLACSO Chile. Recuperado el 18 de marzo de 2018 a partir de <http://bibliotecadigital.indh.cl/bitstream/handle/123456789/661/Encuesta.pdf?sequence>
- Alarcón, P. (2015). La desigual distribución de recursos municipales. Instituto de Ciencias Alejandro Lipschutz. Recuperado el 17 de Julio de 2018 a partir de <http://www.ical.cl/2015/11/la-desigual-distribucion-de-recursos-municipales>
- Arnold, M., Herrera, F., Massad, C., & Thumala, D. (2018). Quinta Encuesta Nacional de Inclusión y Exclusión Social de las Personas Mayores en Chile: Opiniones de la población chilena respecto al envejecimiento poblacional (Ediciones Servicio Nacional del Adulto Mayor). Santiago.
- Arnold, M., Thumala, D., Urquiza, A., Blanco, C., & Vogel, N. (2009). Inclusión y exclusión social del adulto mayor en Chile: Opiniones, expectativas y evaluaciones de la población chilena sobre diferentes modalidades de inclusión y exclusión social de las personas adultas mayores. Santiago. Recuperado el 25 de Abril de 2018 a partir de [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/122257/Inclusion\\_y\\_exclusion\\_social\\_del.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/122257/Inclusion_y_exclusion_social_del.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arnold, M. (2005). La Sociedad como sistema autopoietico: fundamentos del programa sociopoietico. Recuperado el 06 de Junio de 2018 a partir de [http://www.plataforma.uchile.cl/fg/semestre1/\\_2005/imagen/modulo1/clase5/doc/modulo1\\_clase5\\_tema01\\_a.pdf](http://www.plataforma.uchile.cl/fg/semestre1/_2005/imagen/modulo1/clase5/doc/modulo1_clase5_tema01_a.pdf)

Asociación de Municipalidades de Chile. (2016). Mapa del delito. Recuperado el 18 de Noviembre de 2018 a partir de: [https://www.amuch.cl/pdf/mapa\\_del\\_delito.pdf](https://www.amuch.cl/pdf/mapa_del_delito.pdf)

Bardín, L. (2002). *Análisis de Contenido* (3° Edición). Madrid, España: AKAL.

Cadenas, H. (2016). Desigualdad social y teoría de sistemas: la importancia de los medios. *Revista Economía y Política*, 3(I), 41-69.

Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía. (2017). Estimaciones y proyecciones de población total, urbana y rural, y económicamente activa. CEPAL.

Comisión Defensora Ciudadana. (2011). Segunda Encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos. Recuperado el 18 de Marzo de 2018 a partir de [http://www.cdc.gob.cl/wp-content/uploads/2015/07/Encuesta\\_Nacional\\_de\\_Derechos.pdf](http://www.cdc.gob.cl/wp-content/uploads/2015/07/Encuesta_Nacional_de_Derechos.pdf)

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2009). *Envejecimiento, derechos humanos y políticas públicas*. Recuperado el 18 de Marzo de 2018 a partir de <http://bibliotecadigital.indh.cl/bitstream/handle/123456789/272/ENVEJECIMIENTO.pdf?s>

Contraloría General de la República. (2015). *Boletín Informativo de Ejecución Presupuestaria Sector Municipal*. Recuperado el 17 de Julio de 2018 a partir de <https://www.contraloria.cl/portalweb/documents/451102/2132612/BOLETIN+BIEP+2015+%281%29.pdf/4d0b9a6d-8105-e95b-2ee1-64572ca7c47>

Corsi, G., Esposito, E., & Baraldi, C. (1996). *Glosario sobre la Teoría Social de Niklas Luhmann*. México: Anthropos.

- Fadda, G., Cortés, A., & Olivi, A. (2007). Valparaíso: Hacia una ciudad amigable con el adulto mayor. *Revista MAD*, 16, 65-78.
- Gajardo, J., Navarrete, E., López, C., Rodríguez, J., Rojas, A., Rojas, A., & Troncoso, S. (2012). Percepciones de Personas Mayores sobre su desempeño en el uso de transporte público en Santiago de Chile. *Revista chilena de Terapia Ocupacional*, 12(1), 88-102.
- Giddens, A. (1995). *La constitución de la Sociedad: bases para la teoría de la estructuración*. Buenos Aires: Amorrortu Editores.
- Gobierno de Chile. (2018). *Adulto Mejor*. Recuperado el 18 de Diciembre a partir de <http://adultomejor.primeradama.gob.cl/#pilares>
- Instituto de Previsión Social. (2018). *Pensión Básica Solidaria de Vejez (PBSV)*. Recuperado el 18 de Diciembre de 2018 a partir de: <http://www.ips.gob.cl/servlet/internet/content/1421810823272/pension-basica-solidaria-vejez>
- Instituto Nacional de Estadísticas. (2007). *Adulto Mayor en Chile*. Recuperado el 18 de Marzo de 2018 a partir de <http://nuevoportal.ine.cl/404.html?aspxerrorpath=/docs/default-source/FAQ/enfoque-estad%C3%ADstico-adultomayor-en-chile.pdf>
- Instituto Nacional de Estadísticas. (2017). *Resultados Definitivos Censo 2017. Chile*. Recuperado el 18 de Marzo de 2018 a partir de [http://www.censo2017.cl/wp-content/uploads/2017/12/Presentacion\\_Resultados\\_Definitivos\\_Censo2017.pdf](http://www.censo2017.cl/wp-content/uploads/2017/12/Presentacion_Resultados_Definitivos_Censo2017.pdf)
- Instituto Nacional de Estadísticas. (2017). *XIV Encuesta Nacional Urbana de*

Seguridad Ciudadana. Recuperado el 12 de Diciembre de 2018 a partir de [http://www.ine.cl/docs/default-source/sociales/seguridad-ciudadana/2017/metodolog%C3%ADa/180514\\_sintesis\\_de\\_resultados\\_xiv\\_enusc\\_2017\\_ajs.pdf](http://www.ine.cl/docs/default-source/sociales/seguridad-ciudadana/2017/metodolog%C3%ADa/180514_sintesis_de_resultados_xiv_enusc_2017_ajs.pdf)

Jirón, P. (2007). Implicancias de género en las experiencias de movilidad cotidiana urbana en Santiago de Chile. *Revista Venezolana de Estudios de la Mujer*, 12(29), 173-198.

Jirón, P. (2017). Planificación urbana y del transporte a partir de relaciones de interdependencia y movilidad del cuidado. En Comisión Económica para América Latina y el Caribe, M. Rico & O. Segovia (Eds.), *¿Quién cuida en la Ciudad? Aportes para políticas urbanas de igualdad* (pp. 405-432). Santiago.

Luhmann, N. (1998). Inclusión y Exclusión. En N. Luhmann, *Complejidad y Modernidad: De la unidad a la diferencia* (pp. 167-197). Madrid: Trotta.

Luhmann, N. (2007). *La sociedad de la sociedad* (1° Edición en español). México: Herder.

Mascareño, A. (2011). Sociología de la intervención: orientación sistémica contextual. *Revista MAD*, 25, 1-33.

Mascareño, A. (2014). Diferenciación, Inclusión/Exclusión y Cohesión en la Sociedad Moderna. *Revista CIS*, 17, 8-25.

Mascareño, A., & Carvajal, F. (2015). Los distintos rostros de la inclusión y la exclusión. *Revista CEPAL*, 116, 131-146.

Ministerio de Desarrollo Social. (2017). *Adultos Mayores. Síntesis de Resultados CASEN 2015*. Santiago, Chile. Recuperado el 20 de Marzo de 2018 a partir de <http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen->

multidimensional/casen/docs/CASEN\_2015\_Resultados\_adultos\_mayores.pdf

Moreno, A. (2010). Viejismo. Percepciones de la población acerca de la tercera edad: estereotipos, actitudes e implicaciones sociales. Revista Poiésis, 19. Recuperado el 10 de Marzo de 2018 a partir de <http://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/poiesis/article/download/101/75>

Municipalidad de Cerro Navia. (2017). Cuenta Pública. Recuperado el 25 de Diciembre de 2018 a partir de [https://municipalidaddecerronavia-my.sharepoint.com/personal/comunicaciones\\_cerronavia\\_cl/\\_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fcomunicaciones\\_cerronavia\\_cl%2FDocuments%2FCuenta%20Pu%CC%81blica%202017%2Epdf&parent=%2Fpersonal%2Fcomunicaciones\\_cerronavia\\_cl%2FDocuments&slid=12f7ae9e-e008-7000-aa4f-263a73b3b689](https://municipalidaddecerronavia-my.sharepoint.com/personal/comunicaciones_cerronavia_cl/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fcomunicaciones_cerronavia_cl%2FDocuments%2FCuenta%20Pu%CC%81blica%202017%2Epdf&parent=%2Fpersonal%2Fcomunicaciones_cerronavia_cl%2FDocuments&slid=12f7ae9e-e008-7000-aa4f-263a73b3b689)

Municipalidad de Vitacura. (2017). Cuenta Pública. Recuperado el 25 de Diciembre de 2018 a partir de [https://www.vitacura.cl/resources/descargas/cta\\_publica/cuenta\\_publica\\_2017/Cuenta\\_Publica\\_2017.pdf](https://www.vitacura.cl/resources/descargas/cta_publica/cuenta_publica_2017/Cuenta_Publica_2017.pdf)

Organización Mundial de la Salud. (2007). Ciudades Globales Amigables con los Mayores: Una Guía. Recuperado el 26 de Abril de 2018 a partir de <http://www.who.int/ageing/AFCSpanishfinal.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (2015a). Informe mundial sobre el envejecimiento y la salud. Recuperado el 09 de Febrero de 2018 a partir de [http://www.afro.who.int/sites/default/files/2017-06/9789240694873\\_spa.pdf](http://www.afro.who.int/sites/default/files/2017-06/9789240694873_spa.pdf)

Organización Mundial de la Salud. (2015b). Medición del Grado de Adaptación de

las Ciudades a las Personas Mayores. Recuperado el 08 de Septiembre de 2018 a partir de [http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/203832/9789243509693\\_spa.pdf?sequence=1](http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/203832/9789243509693_spa.pdf?sequence=1)

Osorio, P., Torrejón, M. J., Meersohn, C., & Anigstein, M. S. (2011). Comprensión de la calidad de vida en personas mayores semivalentes en Chile. *Revista Salud y Sociedad*, 2(2), 203-217.

Programa Interdisciplinario de Estudios Gerontológicos. (s. f.). El cambio demográfico en Chile. Recuperado el 13 de Febrero de 2018 a partir de <http://www.gerontologia.uchile.cl/docs/chien3.htm>

Sánchez, D. (2015). Ambiente físico-social y envejecimiento de la población desde la gerontología ambiental y geografía. Implicaciones socioespaciales en América Latina. *Revista de Geografía Norte Grande*, 60, 97-114.

Scharlach, A., & Lehning, A. (2013). Ageing-friendly communities and social inclusion in the United States of America. *Ageing & Society*, 33(1), 110-136.

Servicio Nacional de la Discapacidad. (2016). Segundo Estudio Nacional de la Discapacidad. Santiago, Chile. Recuperado el 18 de Enero de 2018 a partir de [http://www.senadis.cl/pag/355/1197/ii\\_estudio\\_nacional\\_de\\_discapacidad](http://www.senadis.cl/pag/355/1197/ii_estudio_nacional_de_discapacidad)

Servicio Nacional del Adulto Mayor. (2012). Política Integral de Envejecimiento para Chile 2012-2025. Recuperado el 26 de Abril de 2018 a partir de <http://omayor.cl/wp-content/uploads/2016/05/Pol-tica-Integral-de-Envejecimiento-Activo.pdf>

Sociedad de Geriatria y Gerontología de Chile. (2015). Día Internacional del Adulto Mayor. Recuperado el 20 de Diciembre de 2018 a partir de <https://www.socgeriatria.cl/site/?p=168>

- Taylor, S., & Bogdan, R. (2000). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación* (3° Edición). Barcelona: Paidós Básica.
- Thumala, D., Arnold, M., Massad, C., & Herrera, F. (2015). *Inclusión y Exclusión Social de las personas mayores en Chile* (Cuarta Encuesta Nacional de Inclusión y Exclusión Social). Santiago, Chile: SENAMA - FACSO U. de Chile.
- Thumala, D., Arnold, M., & Urquiza, A. (2013). *Vejez e integración social: observación de modalidades de inclusión y/o exclusión social del adulto mayor*. En *Acta Científica XXIX*. Santiago. Recuperado el 22 de Enero de 2018 a partir de [http://actacientifica.servicioit.cl/biblioteca/pn/PN53/P\\_ThumalaDockendorff.pdf](http://actacientifica.servicioit.cl/biblioteca/pn/PN53/P_ThumalaDockendorff.pdf)
- Thumala, D., Arnold, M., & Urquiza, A. (2010). *Opiniones, expectativas y evaluaciones sobre diferentes modalidades de inclusión/exclusión social de los adultos mayores en Chile*. *Argos*, 27(53), 91-122.
- Urquieta, M. A., Mariñez, C., & Jorquera, C. (2017). *Territorio como medium: Discusión sobre rendimientos analíticos para las observaciones de la complejidad socioespacial*. *Revista MAD*, 37, 143-166.
- Urquiza, A., Billi, M., & Leal, T. (2017). *Aplicar una distinción. Un programa sistémico-constructivista para la investigación social cualitativa*. *Revista MAD*, 37, 21-53.
- Vicerrectoría de Comunicaciones y Educación Continua UC. (2013). *Chile y sus Mayores* (Resultados Tercera Encuesta Nacional de Calidad de Vida en la Vejez). Santiago, Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile - SENAMA - Caja Los Andes. Recuperado el 18 de Enero de 2018 a partir de

<http://www.senama.gob.cl/storage/docs/Resultados-Tercera-Encuesta-Nacional-Calidad-de-Vida-en-la-Vejez-2013.pdf>

Victoria, J. (2013). El modelo social de la discapacidad: Una cuestión de Derechos Humanos. *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*, 138, 1093-1109

## ANEXOS

### Anexo 1: Pauta Entrevista Grupal de acuerdo a Objetivo Específico, Dimensión y Categoría de Observación

<b>Objetivo Específico</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Categoría</b>	<b>Pregunta</b>
OE 1	Inclusión/Exclusión	Autorreferencia	1. ¿Qué significa para ustedes inclusión social? 2. ¿Qué significa para ustedes exclusión social? 3. ¿Ustedes se sienten incluidos y/o excluidos de la sociedad? ¿Por qué?
OE 1	Inclusión/Exclusión	Entorno	4. ¿Dónde y cómo se observa esa inclusión/exclusión? 5. ¿Qué o quiénes son responsables de la inclusión/exclusión de las personas mayores? 6. ¿Qué factores favorecen/obstaculizan su inclusión/exclusión social?
OE 2	Entorno	Inclusión/exclusión	7. ¿En qué medida el entorno social (relaciones interpersonales, ideas sobre el envejecimiento, expectativas sociales de la participación de las personas mayores, etc.) participa en la inclusión/exclusión? 8. ¿En qué medida el entorno físico (arquitectura, condiciones de espacios públicos, transporte, calles,

			etc.) participa en la inclusión/exclusión social?
OE 2	Entorno	Meso entorno	<p>9. ¿Consideran que las organizaciones (CESFAM, Fundación, grupo, club, Municipalidad, Trabajo, etc.) tienen características que los incluyen/excluyen? ¿Por qué?</p> <p>10. ¿Cuáles organizaciones considerarían que favorecen la inclusión de las personas mayores?</p> <p>11. ¿Cuáles organizaciones considerarían que favorecen la exclusión de las personas mayores?</p>
OE 2	Entorno	Endo entorno	<p>12. ¿Consideran que las interacciones sociales cotidianas (con familiares, pares, vecinos, personas en general) replican características sociales que los incluyen/excluyen? ¿Por qué?</p> <p>13. ¿Consideran que existen grupos de personas que favorecen la inclusión de las personas mayores? ¿Cuáles?</p> <p>14. ¿Consideran que existen grupos de personas que obstaculizan la inclusión de las personas mayores? ¿Cuáles?</p>

**Anexo 2: Pauta de Entrevista en Profundidad de acuerdo a Objetivo Específico, Dimensión y Categoría de Observación**

<b>Objetivo Específico</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Categoría</b>	<b>Pregunta</b>
OE 1	Inclusión/Exclusión	Autorreferencia	<p>1. ¿Qué significa inclusión social para usted? ¿Qué significa exclusión social para usted?</p> <p>2. ¿Usted se siente incluido/excluido de la sociedad? ¿Por qué?</p> <p>3. ¿Qué factores favorecen/obstaculizan su inclusión/exclusión social?</p>
OE 1	Inclusión/Exclusión	Entorno	<p>4. ¿Considera que las organizaciones (CESFAM, Fundación, grupo, club, Municipalidad, Trabajo, etc.) tienen características que la/lo incluyen/excluyen? ¿Por qué? ¿Cuáles favorecen la inclusión? ¿Cuáles obstaculizan la inclusión?</p> <p>5. ¿Considera que las interacciones sociales cotidianas (con familiares, pares, vecinos, personas en general) replican características sociales que la/lo incluyen/excluyen? ¿Por qué?</p>
OE 2	Entorno Físico	Inclusión/exclusión	<p>6. ¿En qué medida el entorno físico (arquitectura,</p>

			condiciones de espacios públicos, transporte, calles, etc.) participa en la inclusión/exclusión social? ¿Cree que es importante?
OE 2	Entorno Físico	Factores	<p>7. ¿Qué características del entorno físico son fundamentales para que usted se sienta incluido en la sociedad?</p> <p>8. ¿Qué características del entorno físico en la actualidad usted cree que dificultan su participación social?</p>
OE 2	Entorno Físico	Meso entorno	<p>9. ¿Considera que las características físicas de las organizaciones (CESFAM, Fundación, Club, etc.) en las que usted participa presentan condiciones que favorecen/obstaculizan su inclusión social? ¿Por qué?</p> <p>10. ¿Cuáles organizaciones usted cree que cuentan con mejores condiciones físicas (diseño, arquitectura, espacios comunes, higiene, accesibilidad, etc.) para que las personas mayores puedan participar?</p> <p>11. ¿Cuáles organizaciones usted cree que cuentan con las peores condiciones físicas (diseño, arquitectura, espacios comunes, higiene, accesibilidad, etc.) que dificultan la participación de las personas mayores?</p>

OE 2	Entorno Físico	Endo entorno	12. ¿Usted cree que las condiciones de los espacios públicos (calles, veredas, plazas) de su barrio están diseñados para que participen las personas mayores? ¿Por qué? ¿Qué mejoras haría?
------	----------------	--------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## **Anexo 3: Consentimiento Informado Entrevista Grupal**

### **CONSENTIMIENTO DE PARTICIPACIÓN EN INVESTIGACIÓN DE TESIS**

#### **“Inclusión/Exclusión autorreferida de las personas mayores en su relación con el entorno físico urbano”**

##### **1. Información sobre la investigación de tesis**

Usted ha sido invitado/a a participar de una investigación que busca reconocer las observaciones de las personas mayores sobre la inclusión/exclusión social que vivencian a diario, buscando relacionar dicho proceso con las características del entorno físico en la ciudad.

La información que usted proporcione en la entrevista grupal, si usted acepta, quedará registrada en una grabación de audio y será sometida a análisis en total confidencialidad. No será conocida por nadie fuera de la investigadora responsable y su profesora guía. La entrevista grupal consiste en la reunión de un grupo de personas mayores en la que se discutirá en conjunto sobre la temática de inclusión/exclusión social, siguiendo unas preguntas que realizarán para orientar la conversación. La entrevista tendrá una duración aproximada de una hora.

La información producida en esta investigación será mantenida en estricta confidencialidad. Una vez firmado el consentimiento de participación, a cada persona se le asignará un seudónimo. Sólo si el propio entrevistado/a lo solicita, se mantendrá los datos sin modificar. Al analizar la información se producirá un informe final, donde se mantendrá igualmente el anonimato de los/as entrevistados/as.

Le estoy invitando a participar de esta investigación de forma voluntaria, teniendo derecho a retirarse de estudio en cualquier momento sin que ello le afecte de ninguna forma.

Usted no tiene la obligación de aceptar participar de esta investigación y tiene el pleno derecho a preguntar ahora o durante el transcurso de su participación cualquier duda que le surja, y a ponerse en contacto con el Coordinador/a del Programa de Magíster en Análisis Sistémico Aplicado a la Sociedad de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Chile, en caso que lo considere necesario.

Este documento es una garantía de que Usted no corre ningún riesgo, y que su participación en esta investigación no le significará ningún gasto de dinero. Por lo tanto, no se anticipan riesgos ni beneficios directamente relacionados con esta investigación.

Muchas gracias por su aporte.

#### Contacto Investigadora Tesista

Nombre: María Paz Ossandón Pérez

Programa: Magíster en Análisis Sistémico Aplicado a la Sociedad, Universidad de Chile

Teléfono:

Correo:

#### Contacto Coordinadores del Programa

Nombre: Karen Rosenfeld y Maximiliano Rivas

Programa: Magíster en Análisis Sistémico Aplicado a la Sociedad, Universidad de Chile

Dirección: Av. Capitán Ignacio Carrera Pinto 1045, Ñuñoa.

Teléfono: 9 29787760

Correo: [coordinacion.mass@facso.cl](mailto:coordinacion.mass@facso.cl)

## 2. Documento del Consentimiento

### Participante:

Declaro haber leído la información descrita, y que mis preguntas acerca de la investigación de tesis han sido respondidas satisfactoriamente. Al firmar este documento, indico que he sido informado/a de la investigación: “Inclusión/Exclusión autorreferida de las personas mayores en su relación con el entorno físico urbano” y que consiento voluntariamente participar entregando mis opiniones en una entrevista. Entiendo que tengo el derecho de retirarme del estudio en cualquier momento sin que ellos me afecten de ninguna forma.

Nombre del participante:

Firma: \_\_\_\_\_

Cuidad y fecha:

### Persona que coordina la aprobación del consentimiento informado:

Confirmando que he explicado la naturaleza y el propósito de la investigación de tesis a la persona participante, y que ha dado su consentimiento libremente. Le he proporcionado una copia de este documento completo de Consentimiento Informado.

Nombre coordinador:

Firma: \_\_\_\_\_

Ciudad y fecha:

## **Anexo 4: Consentimiento Informado Entrevista en Profundidad**

### **CONSENTIMIENTO DE PARTICIPACIÓN EN INVESTIGACIÓN DE TESIS**

#### **“Inclusión/Exclusión autorreferida de las personas mayores en su relación con el entorno físico urbano”**

##### **1. Información sobre la investigación de tesis.**

Usted ha sido invitado/a a participar de una investigación que busca reconocer las observaciones de las personas mayores sobre la inclusión/exclusión social que vivencian a diario, buscando relacionar dicho proceso con las características del entorno físico en la ciudad.

La información que usted proporcione en la entrevista en profundidad, si usted acepta, quedará registrada en una grabación de audio y será sometida a análisis en total confidencialidad. No será conocida por nadie fuera de la investigadora responsable y su profesora guía. La entrevista en profundidad consiste en una conversación entre usted y la investigadora sobre sus experiencias en su barrio. Para esto, la investigadora realizará unas preguntas generales buscando reconocer sus opiniones sobre el tema. Esta entrevista se realizará en un lugar que a usted le acomode y que será coordinado junto con la investigadora a cargo y tendrá una duración aproximada de una hora.

La información producida en esta investigación será mantenida en estricta confidencialidad. Una vez firmado el consentimiento de participación, a cada persona se le asignará un seudónimo. Sólo si el propio entrevistado/a lo solicita, se mantendrá los datos sin modificar. Al analizar la información se producirá un informe final, donde se mantendrá igualmente el anonimato de los/as entrevistados/as.

Le estoy invitando a participar de esta investigación de forma voluntaria, teniendo derecho a retirarse de estudio en cualquier momento sin que ello le afecte de ninguna forma.

Usted no tiene la obligación de aceptar participar de esta investigación y tiene el pleno derecho a preguntar ahora o durante el transcurso de su participación cualquier duda que le surja, y a ponerse en contacto con el Coordinador/a del Programa de Magíster en Análisis Sistémico Aplicado a la Sociedad de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Chile, en caso que lo considere necesario.

Este documento es una garantía de que Usted no corre ningún riesgo, y que su participación en esta investigación no le significará ningún gasto de dinero. Por lo tanto, no se anticipan riesgos ni beneficios directamente relacionados con esta investigación.

Muchas gracias por su aporte.

#### Contacto Investigadora Tesista

Nombre: María Paz Ossandón Pérez

Programa: Magíster en Análisis Sistémico Aplicado a la Sociedad, Universidad de Chile

Teléfono:

Correo:

#### Contacto Coordinadores del Programa

Nombre: Karen Rosenfeld y Maximiliano Rivas

Programa: Magíster en Análisis Sistémico Aplicado a la Sociedad, Universidad de Chile

Dirección: Av. Capitán Ignacio Carrera Pinto 1045, Ñuñoa.

Teléfono: 2978 77 60

Correo: [coordinacion.mass@facso.cl](mailto:coordinacion.mass@facso.cl)

## 2. Documento del Consentimiento

### Participante:

Declaro haber leído la información descrita, y que mis preguntas acerca de la investigación de tesis han sido respondidas satisfactoriamente. Al firmar este documento, indico que he sido informado/a de la investigación: “Inclusión/Exclusión autorreferida de las personas mayores en su relación con el entorno físico urbano” y que consiento voluntariamente participar entregando mis opiniones en una entrevista. Entiendo que tengo el derecho de retirarme del estudio en cualquier momento sin que ellos me afecten de ninguna forma.

Nombre del participante:

Firma: \_\_\_\_\_

Cuidad y fecha:

### Persona que coordina la aprobación del consentimiento informado:

Confirmando que he explicado la naturaleza y el propósito de la investigación de tesis a la persona participante, y que ha dado su consentimiento libremente. Le he proporcionado una copia de este documento completo de Consentimiento Informado.

Nombre coordinador:

Firma: \_\_\_\_\_

Ciudad y fecha: