



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social



INFORME DE EVALUACIÓN



Evaluación cualitativa del uso de la transferencia en el
programa Pensión 65

pensión65
tranquilidad para más peruanos

INFORME DE EVALUACIÓN

Título

Evaluación cualitativa del uso de la transferencia en el programa Pensión 65

Elaboración:

José Luis Escaffi, Raúl Andrade, Daniela Maguiña

Año de elaboración:

2014

Eje de política:

Protección del Adulto Mayor.

Programas Sociales e Instrumentos de Política Social:

Pensión 65.

Resumen ejecutivo:

Esta evaluación cualitativa tiene el propósito de identificar y describir los procesos de cambio social. Asimismo, busca evidenciar los cambios en las condiciones de vida de adultos mayores entre 65 y 80 años de edad usuarios del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65. Mediante entrevistas a profundidad y semiestructuradas, observación participante y triangulación se pudo constatar la existencia de cambios relevantes y positivos en las condiciones de vida de los adultos mayores beneficiados, especialmente en su salud física y emocional. No obstante, la mayoría de usuarios no está conforme con la atención que reciben en las postas médicas y en las campañas de salud, principalmente por la escasez de especialistas y medicamentos. Además, muchos usuarios sienten que pueden dejar de recibir la pensión en cualquier momento.

Supervisión:

David Vera Tudela, Elmer Guerrero. Con la revisión y aportes del Programa Pensión 65.

Reservados algunos derechos:

Este documento ha sido elaborado por los consultores de Apoyo Consultoría bajo la supervisión del equipo profesional de la DGSE del MIDIS. Las opiniones, interpretaciones y conclusiones aquí expresadas no son necesariamente reflejo de la opinión del MIDIS. El MIDIS no garantiza la veracidad de los datos que figuran en esta publicación. Nada de lo establecido en este documento constituirá o se considerará una limitación o renuncia a los privilegios del MIDIS, los cuales se reservan específicamente en su totalidad.

Cita de fuente:

El documento debe citarse de la siguiente manera: MIDIS (2014). "Evaluación cualitativa del uso de la transferencia en el programa Pensión 65". Informe de evaluación. Elaborado por José Luis Escaffi, Raúl Andrade, Daniela Maguiña con el financiamiento de la DGSE del MIDIS, Lima, Perú.

CUARTO PRODUCTO: REPORTE FINAL

**“EVALUACIÓN CUALITATIVA DEL PROGRAMA NACIONAL DE ASISTENCIA
SOLIDARIA PENSIÓN 65”**



EMPRESAS CONSULTORAS:

CONSORCIO APOYO CONSULTORIA – AC PUBLICA



EQUIPO:

José Luis Escaffi (Coordinador)
Raúl Andrade (Especialista)
Daniela Maguiña (Especialista)
Claudia Avila (Analista)
Paola del Carpio (Analista)
Silvana Pozo (Analista)
Gabriela Smarrelli (Analista)

LIMA, 14 DE FEBRERO DE 2014

CONTENIDO

I.	Resumen Ejecutivo	3
II.	Introducción	5
III.	Descripción del Programa	6
IV.	Marco conceptual	11
V.	Metodología de evaluación y trabajo de campo	16
VI.	Resultados generales	24
VII.	Conclusiones y recomendaciones	52
VIII.	Bibliografía:	64
IX.	Anexos.....	65
X.	Resultados por localidad.....	66
1.	Lamas.....	66
2.	Supe.....	97
3.	Buena Vista.....	126
4.	Carabayllo.....	160
5.	Los Morochucos.....	186
6.	Querecotillo.....	218
7.	San Pedro de Chaulán.....	245
8.	Santa Ana.....	278

Anexos¹ (Generales y por Localidad)

¹ Se adjunta una versión digital (CD) con los anexos generales (lista de documentos revisados, reporte de desarrollo de trabajo de campo, instrumentos cuantitativos y cualitativos, documentos metodológicos para el trabajo de campo, listado de personas encuestadas) y otros anexos de localidad (fotografías, procesamiento de entrevistas, transcripciones y audios).

I. Resumen Ejecutivo

Los adultos mayores más pobres no logran acceder a servicios sociales y de salud de calidad por falta de recursos económicos y por déficits de oferta en las regiones donde viven. Además, usualmente no cuentan con redes de protección familiar y social, y tienen muy pocas oportunidades de acceder a actividades para obtener ingresos propios o en forma de transferencias (MIDIS, 2013a). Por ello, el adulto mayor, se encuentra en una situación de riesgo y vulnerabilidad física, económica y emocional que afecta su independencia y bienestar (MIDIS, 2013a).

Como respuesta a esta realidad, surge el **Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 (Pensión 65)**, creado el 19 de octubre del 2011 mediante Decreto Supremo N° 081 – 2011-PCM. Pensión 65 se encuentra dirigido a las personas mayores de 65 años que viven en pobreza extrema y que no cuentan con una pensión originada en un sistema de pensiones contributivo, ni son beneficiarios de algún programa social, salvo algunas excepciones. Tras año y medio de funcionamiento, la DGSE del MIDIS encargó una evaluación cualitativa que permita identificar y describir los procesos de cambio social, y cambios en las condiciones de vida de adultos mayores entre 65 y 80 años de edad usuarios del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65. Para efectos del estudio, se consideraron los cambios en factores materiales, ambientales y relacionales que afectan la calidad de vida de los adultos mayores usuarios del Programa.

La evaluación cualitativa requirió del diseño de una metodología que permita identificar y analizar las percepciones, experiencias y opiniones de los usuarios, y los efectos e impactos generados en su vida. Para lograr con éxito esta tarea se utilizaron técnicas cualitativas específicas, como entrevistas a profundidad, entrevistas semiestructuradas, observación participante, y triangulación. Todas estas técnicas fueron trabajadas a través de instrumentos previamente validados en campo, y aplicadas, en varias localidades, distintas tanto a usuarios del Programa como a otros actores relacionados con su implementación y operación. La diversidad de técnicas de investigación, actores y localidades, hizo posible encontrar patrones consistentes e identificar resultados coherentes en los procesos de cambio generados por el Programa.

El trabajo de campo se realizó entre el 07 de septiembre y al 02 de octubre del 2013, en ocho distritos donde el Programa ya está implementado: Lamas (San Martín), Santa Ana (Cusco), Querecotillo (Piura), Buena Vista (Ancash), Los Morochucos (Ayacucho), San Pedro de Chaulán (Huánuco), Carabaylo (Lima) y Supe (Lima). Durante ese tiempo se logró completar 160 entrevistas a usuarios, respetando cuotas equitativas de acuerdo a género y zona de residencia, además de entrevistar al menos un actor clave del programa en cada localidad (promotor del Programa, funcionario municipal, agente de salud, y representante del Banco de la Nación en el distrito). Cabe señalar, sin embargo, que si bien se cumplieron todas las metas y se completaron todos los instrumentos, el proceso de levantamiento de testimonios experimentó algunos problemas asociadas a las dificultades de comprensión y lenguaje que caracterizan a la mayoría de informantes—adultos mayores en pobreza extrema.

En cuanto a los resultados, la evaluación pudo constatar la existencia de **cambios relevantes y positivos en las condiciones de vida** de los adultos mayores beneficiados, especialmente en su salud física y emocional. Específicamente, se pudo comprobar un cambio relevante en la composición de la canasta de consumo de los usuarios, sea por cantidad o por variedad de productos, lo cual esto es muy valorado por los usuarios y su entorno más cercano. Algo similar puede señalarse respecto a la

mayor capacidad de los usuarios para adquirir productos y servicios médicos que no les brinda el Estado y a los que antes no podían acceder. Cabe anotar que la mayoría de usuarios no está conforme con la atención que reciben en las postas médicas y en las campañas de salud, principalmente por la escasez de especialistas y medicamentos—de allí la importancia que asignan a una pensión que sí les permite acceder a estos bienes y servicios. Sin embargo, los usuarios no identifican los servicios de salud con el Programa, sino con el SIS, que lo precede.

Los efectos positivos del Programa generan, a su vez, una sensación de seguridad económica muy valorada por los usuarios, acostumbrados a vivir sin la perspectiva de un ingreso constante. Sin embargo, es importante mencionar que esta sensación de tranquilidad no es completa, dado que muchos usuarios sienten que pueden dejar de recibir la pensión en cualquier momento.

Las mejoras en la salud emocional no solo se limitan al tema de la percepción de seguridad económica, pues esta trae consigo un reajuste en las relaciones del adulto mayor con su entorno más cercano: los beneficiarios dejan de sentirse una ‘carga’ para su familia, y en muchos casos comienzan a aportar a la economía del grupo.

Más aun, se ha podido recoger evidencia de **cambios en las relaciones sociales** a nivel de la comunidad como consecuencia del Programa. Por un lado, la población de adultos mayores en extrema pobreza, que tendía a recluirse en sus casas debido a su condición marginal, comienza a participar más activamente en la dinámica económica de su localidad, principalmente como consumidores de bienes y servicios, algunos de los cuales se crean especialmente para ellos. Asimismo, la mayor capacidad—y necesidad—de movilidad de los usuarios del programa genera dinámicas de apoyo entre los adultos mayores y su entorno más cercano en relación al día de cobro; acompañamiento, traslados conjuntos, etc. Por otro lado, en las localidades donde funciona el Piloto de Saberes Productivos se generan dinámicas de enseñanza-aprendizaje que revaloran a quienes participan de la actividad. Sin embargo, se debe señalar que, según la percepción de los usuarios, habría un importante número de casos de envidia por parte de los adultos mayores que no son usuarios del Programa contra los que están afiliados, sobre todo si se percibe que hay quienes estando afiliados no lo merecen.

En general, entonces, se verifican bastantes efectos positivos del Programa, los cuales son muy apreciados por los usuarios. Sin embargo, esta evaluación cualitativa ha encontrado que estos no comprenden las razones de la existencia del Programa, ni sus mecanismos de afiliación, ni lo que pueden esperar de él en el mediano plazo. La gran mayoría de usuarios considera que Pensión 65 es una ‘ayuda’, no un derecho, y por tanto que así como llegó sin que ellos la buscaran, puede desaparecer en cualquier momento.

Finalmente, vale la pena mencionar que los usuarios manifiestan vivir con la incertidumbre de no conocer con antelación la fecha exacta de cada pago, aunque una vez llegado el día, no encuentran mayores dificultades para efectuar el cobro—a excepción del esfuerzo, tiempo y dinero que muchos tienen que invertir para desplazarse al lugar de cobro asignado.

II. Introducción

Para el desarrollo de esta investigación, y tal como se sugiere en los Términos de Referencia de la consultoría, el presente informe se ha estructurado en dos tipos de informes: el general y por localidad. El primero posee las siguientes partes: i) resumen ejecutivo, ii) la presente introducción, oí) descripción del programa, iv) el marco conceptual, v) la metodología de evaluación, técnicas utilizadas y fuentes de datos, vi) descripción de los resultados generales; y como la última sección, vii) las conclusiones generales y recomendaciones. Asimismo, el capítulo de metodología incluye las restricciones y/o limitaciones del estudio.

En el caso de los informes por localidad, la estructura es similar, salvo que en lugar de la descripción del programa, se da énfasis en la descripción y resultados en el contexto de cada localidad: i) introducción, ii) información de contexto de la localidad, oí) resultados considerando objetivos, iv) registro etnográfico, v) conclusiones y recomendaciones, y por último, vi) bibliografía y referencias. Así, se cuenta en los informes por localidad una sección descriptiva en base al Censo 2007, ESCALE de MINEDU 2012 y otras fuentes secundarias, así como de la información primaria recogida en campo. Las localidades donde se realizó la investigación fueron ocho, y son: Lamas, Supe, Buena Vista, Carabayllo, Los Morochucos, Querecotillo, San Pedro de Chaulán y Santa Ana.

A continuación, se presenta el informe general, el cual tiene como propósito identificar y analizar los resultados más relevantes de la información obtenida mediante las entrevistas a profundidad y la observación participante. La información está agrupada en función de los cuatro objetivos propuestos en los Términos de Referencia, y utiliza la técnica de triangulación para el análisis de los resultados de las ocho localidades visitadas. Asimismo, este informe contiene las conclusiones y recomendaciones generales.

III. Descripción del Programa

El Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 se encuentra focalizado en aquellas personas mayores de 65 años que viven en pobreza extrema -de acuerdo con la calificación del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH)- y que no cuentan con una pensión originada en un sistema de pensiones contributivo ni son beneficiarios de algún programa social (con excepción del Seguro Integral de Salud (SIS), el Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres, JUNTOS, el Programa Nacional de Asistencia Alimentaria, y el Programa de Alfabetización y Programa de Reparaciones). Actualmente, Pensión 65 atiende a 274,673 usuarios y se encuentra presente en 1623 distritos².

La finalidad del programa es mejorar la calidad de vida de los adultos mayores que viven en situación de pobreza extrema en áreas rurales y urbanas, garantizando que cuenten con la seguridad económica necesaria para incrementar su bienestar.

TABLA 1: FINALIDAD Y OBJETIVOS DE PENSIÓN 65

Misión	Brindar protección social a los adultos mayores de 65 años o más, que viven en situación de vulnerabilidad, por medio de la entrega de una subvención económica que permita incrementar su bienestar; y la articulación intersectorial e intergubernamental que permita mejorar los mecanismos de acceso a servicios públicos.
Objetivo principal	Dotar de un ingreso periódico que atenúe la vulnerabilidad social de las personas adultas mayores de 65 años que viven en condición de extrema pobreza.
Objetivos secundarios	• Diseñar e implementar servicios de calidad orientados a brindar protección social a los adultos mayores de sesenta y cinco años, incrementando su bienestar. • Fortalecer la articulación intersectorial e intergubernamental orientada a la implementación de servicios sociales de apoyo al adulto mayor.

Fuente: Página web del programa Pensión 65

(<http://www.pension65.gob.pe/que-es-pension-65/objetivos/>). Consultado el 21/08/2013.

Elaboración: AC Pública-APOYO Consultoría.

La estructura organizacional del programa está conformada por una dirección ejecutiva, unidades de administración interna, unidades técnicas y unidades territoriales. El presente estudio ha trabajado de manera directa con las unidades territoriales, que se encuentran conformadas por: un jefe de unidad territorial, los coordinadores territoriales y los promotores. Además de estos actores, el Programa mantiene relaciones permanentes con el personal de enlace: los funcionarios de la municipalidad, el personal del Banco de la Nación y el personal de salud, en los distritos donde se ejecutan campañas de salud.

TABLA 2: PUESTOS Y FUNCIONES DEL PROCESO DE VERIFICACIÓN Y AFILIACIÓN DE USUARIOS

Puestos	Funciones principales relacionadas a la Verificación y afiliación de usuarios
Jefe de la Unidad Territorial	Ejecutar, supervisar y evaluar las actividades relacionadas con los procesos de: afiliación y verificación de requisitos, programación y transferencia monetaria a usuarios y, gestión de prestaciones complementarias, que le hayan sido encomendadas y coadyuven en el cumplimiento de los objetivos del programa, en

²Padrón de usuarios de Junio del 2013.

Puestos	Funciones principales relacionadas a la Verificación y afiliación de usuarios
	concordancia con los lineamientos, directivas, criterios e instrumentos técnico-normativos dictados por la Dirección Ejecutiva, en el marco de las políticas y lineamientos dispuestos por el MIDIS.
Coordinador Territorial	Supervisión de trabajo del campo de promotores, capacitación e inducción a las autoridades locales y enlaces, articulación con las autoridades locales para la prestación de servicios complementarios, visitas domiciliarias para la recolección de características de los adultos mayores, procesos de: verificación de requisitos, afiliación de los usuarios de Pensión 65 y, programación de las transferencias monetarias.
Promotor	Capacitación e inducción a las autoridades locales y enlaces, articulación con las autoridades locales para la prestación de servicios complementarios, visitas domiciliarias para la recolección de características de los adultos mayores como insumo para los procesos de: verificación de requisitos y afiliación de los usuarios de Pensión 65 y, para la programación de las transferencias monetarias.

Los actores mencionados poseen diversas funciones a lo largo de los macro y micro procesos del Programa: procesos estratégicos, procesos de seguimiento y evaluación, procesos operativos y procesos de soporte. A continuación se detallarán los procesos operativos que definen el conjunto de actividades, que relacionadas entre sí, desarrollan una serie de etapas secuenciales para entregar un resultado específico.

Los procesos operativos hacen referencia al proceso de afiliación al Programa y se organizan de la siguiente manera: identificación y registro de potenciales usuarios; afiliación y notificación de usuarios; entrega de la subvención económica; verificación de la supervivencia; articulación intersectorial y con los gobiernos locales y regionales para implementar y fortalecer los servicios sociales.

TABLA 3: DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE AFILIACIÓN AL PROGRAMA

Procesos	Descripción del procesos y actividades	Actor involucrado
Identificación y registro de potenciales usuarios	1. Campañas de comunicación: Consiste en la difusión de los alcances del Programa Pensión 65 a través de campañas en medios de comunicación; comunicación virtual con las municipalidades y actores locales; y fortalecimiento de capacidades de los representantes de gobiernos locales.	Equipos territoriales de Pensión 65
	2. Identificación de potenciales usuarios: Búsqueda y ubicación de potenciales usuarios que no han sido categorizados por el SISFOH. Identificación de usuarios que no cuentan con DNI para facilitar el trámite del documento.	Gobiernos Locales RENIEC <i>*Los equipos territoriales articulan esfuerzos con ambos actores</i>
Afiliación y notificación de usuarios	1. Identificación de potenciales usuarios a nivel local: El SISFOH entrega la relación de adultos mayores en condición de pobreza extrema. En caso haya adultos que no tengan categorización, se le solicita al SISFOH la revaluación socio-económica.	Gobierno local SISFOH
	2. Recopilación de requisitos para la afiliación: Los gobiernos locales recogen el DNI y la Declaración Jurada de los potenciales usuarios y la envían a la Oficina de Pensión 65.	Gobierno local
	3. Procesamiento de la información: El listado que contiene los potenciales usuarios ya categorizados por el SISFOH, se coteja por medio del cruce de información con RENIEC, ESSALUD, ONP, SBS y el Programa Juntos.	Sede Central de Pensión 65 RENIEC ESSALUD ONP

Procesos	Descripción del procesos y actividades	Actor involucrado
	Solo los usuarios que por medio del cruce de información cumplan con los requisitos forman parte del Padrón.	SBS
	4. Revisión periódica de requisitos: Los usuarios regulares pasan por una revisión periódica de los requisitos con las diversas fuentes de información (RENIEC, ESSALUD, SBS y ONP). En caso se considere necesario, se solicita la revaluación socioeconómica de la condición del usuario.	Sede Central de Pensión 65 Equipos territoriales de Pensión 65 SISFOH RENIEC ESSALUD ONP SBS
	5. Retiro de usuarios fallecidos: Se retiran aquellos usuarios que han fallecido. Se obtiene la información de RENIEC y de los gobiernos locales.	Sede Central de Pensión 65 Equipos territoriales de Pensión 65 RENIEC Gobiernos locales
	6. Reincorporación de usuarios: Aquellos usuarios que fueron suspendidos o retirados debido a la solitud de revaluación socioeconómica que sí cumplían con los requisitos, son reincorporados al programa.	Sede Central de Pensión 65
	7. Aprobación del Padrón de usuarios: Elaboración del informe técnico en el que se adjunta la relación de usuarios y, emisión de la Resolución Directoral que aprueba el Padrón.	Sede Central de Pensión 65
	8. Difusión del Padrón de usuarios Envío del Padrón de usuarios a los gobiernos locales. Difusión del Padrón de usuarios.	Equipos territoriales de Pensión 65 Gobiernos locales
Entrega de la subvención económica	1. Planificación de la transferencia Se solicita la disponibilidad de recursos y se gestiona la transferencia de pago al Banco de la Nación	Sede Central de Pensión 65
	2. Definición de la modalidad de pago y elaboración del cronograma de pago: Se coordina con el Banco de la Nación la cobertura de los servicios y las características del territorio. Sobre la base de esta información se definen los puntos de pago, la modalidad de pago (transportadora o banco) y el cronograma de pago.	Sede Central de Pensión 65 Banco de la Nación
	3. Apertura de cuentas: Se le solicita al Banco de la Nación la apertura de cuentas de los nuevos usuarios. Asimismo, se les notifica a los usuarios cuál será la modalidad de pago.	Sede Central de Pensión 65 Banco de la Nación
	4. Transferencia a las cuentas individuales: Se confirma la apertura de cuentas y se inicia el proceso en el SIAF para la transferencia de la subvención a cada usuario.	Sede Central de Pensión 65
	5. Supervisión de los operativos de pago: Durante los días de pago, se cuenta con la supervisión directa de los gobiernos locales y los equipos territoriales.	Banco de la Nación Equipos territoriales de Pensión 65 Gobiernos locales

**Fuente: (MIDIS (2013). Documento de formulación del Programa Presupuestal del Programa Nacional de Asistencia Solidaria "Pensión 65" (Anexo 2).
Elaboración: AC Pública – Apoyo Consultoría**

Como parte de los procesos de afiliación y notificación de usuarios, se encuentra el retiro de los usuarios fallecidos del Padrón. Para determinar el retiro de estos usuarios, se consideran una serie de procesos denominados bajo la categoría de: verificación de supervivencia.

TABLA 4: DESCRIPCION DEL PROCESO DE VERIFICACIÓN DE LA SUPERVIVENCIA

Procesos	Descripción del procesos y actividades	Actor involucrado
Verificación de la supervivencia	1. Revisión del estado de supervivencia –mediante el cotejo masivo con RENIEC.	RENIEC
	2. Recojo complementario de información de supervivencia a nivel local: De manera complementaria al cotejo que se realiza con RENIEC, se utilizan como fuente de información las partidas de defunción que poseen los gobiernos locales. Esto se hace debido a que el registro de defunciones en RENIEC puede demorarse mucho tiempo.	Gobiernos locales Equipos territoriales de Pensión 65
	3. Actualización del Padrón de usuarios	Sede Central de Pensión 65

*Fuente: (MIDIS (2013).Documento de formulación del Programa Presupuestal del Programa Nacional de Asistencia Solidaria "Pensión 65" (Anexo 2).
Elaboración: AC Pública – Apoyo Consultoría*

Finalmente, un proceso operativo final va de la mano con la articulación intersectorial y con los gobiernos locales y regionales para implementar y fortalecer servicios sociales.

TABLA 5: DESCRIPCION DEL PROCESO DE ARTICULACIÓN INTERSECTORIAL

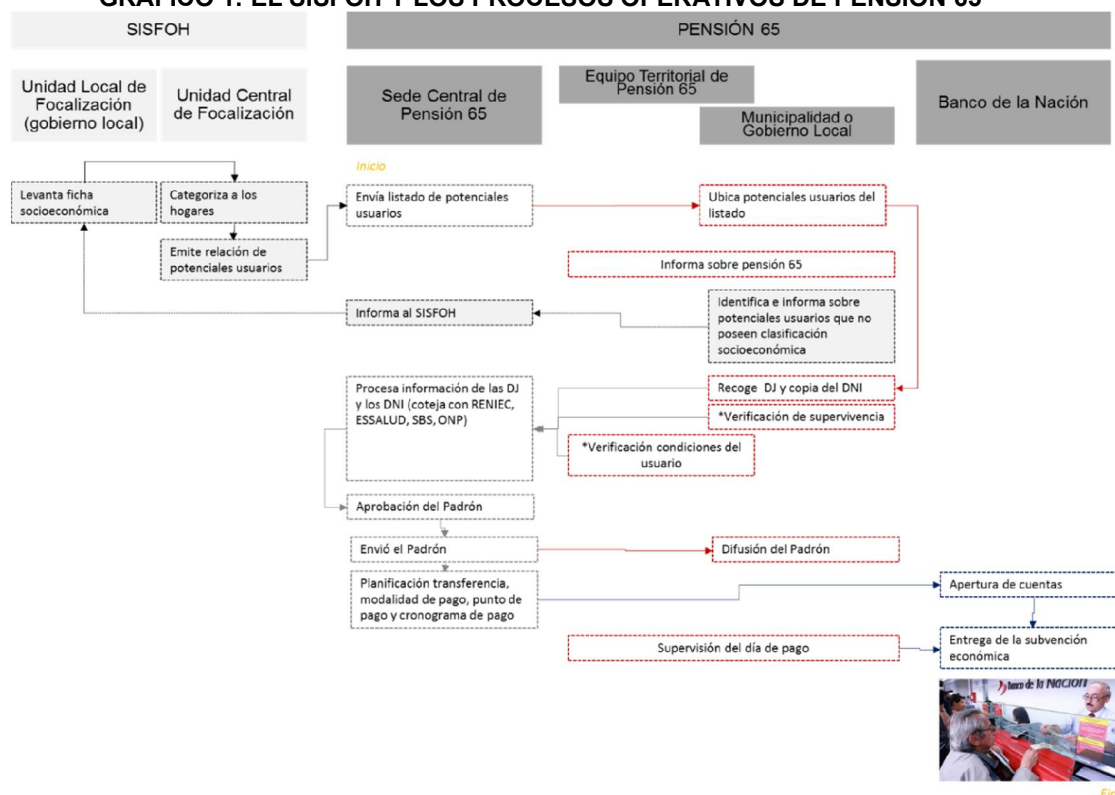
Procesos	Descripción del procesos y actividades	Actor involucrado
Articulación intersectorial y, con los gobiernos locales y regionales, para implementar y fortalecer servicios sociales	1. Diseño de estrategias que permitan propiciar el acceso de los usuarios de Pensión 65 a una vejez digna, buscando la protección del adulto mayor y fomentando las dinámicas comunitarias que rescaten sus habilidades y saberes tradicionales.	Sede Central de Pensión 65
	2. Asistencia técnica para la implementación de las estrategias por medio de la creación del Centro de Atención Integral del Adulto Mayor (CIAM) u otras modalidades.	Sede Central de Pensión 65 Equipos territoriales de Pensión 65 Gobiernos locales
	3. Desarrollo de capacidades locales a través de la asistencia técnica a autoridades y líderes comunales.	Sede Central de Pensión 65 Equipos territoriales de Pensión 65 Gobiernos locales
	4. Difusión y comunicación para lograr una buena gestión y una reputación positiva entre los usuarios, la comunidad y todos los actores involucrados.	Sede Central de Pensión 65 Equipos territoriales de Pensión 65

*Fuente: (MIDIS (2013).Documento de formulación del Programa Presupuestal del Programa Nacional de Asistencia Solidaria "Pensión 65" (Anexo 2).
Elaboración: AC Pública – Apoyo Consultoría*

Los procesos operativos mencionados se resumen en el gráfico que se presenta a continuación. Como se puede apreciar en el mismo, además de los procesos operativos del Programa, el rol del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH), es fundamental para garantizar que los ciudadanos, en este caso los adultos mayores, accedan a programas sociales. El SISFOH, por medio de las Unidades Locales de Focalización (ULF), ubicadas en los gobiernos locales, levanta la ficha socioeconómica de cada hogar. Luego, la Unidad Central de Focalización, se encarga de obtener la

categorización socioeconómica y establecer la condición de vulnerabilidad de cada hogar. Esta información, permite generar una relación de potenciales usuarios para los programas sociales del Estado, como Pensión 65.

GRÁFICO 1: EL SISFOH Y LOS PROCESOS OPERATIVOS DE PENSIÓN 65



Fuente: (MIDIS (2013). Documento de formulación del Programa Presupuestal del Programa Nacional de Asistencia Solidaria "Pensión 65" (Anexo 2). Elaboración: AC Pública – Apoyo Consultoría

IV. Marco conceptual

El objetivo principal de evaluación cualitativa es identificar y describir los procesos de cambio social y cambio en las condiciones de vida de adultos mayores entre 65 y 80 años de edad usuarios de P65, relacionados y/o generados por la subvención económica entregada; y la promoción del acceso a servicios públicos orientados al adulto mayor, a través de la articulación intersectorial e intergubernamental, impulsada por el Programa. Por tanto, para realizar la evaluación es necesario definir con precisión qué entendemos por procesos de cambio social y cambios en condiciones de vida, y cómo estos pueden modificarse a través de las dos líneas de intervención del Programa—la subvención monetaria y la prestación de servicios.

En las siguientes páginas establecemos un marco conceptual de referencia que permite, precisamente, identificar aquellos factores específicos del entorno social y las condiciones de vida que deben ser evaluados en el presente estudio.

i. Calidad de vida y bienestar multidimensional

En los últimos años se está adoptando una perspectiva multidimensional acerca del bienestar de la población (Nussbaum, 2000) (Rawls, 1971) (Sen, 1985). En esta perspectiva, una manera de clasificar los factores que afectan la calidad de vida, es separarlos según sean factores materiales, factores ambientales o factores de relacionamiento (Palomba, 2002). De acuerdo a la tabla 2, entre los factores materiales se encuentran los ingresos disponibles, la inserción y la posición en el mercado de trabajo, la salud, el nivel de educación, entre otros. En el caso de los factores ambientales, se puede mencionar la presencia y acceso a servicios, la seguridad, la calidad del transporte, las características del hogar, entre otros. Por último, dentro de los factores de relacionamiento se pueden mencionar la integración a organizaciones sociales, el tiempo de ocio, el rol social y la relación con los amigos, vecinos y otras redes de apoyo.

TABLA 2: FACTORES DETERMINANTE DE LA CALIDAD DE VIDA

Factores materiales	Factores ambientales	Factores de relacionamiento
Ingresos disponibles	Presencia y acceso a servicios	Integración a organizaciones sociales
Posición en el mercado de trabajo	Seguridad y criminalidad	El tiempo libre
Salud	Transporte y movilización	El rol social después del retiro de la actividad económica
Nivel de educación, etc.	Tecnologías que hacen la vida más simple	La familia, los amigos(as), los vecinos(as) y otras redes de apoyo
Característica de la vivienda	Características del hogar	

*Fuente: Palomba, (2002)
Elaboración AC Pública – APOYO Consultoría.*

El nivel de acceso a cada uno de estos factores depende del momento de vida en el que cada individuo se encuentra. Así, durante la niñez, y en condiciones de vida favorables, es poco probable que el acceso al mercado laboral sea un factor determinante en la calidad de vida. Sí lo son, sin embargo, factores tales como las

características de la vivienda (factores materiales); las características del hogar, y el acceso a servicios (factores ambientales); el tiempo libre y el relacionamiento con amigos y vecinos (factores de relacionamiento).

ii. Calidad de vida, ciclo de vida y generaciones traslapadas

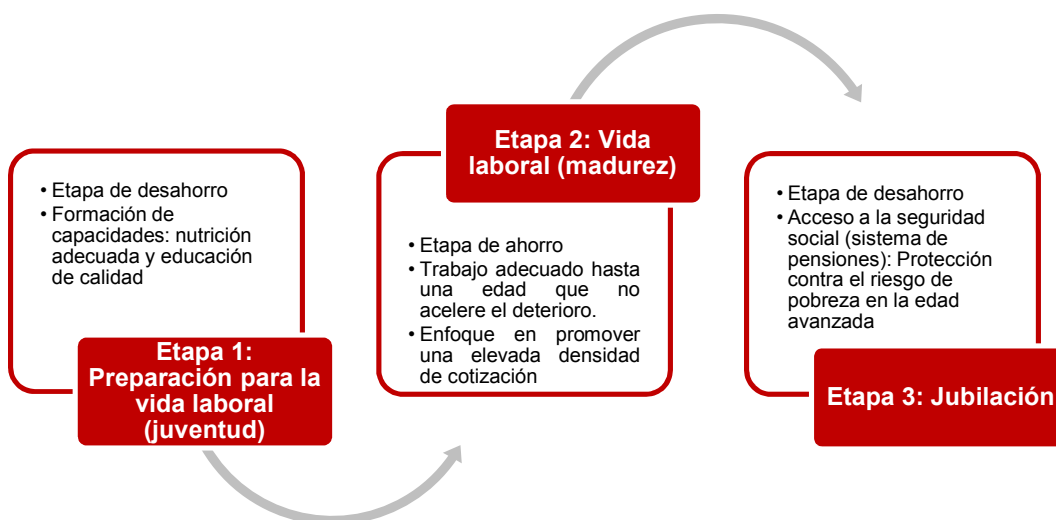
Desde un punto de vista teórico, los distintos niveles de acceso a los factores materiales, ambientales y de relacionamiento mencionados, pueden enmarcarse en la literatura de ciclo de vida **Fuente especificada no válida.** y en la de generaciones traslapadas **Fuente especificada no válida.** **Fuente especificada no válida.** Esta literatura señala, justamente, que el nivel de consumo de bienes y servicios (acceso a factores) varía durante el ciclo de vida pues en cada etapa el individuo tiene distintas necesidades y recursos. En promedio, sin embargo, a lo largo de su vida, las personas deben mantener un nivel de consumo adecuado, por lo que deben contar siempre con recursos que les permitan cubrir sus distintas necesidades.

Una versión simplificada de este modelo **Fuente especificada no válida.** considera tres etapas en el ciclo de vida. Durante la primera etapa, el individuo no percibe ingresos, al no ser parte del mercado laboral, por lo que se encuentra formalmente en una etapa de desahorro. Por lo general, sus necesidades de consumo son cubiertas con recursos provenientes de la generación anterior en la forma de transferencias directas de sus familiares o en la forma de bienes públicos financiados a través de tributos. Durante esta etapa el individuo debe procurar invertir en capital humano de forma que pueda garantizar su consumo futuro a través del fortalecimiento de su capacidad de obtener ingresos.

En la segunda etapa, el individuo ingresa al mercado laboral y obtiene ingresos superiores a los necesarios para cubrir su nivel de consumo, pagar impuestos y ahorrar. Sus tributos sirven para financiar parte del consumo de una siguiente generación, tal como sucedió con su caso, pero también para financiar parcialmente el consumo de la generación anterior, que se encuentra en la tercera etapa del ciclo, ya fuera del mercado laboral.

En la tercera etapa, el ahorro neto de la vida activa de los individuos (ahorro en la madurez, neto del desahorro en la juventud) debe permitir financiar su consumo durante la jubilación y acceder a un nivel apropiado de calidad de vida. Parte de este consumo también es cubierto a través de servicios públicos, financiados con los tributos de la generación que en esta etapa se encuentra en el mercado laboral.

GRÁFICO 2: ETAPAS DEL CICLO DE VIDA



Fuente: (Ridruejo & López)

Elaboración AC Pública – APOYO Consultoría

Así, durante todo el ciclo de vida, los individuos tienen la posibilidad de cubrir sus distintas necesidades de consumo y mantener a lo largo del tiempo un nivel de bienestar que en promedio es adecuado.

iii. El rol del estado

En este contexto, un elemento que es necesario mencionar es el rol del estado (Johnstone, 2004). De manera simplificada, el estado es introducido en este modelo a partir de tres roles:

- a) Como proveedor de servicios públicos, tales como servicios de educación y salud que permite al individuo acumular capital humano;
- b) como garante de la existencia de un marco institucional estable y de mecanismos que permitan a los individuos acceder a una adecuada calidad de vida o a obtener los servicios a los que pueden acceder como fruto de su esfuerzo; y
- c) como promotor del uso de mecanismos de ahorro para la tercera etapa, a través de la implementación de un sistema de pensiones contributivo (público o privado) o un sistema no contributivo. Se debe asegurar una renta en la edad de jubilación a todos aquellos que aportaron al sistema durante su vida laboral.

El rol del estado es aún más importante en contextos en los que existen altas tasas de pobreza e informalidad. En contextos de escasos recursos, el rol del estado en el ciclo de vida cobra más importancia, pues:

- Es posible que durante la primera etapa del ciclo de vida los individuos no sean capaces de generar capital humano suficiente, si es que sus padres (la generación previa) ha vivido también en una situación de pobreza. Si es así, la generación actual no logrará acceder a servicios públicos ni a invertir adecuadamente en su capital humano, lo que los pondrá en una situación de vulnerabilidad en el futuro.

- Es posible que durante la segunda etapa, los individuos no sean capaces de generar ingresos suficientes para generar ahorros y así asegurar su consumo futuro.
- En la tercera etapa, es probable que estos individuos que no lograron invertir en su capital humano durante su niñez, ni generar ingresos suficientes durante su adultez, no cuenten con recursos suficientes para satisfacer su demanda por servicios en lo que se refiere a factores materiales, ambientales y de relacionamiento.

De manera adicional, cuando los sistemas contributivos no han estado tan difundidos o no han funcionado adecuadamente es aún más difícil generar ahorros suficientes para la tercera etapa. Por lo tanto, en esta etapa, se encuentra un grupo de individuos que enfrentan dificultades para acceder a una calidad de vida adecuada.

iv. Pensiones contributivas y no contributivas

Como se ha mencionado, una de las formas en las que el Estado participa en el marco descrito es como promotor del uso de mecanismos de ahorro para la tercera etapa. Esta promoción del ahorro puede darse a través de la implementación de un sistema de pensiones contributivo público o privado. El reducido acceso al sistema de pensiones genera que los adultos mayores se apoyen en arreglos familiares informales, donde los hijos actúen como un seguro social para el cuidado de sus padres en la vejez (Nugent, 1985). Sin embargo, en una situación de pobreza, los hijos que afrontan los gastos de sus padres se ven obligados a recortar gastos en sus hogares, incluyendo posiblemente gastos importantes como la inversión en capital humano y limitando la generación y disponibilidad de ingresos futuros. Por otra parte, al no contar con la seguridad de un ingreso para satisfacer sus necesidades, muchos adultos mayores buscan trabajar hasta edades excesivamente avanzadas, acelerando el deterioro de su salud.

Así, en países en vías de desarrollo, no es realista esperar que las personas mayores pobres califiquen para recibir pensiones mínimas para contar con condiciones de vida adecuadas (Willmore, 2006). Con el fin de mejorar la calidad de vida de los adultos mayores que no cuentan con ingresos suficientes -porque no contribuyeron al sistema de pensiones, porque sus aportaciones fueron bajas o porque sus ingresos en el mercado formal eran muy reducidos-, el Banco Mundial considera en su modelo “multi-pilar” de sistemas de pensiones un pilar no contributivo. Este marco permite que estas personas reciban ingresos seguros y periódicos mínimos para la satisfacción de sus necesidades (Banco Mundial, 2008).

Las pensiones no contributivas pueden aplicarse en los países a toda la población (modelos universales) o a la población más necesitada (modelos focalizados). En el primer caso, existen elevados costos fiscales, pero reducidos costos administrativos, en la medida que no hace falta comprobar la información –salvo la edad- provista por los usuarios. Asimismo, es políticamente menos costosa, en tanto el beneficio es otorgado a todos los ciudadanos por igual. En el segundo caso, los costos fiscales son menores; sin embargo, corroborar la información para una adecuada focalización de los usuarios puede ser muy costoso (Willmore, 2006).

Este tipo de pensiones ofrece una función redistributiva, al ser financiadas vía impuestos y contribuciones a la seguridad social y dirigirse a aquellos adultos mayores que no fueron económicamente capaces de contribuir al sistema de pensiones (MIDIS,

2013b). Los beneficios generados a los adultos mayores en situación de pobreza radican en que, al ya no verse obligados a ser parte del mercado laboral, tienen la posibilidad de contar con un ingreso seguro, que reduce su vulnerabilidad social y el deterioro acelerado de su salud (MIDIS, 2013b).

v. Los efectos del programa Pensión 65

El marco descrito en los acápites anteriores no solo permite justificar la existencia del programa, sino que además permite formular cambios potenciales, generados por el programa, enmarcados en el concepto de calidad de vida multidimensional presentado anteriormente—el cual involucra factores materiales, ambientales y de relacionamiento. Precisamente, la finalidad del programa Pensión 65 es mejorar la calidad de vida de los adultos mayores que viven en situación de pobreza extrema a través de la subvención económica que reciben bimestralmente, el mayor acceso a servicios de salud, y el reconocimiento de sus conocimientos tradicionales.

Tomando como referencia los factores determinantes de la calidad de vida listados en la Tabla 2, resulta evidente que la subvención económica incrementa los ingresos disponibles de los adultos mayores, y esto, combinado con el mayor acceso a servicios de salud, aumenta su capacidad de consumo de factores materiales (alimentos, medicamentos, mejoras en la vivienda), así como de algunos factores ambientales (acceso a servicios y transporte).

Por otro lado, es posible que el usuario perciba que gracias al programa Pensión 65 ha mejorado sus factores de relacionamiento, tanto a nivel familiar como a nivel de comunidad. Esto se explicaría por dos motivos. Por un lado, el incremento en su ingreso como producto de la subvención económica podría permitirle contribuir parcialmente con la economía de su hogar (o reducir la presión a sus familiares por su manutención), lo que mejora su relacionamiento con otros miembros de su hogar. Por otro lado, el estímulo recibido y su percepción de mayor seguridad económica, le permitirían relacionarse mejor con amigos y vecinos.

Asimismo, el componente ‘Saberes Productivos’ podría generar cambios adicionales en sus factores relacionales, en la medida en que el adulto mayor encuentre una actividad estimulante a la que dedicar su tiempo libre, o porque se le reconozca un nuevo rol social en su etapa de jubilación. De ser este el caso, el Programa no solo estaría contribuyendo a mejorar la salud física de los beneficiarios, sino también su salud emocional.

En suma, no es difícil plantear que Pensión 65 esté generando cambios directos en las condiciones de vida de los adultos mayores beneficiarios, tanto en aspectos materiales como ambientales y relacionales. A su vez, estos cambios, especialmente los asociados a factores de relacionamiento, podrían estar generando procesos de cambio social no solo a nivel de los individuos y su entorno directo, sino a nivel de comunidades enteras que empiezan a relacionarse de manera distinta a todo un grupo social tradicionalmente marginado—los adultos mayores en extrema pobreza. Todas estas hipótesis son el objeto directo de estudio de la presente investigación.

V. Metodología de evaluación y trabajo de campo

Para lograr los objetivos del estudio, se investigaron simultáneamente varios casos con una problemática similar, con el fin de “constatar y contrastar las respuestas que se obtienen de forma parcial con cada caso que se analiza” (Rodríguez & Gil, 1996). Así, en base a la replicación de las investigaciones, se hizo posible identificar, describir y evaluar, de manera coherente y consistente, los procesos de cambio social y cambios en las condiciones de vida de adultos mayores entre 65 y 80 años de edad usuarios del Programa Pensión 65, relacionados y/o generados por la subvención económica entregada y la promoción de acceso a servicios públicos orientados al adulto mayor, a través de la articulación impulsada por el programa. Cada uno de estos estudios de caso se llevó a cabo aplicando técnicas metodológicas e instrumentos estándar.

A. Técnicas metodológicas

La metodología para el presente estudio es de carácter principalmente cualitativo. Mediante esta metodología se estudia la realidad social en su contexto natural, buscando entender los procesos de interacción social de las personas de forma exhaustiva. En otras palabras, se trata de comprender e interpretar a profundidad las percepciones, experiencias, valoraciones, etc. desde el propio universo de los actores sociales. Para lograr con éxito esta tarea es necesario escuchar hablar a las personas, observarlas en su vida cotidiana e interactuar y participar en su contexto social.

Para ello se contó con un equipo de personas calificadas y con experiencia en trabajos de investigación cualitativa (antropólogos), quienes estuvieron involucradas en el procesamiento de la información de campo, así como en las discusiones y redacción de informes, conjuntamente con los investigadores involucrados. Las técnicas de investigación cualitativa aplicadas en este estudio fueron:

- i. **Entrevista a profundidad.** La entrevista a profundidad es una de las principales técnicas de la metodología cualitativa. Es una conversación espontánea, flexible y dinámica entre dos personas; es cara a cara entre el entrevistador y el informante. Estas conversaciones están dirigidas a la comprensión de las perspectivas, percepciones, experiencias que tienen los informantes, con respecto a un hecho o hechos en particular de sus vidas, tal y como lo expresan con sus propias palabras o desde su universo social. “Las entrevistas en profundidad siguen el modelo de una conversación entre iguales, y no de un intercambio formal de preguntas y respuestas. Lejos de asemejarse a un robot recolector de datos, el propio investigador es el instrumento de la investigación, y no lo es un protocolo o formulario de entrevista” (Taylor, 1987).
- ii. **Entrevista semiestructurada.** Esta técnica es aquella en la que, como su propio nombre indica, el entrevistador despliega una estrategia mixta, alternando preguntas estructuradas (preguntas cerradas) y con preguntas espontáneas (preguntas abiertas). Con esta forma de entrevista, el investigador tiene la libertad para profundizar en las características específicas de un tema o variable en particular. Por ello, permite una mayor libertad y flexibilidad en la obtención de información para ciertos casos particulares de informantes.

- iii. **Observación participante.** Esta técnica cualitativa busca extraer el significado de las experiencias del grupo social, estudiándolo desde cada una de las perspectivas en su interior. La técnica es empírica y da énfasis en la observación, acompañado de la participación del investigador, en una o varias actividades de la población. Es una oportunidad para el estudio sistemático y en profundidad de todo lo que acontece de un grupo particular o una actividad concreta, en un tiempo y un lugar definido. Se debe diferenciar entre el “participante observador y el observador participante” (Guber, 2001). El primero, se involucra en uno o varios roles locales, dejando en claro el objetivo de su participación; y en el segundo el investigador hace hincapié en su carácter de observador externo, tomando parte de actividades ocasionales. Para la evaluación, tomaremos esta última perspectiva; la del observador participante.
- iv. **Triangulación.** Es una técnica utilizada para el análisis de datos en la investigación cualitativa. Se basa en la combinación y usos de distintas fuentes, técnicas, datos, etc.; para darle un mayor orden, análisis y sentido a la investigación; establece las congruencias, las semejanzas y diferencias, señala las incoherencias, y complementa el análisis de los hallazgos encontrados en la investigación cualitativa. Específicamente, en este estudio se desarrollaron tres tipos de triangulación:
 - a) Triangulación de fuentes primarias personales. En este caso se triangulará con la información brindada por los distintos informantes: adultos mayores, cuidadores y/o familiares, informantes de la comunidad o localidad (si fuera el caso) y otros actores vinculados al programa. En el caso de la prueba piloto, se propuso también la realización de entrevistas a todos los actores clave identificados.
 - b) Triangulación de técnicas. En este caso se triangula dese la información vertida por distintas técnicas de levantamiento de información. La entrevista a profundidad, y la observación participante. En el caso de la prueba piloto también se propuso la utilización de ambas técnicas.
 - c) Triangulación de instrumentos. En este caso la triangulación de instrumentos busca complementar la información a levantar en campo mediante: La guía de entrevistas a profundidad, la ficha de datos del usuario y el diario de campo. En el caso de la prueba piloto también se propuso la utilización de todos los instrumentos mencionados.

B. Desarrollo de la investigación

La investigación puede dividirse en cuatro fases bien diferenciadas: trabajo preliminar de gabinete, diseño y validación de instrumentos, trabajo de campo, procesamiento y análisis. A continuación se describen las principales características y resultados de cada fase.

B.1. Trabajo preliminar de gabinete

La primera actividad de la evaluación cualitativa del Programa Pensión 65 consistió en un trabajo de gabinete que permitió encuadrar los conceptos y requerimientos específicos de la investigación. Este trabajo preliminar tiene dos componentes complementarios:

- i. **Revisión bibliográfica:** importante para establecer el marco conceptual de la investigación, caracterizar a la población objetivo del estudio, e identificar los procesos relevantes del Programa. En esta etapa se revisaron fuentes bibliográficas y documentarias primarias³ y secundarias⁴.
- ii. **Reuniones con informantes clave:** De forma paralela a la revisión bibliográfica se realizaron reuniones con informantes clave del programa Pensión 65 y con los funcionarios de la DGSE/DEPS, con el objetivo de profundizar los lineamientos y preguntas clave que deberán incluirse en las entrevistas.

B.2. Diseño y validación de instrumentos

Posteriormente a la revisión de la información bibliográfica y en contraste con la información de primera fuente de los funcionarios del Programa, se precedió a trabajar los instrumentos que soportarían la metodología propuesta:

- i. **Diseño:** El diseño de la primera versión de las guías de entrevistas, el diario de campo, el libro de códigos y el plan de capacitación para el trabajo de campo, se realizó de acuerdo a los objetivos que plantea los TDR del estudio.

Se propuso un esquema de guía de entrevista, en base a cuatro secciones que respondían directamente a cada uno de los objetivos específicos del estudio, con preguntas clave que se fueron reformulando en la interacción con el equipo MIDIS y también durante el proceso de capacitación al equipo de campo.

Esta versión se presenta al equipo de campo en el proceso de capacitación así como ajustes finales coordinados con el equipo del MIDIS (tanto con el equipo de la DGSE como con el equipo del Programa Pensión 65). Con una versión aprobada por el MIDIS, se procede al trabajo de campo de la prueba piloto.

Del mismo modo, en base a la estructura y preguntas clave de la guía de entrevista, se desarrolló la versión preliminar de libro de códigos, la cual fue ajustada al formato sugerido por el equipo de la DGSE del MIDIS. Finalmente, teniendo definidos los instrumentos elaboramos un Plan de capacitación para el equipo de campo.

El proceso de capacitación con el equipo de campo ha sido continuo y se ha realizado en base al siguiente plan de capacitación; el cual fue presentado en el documento del Plan de Trabajo, aprobado por el MIDIS.

- ii. **Validación:** La validación de los instrumentos diseñados se realizó a través de una prueba piloto en San Vicente de Cañete (Lima), donde participa el equipo de coordinación de campo y el equipo de entrevistadores para el trabajo de campo. Se realizaron 10 entrevistas en profundidad a usuarios de Pensión 65, entre 65 y 80 años; según padrón. De las 10 entrevistas, la mitad fue de zona rural y la otra mitad de zona urbana. Del mismo modo, se aplicó en igual proporción entre varones y mujeres.

³ En particular: Evaluación Censal de Estudiantes 2012 del MINEDU; Censo Nacional de Hogar y Vivienda 2007; Encuesta Nacional de Hogares de Lima (INEI 2012); estadísticas oficiales del Ministerio de Salud y del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

⁴ Principalmente se procesó la información contenida en documentos sistematizados sobre Pensión 65: MIDIS 2013a, 2013b, 2013c, 2013d, 2013e; MINSA 2006; Pensión 65 2013.

Adicionalmente, se realizó entrevistas a otros actores relevantes en la provisión del servicio a los usuarios de Pensión 65. De acuerdo con lo acordado, se solicitó apoyo a la responsable del municipio y a la Promotora de Pensión 65 para entrevistarlas y establecer contacto con el encargado de las campañas de salud en el distrito y un funcionario del Banco de la Nación que haya estado presente en las campañas de pago.

Las entrevistas se realizaron en dos etapas, en un mismo día; de esta manera, entre la primera y segunda ronda se realizó la socialización de los resultados iniciales que ayudaron a ajustar en campo el instrumento o la técnica de entrevista de tal manera que se pueda probar en una segunda oportunidad con los cambios sugeridos.

En gabinete, se realizó un repaso de la experiencia piloto teniendo como insumos todos los apuntes en el cuaderno de campo de cada entrevistador y de las coordinadoras de campo. El ejercicio consistió fundamentalmente en revisar los instrumentos, pregunta por pregunta, y evaluar el grado de comprensión o dificultad que tuvieron los usuarios para poder brindar información sobre el tema propuesto. Asimismo se revisó la pertinencia de cada pregunta y si su ubicación dentro del esquema de la guía era el adecuado. Del mismo, modo se discutió con todo el equipo posibles exclusiones o inclusión de preguntas pertinentes que ayuden a recabar información relevante que permita cumplir los objetivos de investigación del estudio.

B3. Trabajo de campo

De acuerdo a lo establecido por el MIDIS, el trabajo de campo se realizó en ocho localidades, como se detalla en la siguiente tabla.

TABLA 6: LOCALIDADES VISITADAS

Región	Provincia	Distrito
San Martín	Lamas	Lamas
Cusco	La Convención	Santa Ana
Piura	Sullana	Querecotillo
Ancash	Casma	Buena Vista
Ayacucho	Cangallo	Los Morochucos
Huánuco	Huánuco	San Pedro de Chaulán
Lima	Lima	Carabaylo
Lima	Barranca	Supe

El trabajo de campo se inició el 7 de septiembre y culminó 2 de octubre del 2013. El equipo de trabajo se dividió en dos, para poder realizar las entrevistas a los usuarios y a los actores encargados de proveer el servicio.

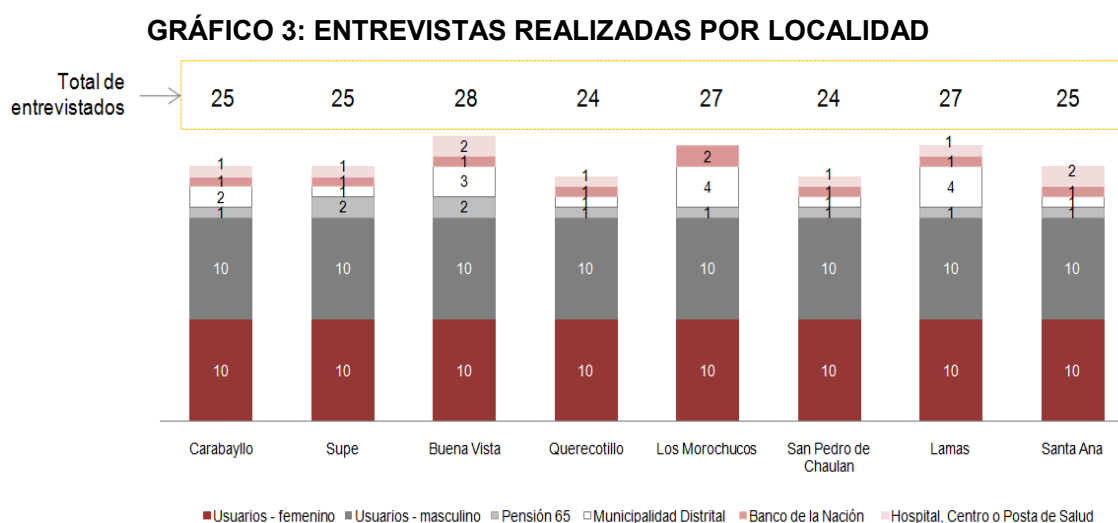
Los entrevistadores encargados de realizar entrevistas en profundidad a los usuarios, estuvieron en campo desde 7 de septiembre hasta el 26 de septiembre, y realizaron las entrevistas de manera simultánea en las 8 localidades definidas para el presente estudio. Por su lado, los entrevistadores encargados de entrevistar a los actores que proveen el servicio, visitaron las 8 localidades entre el 9 de septiembre y el 2 de diciembre.

Por medio del trabajo de campo, se ha logrado realizar en cada localidad 20 entrevistas a usuarios; siendo una de ellas a su familiar o cuidador. Asimismo en cada una de las localidades se logró cumplir con los siguientes criterios:

- 10 hombres y 10 mujeres
- 10 del ámbito rural y 10 del ámbito urbano

Asimismo, se entrevistó a todos los actores que cumplían una función en torno a Pensión 65: funcionarios de la municipalidad, promotores de pensión 65, personal de salud y personal del Banco de la Nación o de la Transportadora.

En algunos casos, cuando se consideraba importante complementar la información recogida en campo, se realizaron entrevistas a otros actores relevantes. En Lamas, Los Morochucos y San Pedro de Chaulán, se realizaron entrevistas a actores que no habían sido considerados originalmente. Entre estos actores se encuentran los asistentes técnicos del programa de Saberes Productivos y, funcionarios municipales como los Gerentes de Desarrollo Social, el Registrador Civil y el Secretario de la Municipalidad. En el gráfico a continuación se resume la cantidad de entrevistas que fueron realizadas por localidad.



Elaboración AC Pública – Apoyo Consultoría

En total, se lograron completar 192 entrevistas y sus respectivos instrumentos, como se detalla a continuación.

TABLA 7: INSTRUMENTOS, ACTORES Y NÚMERO DE APLICACIONES DE ENTREVISTAS

Tipo de Instrumentos	Actores y/o espacio	Nº de aplicaciones
Guía de entrevista a profundidad Consentimiento informado Grabaciones Transcripciones Ficha de Datos	Adultos mayores hombres y/o su cuidadores y/o familiares (de ser el caso)	80
	Adultos mayores mujeres y/o su cuidadores y/o familiares (de ser el caso)	80
	Promotores locales	8

Tipo de Instrumentos	Actores y/o espacio	Nº de aplicaciones
Guía de entrevista a profundidad Consentimiento informado Grabaciones Transcripciones Ficha de Datos	Operadores de salud	8
	Funcionarios municipales	8
	Personal de las Agencias del BN	4
	Personal de Transportadoras de valores	4
Diario de campo	Puntos de pago (agencia BN o transportadora)	8

Elaboración AC Pública – APOYO Consultoría

En general, los instrumentos funcionaron de manera adecuada, y permitieron recoger la información deseada. Específicamente:

- i) **Guía de entrevista a usuario y la guía de entrevista al cuidador:** Las guías de entrevista a usuario y a cuidador funcionaron bien en campo dado que fueron pertinentemente ajustadas tras la prueba piloto en la localidad de san Vicente de Cañete. Las guías tienen un esquema acorde con los objetivos del estudio.
- ii) **Guías de entrevistas a los actores encargados de la provisión de servicios a los usuarios:** Se aplicaron las guías de entrevistas para cada uno de los actores entrevistados: funcionarios de la municipalidad, promotores de pensión, personal de salud y funcionarios del Banco de la Nación o de PROSEGUR. Se realizaron todas las preguntas de la guía. En algunos casos, las preguntas se realizaron utilizando otras palabras; sin embargo, el significado y el objetivo de las preguntas se mantenía. En algunas localidades se realizaron entrevistas adicionales para complementar la información de las localidades.
- iii) **Consentimiento informado:** Todas las entrevistas a usuarios, familiares y/o cuidadores, de todas las localidades cuentan con el consentimiento informado refrendado por el titular. En algunos casos se cuenta con el formato de consentimiento firmado y con huella digital y en otros tantos se cuenta sólo refrendado por la huella digital; dado que en muchos de los casos los adultos mayores son analfabetos y no firman. En el caso de los actores encargados de proveer el servicio a los usuarios, no se presentaron objeciones para la firma de los consentimientos informados
- iv) **Grabación de las entrevistas:** La grabación de las entrevistas fue aprobada por el total de usuarios entrevistados en las ocho localidades. En el caso de los otros actores, la mayoría aceptó que la entrevista se grabara.
- v) **Ficha de datos:** La ficha de datos del usuario fue llenada sin dificultad en todas las entrevistas de todas localidades. Hubo dos formas de aplicación; la primera mientras se realizaba la etapa introductoria de cada entrevista y la segunda al terminar la entrevista.
- vi) **Diario de campo:** durante las entrevistas se realizaron todos los apuntes necesarios para armar el diario de campo. El diario de campo se completó, con mayor profundidad, luego de ejecutar cada entrevista. Las secciones del diario campo, que fueron desarrolladas por los entrevistadores, fueron las siguientes: registro de las instalaciones donde se llevaría a cabo la entrevista, registro sobre el entrevistado y registro de la entrevista (principales hallazgos).

B.4. Procesamiento y análisis

Para la fase de procesamiento se propuso un uso intensivo del programa Atlas.TI y de un libro de códigos que permita identificar los temas cruciales que serán tocados en las entrevistas en profundidad.

Con la definición del libro de códigos que permitió definir las categorías a utilizar en la evaluación de cada uno de los objetivos, se procedió a la sistematización de la información mediante el uso del Atlas TI.

El programa **Atlas.TI** permitió extraer, categorizar e inter-vincular segmentos de datos desde una gran variedad y gran volumen de documentos (como las entrevistas a profundidad, historias de vida, entre otros). El programa permitió procesar la información mediante los siguientes pasos:

- a. Codificar. La codificación es la actividad básica y se refiere al proceso de asignación de categorías, conceptos o "códigos" a segmentos de información que son de interés para sus objetivos de investigación o estudio.
- b. Crear la unidad hermenéutica. Es el archivo que guardará toda la información (datos, anotaciones, códigos, redes, etcétera) del estudio.
- c. Asignar documentos primarios. Se le indica al programa que archivos contiene los datos que se analizarán. De este modo se contiene en la unidad hermenéutica todos los documentos que se analizarán.
- d. Leer y releer los textos. A partir de una lectura y una relectura se identifican y marcan los segmentos de textos, de acuerdo al libro de códigos y su definición. También es una manera de identificar citas de utilidad. Y a la vez que redactamos notas o memos a manera de comentario, reflexión, conclusiones, etc.
- e. Crear familias de códigos. Agrupan varios códigos que se relaciona entre sí para avanzar a niveles más abstractos en el análisis e interpretación de datos cualitativos. En este caso podrán estar vinculados a las categorías.
- f. Crear redes. Las redes son representaciones gráficas, mapas mentales, diagramas donde representa gráficamente como los códigos se relacionan entre sí y con sus categorías.
- g. Al finalizar, el programa volcó toda la información (de todos los estudios de caso), agrupada o sistematizada en códigos, citas, notas, familias de códigos y redes; a un formato Word.

En suma, esta herramienta ayudó a generar vínculos e interrelaciones entre categorías, variables y códigos, así como contrastar (triangular) fácilmente la información recogida de usuarios, cuidadores y familiares, con la información vertida por los funcionarios y demás actores locales involucrados en la implementación del Programa.

Así, este proceso de triangulación fue aplicado para el análisis de triangulación según fuera el caso. Por ejemplo, sobre el acceso y uso de los servicios de salud orientados al adulto mayor, se tuvo información sobre sus percepciones, levantada a través de entrevistas a profundidad. Esta información fue contrastada y complementada con la información obtenida, también mediante entrevistas, de los familiares y/o cuidadores y entrevistas al personal de salud y otros actores clave. Adicionalmente, se consideró la información recogida por el equipo de campo sobre las condiciones de vida del adulto mayor, el contexto familiar, social y económico en el que se desenvuelve, la calidad de los servicios de salud existentes en la comunidad, entre otros; información que

proviene de la observación directa y análisis por parte del investigador y que está contenida en el cuaderno de campo.

C. Limitaciones de las técnicas metodológicas aplicadas

Analizamos la calidad de la información en función a tres componentes: la adecuada selección del informante, la adecuada aplicación del instrumento y el adecuado procesamiento de la información recabada. En el caso de la información obtenida a través de entrevistas a usuarios, se ha enfrentado dificultades en relación a los tres componentes.

Sobre la selección del informante podemos mencionar que si bien se ha cumplido con lograr las metas en términos de cantidad (20 usuarios por localidad), de cuota de género (50% varones, 50% mujeres) y de cuota de zona de residencia (50% rural, 50% urbano), el tipo de informante definido para la presente evaluación tiene características naturales que hace difícil el recojo de sus testimonios. Nos referimos a las dificultades de comprensión y lenguaje que presentan los adultos mayores. En la mayoría de los casos, (por su edad avanzada y condiciones de vida en pobreza extrema) los usuarios presentan dificultades para su clara expresión verbal y también para la comprensión. En estos casos el entrevistador tuvo que tomar unos minutos previos al inicio de cada entrevista para garantizar que el adulto mayor tuviera básicas capacidades de comprensión y comunicación.

Sobre la adecuada aplicación del instrumento, debemos decir que los entrevistadores tuvieron que realizar varias repreguntas, o reparafraseos de aquello que se necesitaba indagar; ya que los usuarios mostraban no entender necesariamente ante la primera pregunta o tal como estaba formulada en el instrumento. Si bien los instrumentos fueron adecuadamente estructurados en función de los objetivos del estudio, éstos indagaban en algunos casos por conceptos que los usuarios no suelen manejar y que no son reemplazables ni fácilmente explicables en términos más cotidianos para ellos. Por ejemplo, específicamente el concepto “derechos”, no sólo es difícilmente explicable en otros términos más sencillos sino que implica en sí, el entendimiento de los fundamentos del concepto, cosa que para los adultos mayores en extrema pobreza es demasiado etéreo. Sin embargo, los entrevistadores reportan que han logrado recoger valiosa información; básicamente testimonial pero también de la observación y etnografía realizada permanentemente.

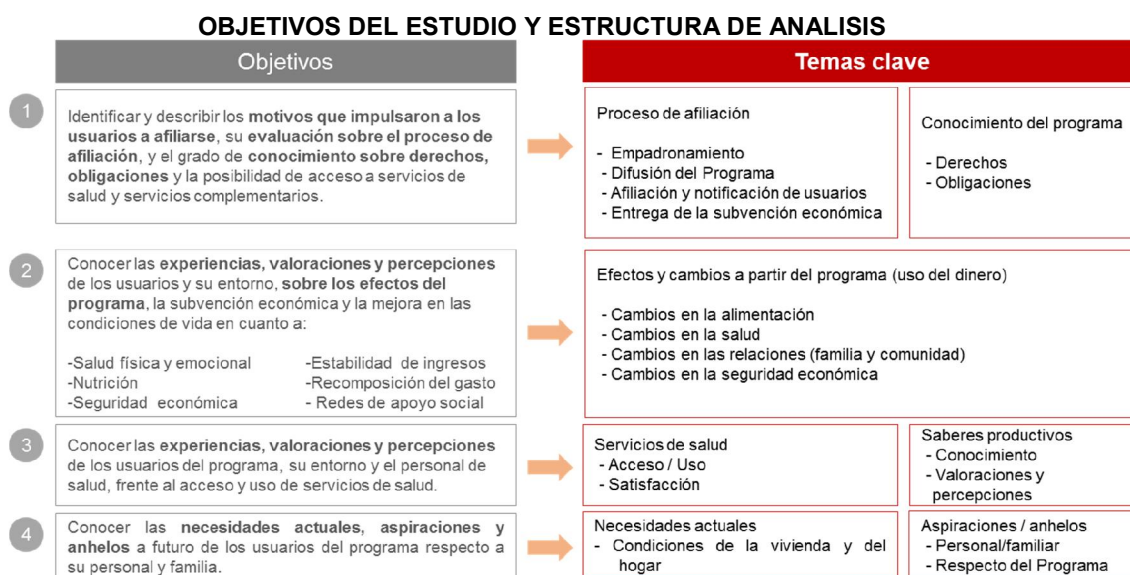
Sobre el procesamiento de la información recaba con usuarios (transcripciones y codificaciones en Atlas TI), debemos decir que se ha tenido que destinar mayor tiempo al previsto ya que al audicionar las grabaciones de las entrevistas no siempre eran inteligibles los testimonios de los adultos mayores; sobre todo por sus dificultades con el lenguaje. En estos caso, luego de realizado el servicio de transcripción (por un tercero) se le solicitó a cada entrevistador que revisara cada transcripción y completara la información que no hubiera sido adecuadamente recogida.

En el caso de los otros actores entrevistados (Promotores de P65, funcionarios municipales, agentes de servicios de salud y funcionarios de las agencias locales del Banco de la Nación) no se ha enfrentado dificultades que afecten la calidad de la información.

VI. Resultados generales

Como se verá en detalle en esta sección, la evaluación cualitativa de Pensión 65 arroja resultados consistentes que permiten afirmar que el Programa sí está generando cambios relevantes y positivos en las condiciones de vida de los adultos mayores beneficiados, especialmente en su salud física (mejor alimentación, mejores medicamentos) y emocional (mayor independencia, menor angustia económica). Asimismo, el Programa estaría comenzando a generar algunos procesos de cambio social, tanto a nivel del entorno inmediato de los adultos mayores beneficiados (relaciones con familia y amistades), como en las comunidades en las que habitan (mayor y mejor contacto de adultos mayores en su conjunto con el resto de su comunidad).

El detalle de esta información se encuentra sistematizada en función a los resultados por cada objetivo específico planteado en la evaluación y desarrolla los temas clave asociados a cada uno de ellos, siguiendo la siguiente estructura de análisis.



*Fuente: Términos de referencia de la Consultoría
Elaboración: AC Pública – Apoyo Consultoría*

El primer objetivo se relaciona con dos temas clave: el proceso de afiliación y el conocimiento del programa. La información que será presentada sobre el proceso de afiliación se organizó según los procesos operativos que fueron presentados en la sección que describe el Programa Pensión 65, mientras que la información sobre el conocimiento del Programa principalmente se centrará en las percepciones respecto a derechos y obligaciones de los usuarios.

El segundo objetivo se relaciona con los efectos y cambios que ha tenido el Programa en la vida de los usuarios y en su entorno más cercano en cuatro aspectos clave: la alimentación, la salud, las relaciones (familia y comunidad) y la seguridad económica.

El tercer objetivo está desarrollado respecto a dos servicios clave: servicios de salud y Saberes Productivos. Para el primero, se recoge información sobre el acceso y uso de servicios de salud por parte del usuario y el nivel de valoración o satisfacción con el mismo. Para el segundo, se recoge información sobre el conocimiento que tienen los usuarios sobre las actividades que fueron desarrolladas para ejecutar el piloto de

Saberes Productos, y la percepción que poseen los distintos actores sobre dicha experiencia.

Finalmente, el cuarto objetivo recoge información sobre las necesidades actuales y los anhelos de los usuarios. Las necesidades actuales están ligadas principalmente a las condiciones del hogar y la calidad de vida de los usuarios, mientras que las aspiraciones y anhelos están ligadas a aspectos personales, familiares y también, anhelos asociados al Programa Pensión 65.

En todos los casos se procura desarrollar resultados que integren las opiniones de los distintos actores entrevistados o que de lo contrario realcen las diferencias para una mejor comprensión.

A. Objetivo 1: Conocimiento del Programa y procesos de afiliación

En este capítulo, se presentan los resultados sobre las percepciones respecto de los procesos de afiliación y las motivaciones que giran en torno a ellos y el grado de conocimiento que tienen los usuarios sobre sus derechos, obligaciones y la posibilidad de acceso a servicios de salud u otros servicios complementarios como usuarios del Programa Pensión 65.

La mayoría de usuarios no precisa motivos que lo llevaron a afiliarse; más bien perciben que se trató de un proceso propuesto a ellos y no buscado por ellos. De otro lado no tienen claridad respecto a lo que implica el proceso de afiliación ni conocen o perciben que tienen “derechos” respecto del Programa, más sí obligaciones o cumplimiento de compromisos con él.

Para mejor lectura se ha organizado el presente capítulo en dos secciones: A1. Proceso de afiliación y A2. Conocimiento del Programa.

A.1. Proceso de afiliación

La percepción de los usuarios respecto del proceso de afiliación es confusa. Para la mayoría no existe claridad respecto de cuáles son los criterios que permiten calificar como usuarios, quién los define, quién evalúa, cómo se desarrolla el proceso y cuánto tiempo demora.

El proceso de afiliación considera tres procesos operativos fundamentales: i) difusión del programa; ii) afiliación y notificación de usuarios; y iii) entrega de la subvención económica. Además de estos procesos, se deben considerar los procesos que se desarrollan en el Sistema Nacional de Focalización de Hogares (SISFOH), debido a que por medio de éstos se genera la relación de usuarios potenciales. Este proceso se desarrollará bajo el nombre de empadronamiento.

- **Empadronamiento**

En general, los funcionarios clave como el personal de la municipalidad y el promotor del programa en el distrito, suelen tener mayor conocimiento sobre el proceso de empadronamiento que los usuarios.

Como se ha mencionado, el empadronamiento consta de tres actividades principales: el llenado de la ficha socioeconómica, la calificación del SISFOH en Lima y el otorgamiento de los resultados de la categorización. Solo en la primera de estas tres actividades, hay un contacto directo entre funcionarios del Estado y usuarios.

Sobre el llenado de la ficha con información socioeconómica, los usuarios fundamentalmente hacen referencia a una primera visita realizada por personal del Programa o de la Municipalidad del distrito para tomar sus datos personales y recoger información sobre las condiciones en las que vivían. En este primer contacto con el programa, según manifestaron, no recibieron ninguna información sobre el Programa, más bien, fueron ellos los que dieron información sobre sus datos personales.

“Vinieron una comisión vino para acá, viendo a los más pobres y como me vieron yo pasaba con mi lampa me dijeron “señor, ¿lo puedo inscribir para la Pensión 65?”, yo como no sabía de esas cosas me dijo “inscríbese nomás que después ya usted va a ver los resultados” me dijo. Y así pues me inscribí pues y ya me dieron la pensión, como al mes y medio, dos meses me vino la pensión ya”.

(Usuario urbano, Supe, Lima)

En los casos en los que los hogares no fueron empadronados por el INEI, la Unidad Local de Focalización de las municipalidades era la responsable de recoger información para completar la ficha socioeconómica.

De acuerdo a las entrevistas sostenidas con funcionarios, en muchos distritos se realizó un barrido censal a cargo del INEI, que permitió realizar un primer ejercicio de empadronamiento de la población. Además, se debe mencionar, que en algunos casos el promotor suele estar pendiente de este proceso para garantizar que todos los hogares, donde viven potenciales usuarios, sean empadronados y obtengan la clasificación socioeconómica. Paso fundamental para poder afiliarse a Pensión 65.

Los representantes de la municipalidad perciben que el principal problema ligado a este proceso, es que luego de llenar la ficha socioeconómica, la Unidad Central de Focalización se demora mucho tiempo en determinar la calificación socioeconómica de cada hogar.

Por ejemplo, en Lamas, los representantes de la municipalidad expresan que se demoran dos meses en recibir la calificación y en Supe hasta cuatro meses. Otro problema que se percibe en algunas municipalidades es la falta de capacidad (recursos humanos) para realizar el empadronamiento de toda la población. Por ejemplo, en Buena Vista, aún no cuentan con una ULF y no cuentan con los recursos humanos ni las capacidades para empadronar a la población. Por otro lado, en Supe se realiza únicamente empadronamiento por demanda, es decir, se empadronan aquellos hogares que van a la municipalidad y piden ser empadronados.

Un problema adicional, ligado al excesivo tiempo de espera, es la alteración del orden de los procedimientos.

Es el caso de Carabaylo, en que la ULF decidió recoger la copia del DNI y la declaración jurada (DJ) de los potenciales usuarios, el mismo día que se aplicaba la ficha socioeconómica. Esto lo hacían cuando se observaba que el hogar era extremo pobre, de tal manera que se enviaba toda la información junta con el objetivo de ganar tiempo. Sin embargo, de acuerdo a los procesos operativos de Pensión 65, las municipalidades deben recoger el DNI y la DJ, de la lista de potenciales usuarios que el Programa le envía. Lista que es preparada por el SISFOH según la calificación socioeconómica de cada hogar.

“Creo que la preocupación más grande en la población es el tema de los tiempos en la clasificación económica, hasta ahora no manejamos un mensaje claro para el tema de

los tiempos del momento en que la persona firma su declaración jurada y el tiempo en que lo van a atender, porque finalmente lo clasifican como extremo pobre pero eso está supeditado al sistema, no tenemos ni siquiera aproximación y es bien difícil para quien tiene que dar la cara con el usuario.”

(Personal a cargo de Orienta MIDIS, Lamas)

“Nosotros podemos encontrar en el camino personas adultas con los requisitos para postular al programa, pero hay un sistema que se llame SISFOH por más que lo ubique, dista mucho de lo que podamos hacer lo que sí podemos hacer es que la municipalidad lo focalice, dista mucho de lo que nosotros podemos hacer con diferencia del trabajo del SISFOH porque ellos reportan su nivel socioeconómico como pobreza extrema y en base a eso recién podemos levantar una declaración jurada.

Puede pasar un año y nunca obtuvimos respuesta.”

(Promotor de Pensión 65, Supe)

“Pero SISFOH no nos envía con rapidez la calificación socioeconómica. Pedimos que nos den el correo electrónico de SISFOH, pero no nos han dado, por eso enviamos en paralelo a SISFOH y Pensión para que sea más rápido, muchas veces se demora muchísimo el SISFOH. Nosotros hemos asistido a capacitaciones sobre el empadronamiento y hemos escuchado que es demasiado la demora y se debía a que antes pertenecía al PCM y ahora es del MIDIS, ahora como la responsabilidad del ministerio hubo problemas y quizás por eso demoran.”

(Asistente ULF, Carabayllo)

ii. Difusión del Programa

De acuerdo a las entrevistas sostenidas, tanto con usuarios como con actores clave, la información que se brinda sobre el Programa es insuficiente. Esto sucede tanto porque las actividades de difusión no están organizadas, estandarizadas, ni planificadas como parte de un modelo de gestión del programa, como porque los contenidos que se logran transferir son insuficientes.

Así, en el caso de los usuarios, éstos manifestaron que los medios de información sobre el programa son variados: los usuarios refieren que se enteraron del programa por radio, televisión, por difusión directa por parte de las autoridades. Sin embargo, también expresaron que la información recibida no hacía referencia a los objetivos del programa, ni a temas de fondo, sino únicamente a las condiciones que debía tener la población para ser parte del programa.

“Yo escuchaba televisor, que van a dar a los viejitos. A los viejitos de más de 72 años y yo he estado mal (de salud) papá lindo ayudarme algo. Ayudarme para poder comprar medicinas, comer algo, yo pues pedí al Señor entonces me he presentado a la Municipalidad mis papeles”.

(Usuario urbano. Carabayllo, Lima)

“...este señor Ollanta ha ofrecido de todas las, los ancianos de 60, de edad de 65 para arriba van a recibir 250 mensual, él mismo ha dicho, entonces por ahí ahora está viniendo, ahora, 250 por 2 meses ya, estamos recibiendo”.

(Usuario urbano. Los Morochucos, Ayacucho)

“... cuando me pasó el voz (el vecino), está anotando cómo para los que tienen 65, veinte anotar en Concejo entonces el secretario nos anotó”.

(Usuario urbano. San Pedro de Chaulán, Huánuco)

“No sé, qué será pues, por una ayudita, será por la edad, eso no sé.”
(Usuaría urbano. Querecotillo, Piura)

Por otro lado, las entrevistas realizadas a otros actores, como los representantes de la municipalidad, promotores y otros, sostienen que existen ciertas actividades, aunque en reducida cantidad y frecuencia, para la difusión del programa. Solo en algunos casos se utilizan medios como afiches o reuniones para dar información a la población pues la mayor parte del tiempo solo se atienden inquietudes o preguntas directas cuando la población busca a los responsables.

Por ejemplo, en Carabayllo, la Unidad Local de Focalización (ULF) ha realizado labores de difusión del programa a través del uso de volantes que se distribuyen entre la población. Asimismo, en San Pedro de Chaulán, el representante de la ULF indicó que ya se han realizado dos charlas informativas con presencia de la población.

Otro ejemplo es el caso de Lamas, en donde el responsable de Orienta MIDIS se encarga de brindar información sobre los distintos programas sociales que se manejan en el distrito, incluidos Pensión 65. Así, se encarga de atender a los adultos mayores y a los familiares de los adultos mayores que van a realizar preguntas sobre el programa, sobre todo con referencia a lo relacionado con los requisitos. Asimismo, los que ya conocen el programa van a preguntar sobre otros aspectos clave del proceso, como la determinación de la categoría socioeconómica y la afiliación.

“Tenemos unos folletos que hemos sacado en base a la normatividad y con Lino que nos hace llegar una revista, nosotros hemos sacado banners como ULF Carabayllo, volantes y lo distribuimos a ellos, por ejemplo ayer tuvimos una feria de la igualdad ahí hemos llevado nuestros volantes para informar a toda la población de Lima Carabayllo, ahora les voy a dar.”
(Asistente ULF, Carabayllo)

“Acá en Chaulán ya tuvimos dos, una fue cuando llegué a la municipalidad y me presenté como personal de Pensión 65. El alcalde nos permitió hacer una pequeña reunión y asistieron diferentes autoridades, y también los adultos mayores les informamos en qué consistía el programa, les hablamos de las campañas, de los saberes productivos. Y la segunda actividad fue en el aniversario del distrito.”
(Promotor de Pensión 65, San Pedro de Chaulán)

“Nos han capacitado de Lima, tuvimos varias capacitaciones, el proceso de afiliación es el siguiente, lo que evalúa... hay requisitos que uno tiene que cumplir que son estas: tener 65 años de edad, tener DNI, ser pobre extremo y esa evalúa el SISFOH, no ser pensionista ni estar en Es Salud, no pertenecer a ningún programa social excepto juntos y presentar declaración jurada.”
(Encargado de Pensión 65 en la municipalidad)

En muchos de los casos los actores coinciden en que las actividades de difusión son insuficientes y, como se ha podido observar, no están organizadas, estandarizadas, ni planificadas dentro de sus tareas cotidianas.

iii. Afiliación y notificación de usuarios

La afiliación y notificación de usuarios contempla el desarrollo de varios subprocesos: identificación de potenciales usuarios, recopilación de requisitos para la afiliación, procesamiento de la información, revisión periódica de requisitos, retiro de usuarios fallecidos, reincorporación de usuarios, aprobación del Padrón de usuarios y difusión del padrón de usuarios. A continuación, se resumirán los resultados en los subprocesos mencionados considerando el rol de los actores y la experiencia y motivaciones de los usuarios durante la afiliación.

Debido a que son 8 subprocesos, se consideró agruparlos en dos subtemas: recopilación de requisitos para la afiliación y, establecimiento del padrón de usuarios. El primero incluye los resultados vinculados a los primeros dos subprocesos; y el segundo, a los 6 subprocesos restantes.

- Requisitos y motivación de los usuarios para la afiliación

Es difícil para los usuarios hacer referencia a las motivaciones que originaron su afiliación al Programa ya que en general fueron afiliados, no buscaron ser usuarios. Sin embargo en algunos se manifiestan motivaciones siempre referidas a la subvención económica en sí.

No han manifestado otros motivos para estar afiliados a Pensión 65, más que el poder contar con los recursos económicos de la subvención. No mencionan, ni la posibilidad de acceder a servicios de salud, ni el poder acceder a los talleres de Saberes Productivos, como motivación.

“Porque necesitaba una ayudita prácticamente la plata que estaba dando Ollanta pues. Una ayuda de Ollanta pues”.

(Usuario urbano. Carabayillo, Lima)

“Por la edad que tengo ya desgraciadamente tengo la columna adolorido que no puedo levantar peso, camino pero de todas maneras hago esfuerzo, así por eso entonces como era una gran ayuda de la Pensión 65, tuve que cobijarme mejor dicho allí”.

(Usuario urbano .Santa Ana, Cusco)

“Porque yo necesitaba ya pues por la edad y por, por la operación que ya no tengo apoyo, de dónde y tampoco no cobramos ni nada pues de ningún este, apoyo pues, por ejemplo, otros recibían población, otros de Programa adultos y yo nada pues, por eso también con un apoyito si quiera para algo pues”.

(Usuario urbano. Los Morochucos, Ayacucho)

Los usuarios identifican que el DNI es indispensable para ser afiliado al Programa y algunos manifiestan con mucha claridad que deben cumplir los 65 años para poder acceder. Los funcionarios municipales son los encargados de recoger los DNI y las declaraciones juradas (DJ) de los potenciales usuarios de Pensión 65. Ellos indican que los adultos mayores, al cumplir 65 años, acuden a la municipalidad para lograr ser usuarios del Programa.

Los representantes de la municipalidad y los promotores manifiestan que cuando las familias, en general, acuden a la municipalidad para afiliarse a programas sociales, lo primero que debe revisarse es si el hogar ha sido empadronado. Cuando la familia ya cuenta con la clasificación socioeconómica, la ULF procede a recoger el DNI y la declaración jurada de los potenciales usuarios. Este material es enviado a Lima, para

que el programa Pensión 65 aplique los filtros correspondientes y determine si pertenecerá o no al programa.

En este proceso es importante destacar que desde el envío del DNI y la declaración jurada, los funcionarios no tienen claro el tiempo que debe transcurrir para recibir información sobre si serán afiliados o no al programa.

Esto crea ciertos problemas, pues la espera y la falta de información generan malestar entre los usuarios debido a que no saben cuánto tiempo deben esperar. La cantidad de usuarios en espera es significativa, por ejemplo, en Lamas existen entre 600 y 800 usuarios esperando ser afiliados. No obstante, la cantidad de usuarios en espera, no es la misma en todos los distritos; así, en San Pedro de Chulán ya está afiliada el 70% de la población que cumple con los requisitos, aunque el tiempo de espera sigue siendo relativamente significativo.

“Debe haber 800, aproximadamente de repente hasta más. Algunos mueren sin saber la respuesta, no entiendo si estamos hablando de calidad de atención, ni siquiera están los parámetros...no tienes un referente de saber cuánto tiempo, eso nos falta en el programa, establecer los tiempos y los mensajes.”
(Personal a cargo de Orienta MIDIS, Lamas)

(Usuarios en espera a ser afiliados) Sí, aparte es un distrito que vive en extrema pobreza....necesitan pensión 65 y viven en lugares muy tristes a punto de caerse. También enviamos un reporte de potenciales usuarios donde sugerimos su afiliación.
(Promotora Pensión 65, San Pedro de Chulán)

La información recogida por los usuarios refuerza lo manifestado por los funcionarios. En la mayoría de los casos, se evidencia cierta dificultad para precisar el tiempo que transcurrió hasta que cobraron por primera vez; sin embargo, para algunos, este tiempo de espera no fue poco; aunque no hubo mayores requisitos ni trámites. Los usuarios precisaron que el proceso de afiliación se realizó a través del contacto con el personal del Programa o de la municipalidad, quienes los visitaron casa por casa para empadronarlos

“Habían personas que han venido de algún sitio, así de casa en casa van, teniendo no, a las personas mayores así a las personas que estaban así que necesitaban y vinieron a mi casa aquí a visitarnos y justamente me empadronaron esa vez ahí, vinieron aquí a mi casa”.
(Usuario urbano. Santa Ana, Cusco)

“Ah. Casa en casa andaban apuntando. Padronando pe, todos ancianos. Casi medio año ha salido pe”.
(Usuaría rural. San Pedro de Chulán, Huánuco)

“Ah, pues, este, así, con censo dice pues, había, esto, Pensión 65, primero, no sé, con otro nombre ha salido pues, es ahora ya con Pensión 65”.
(Usuario urbano. Los Morochucos, Ayacucho)

“Sí, bastante tiempo, más de un año, más de un año se ha pasado, porque mira, todo, el año pasado recién, ahí está pue, desde el anteaño para el año pasado, como un año, el año pasado, julio o agosto, no me acuerdo cuándo ha sido que me han dado, pero por ese medio año, creo que para julio”
(Usuaría rural. Supe, Lima)

“...pero no llegó pues rápido la propina, lo que nos han ofrecido”.
(Usuaría rural. Lamas, San Martín)

- Establecimiento del padrón de usuarios

Los usuarios no perciben con claridad cómo se establece el padrón de usuarios del Programa. No cuentan con información sobre el tiempo que demora la afiliación, los criterios utilizados para la calificación de usuarios y los motivos o criterios por los que algunos usuarios pasan a ser desafiliados.

Como se mencionó, la Sede Central de Pensión 65, es la encargada de procesar los DNI y las DJ de los potenciales usuarios. Por medio de este proceso, se coteja información con la RENIEC, ESSALUD, SBS y la ONP para seleccionar a los adultos mayores que sí cumplen con los requisitos para ser usuarios de Pensión 65. Luego de cotejar la información, se procede a establecer, publicar y difundir el padrón de usuarios.

Sin embargo, por medio de las entrevistas con los usuarios y los actores encargados de proveer el servicio, se detectaron tres problemas esenciales: inexistente información sobre el tiempo de afiliación de un usuario; insuficiente información sobre los criterios utilizados para determinar cuáles usuarios están afiliados; y, filtración de usuarios. Problemas que se presentan luego de que los gobiernos locales reciben y publican el padrón de usuarios.

Inexistente información sobre el tiempo de afiliación de un usuario. Como se indicó anteriormente, los funcionarios municipales no poseen información acerca de cuándo un potencial usuario logrará ser afiliado. Esto crea ciertos problemas, pues la espera y la falta de información genera malestar entre los adultos mayores debido a que no saben cuánto tiempo deberán esperar para ser usuarios del Programa.

Insuficiente información sobre los criterios utilizados para determinar cuáles usuarios están afiliados. Todos los entrevistados perciben que existe una carencia de información que podría generar problemas de gestión para los funcionarios e insatisfacción y sensación de vulnerabilidad entre los usuarios.

En el caso de los usuarios, éstos manifestaron no manejar información sobre los criterios utilizados para definir quiénes califican para ser afiliados al programa y quiénes no. La sensación de desinformación se fortalece porque en muchos casos, los usuarios manifestaron conocer a miembros de la comunidad en su misma condición socioeconómica que, habiendo sido empadronados, no habían logrado acceder a la pensión. Así, los usuarios, en general, atribuyen a la suerte el hecho de estar afiliados. Esta percepción tiene una consecuencia negativa, pues el atribuir la afiliación al azar, genera en muchos usuarios una sensación de incertidumbre sobre si continuarán afiliados o no, y de vulnerabilidad ante la posibilidad de perder la subvención. A su vez, como ya se mencionó, esto podría motivar que los usuarios estén dispuestos a cumplir con ciertas obligaciones que, en principio, no deberían condicionar la recepción de su subvención.

“Bueno, no había mamita, demoraba a veces, yo estaba preocupado, entonces yo me hago y fue y allí estaba relación, pero cuando fue, Banco de la Nación no sabe todavía. Ya pues se fue otro día y dijo que ya había salido”.
(Usuario urbano. Carabayllo, Lima)

“Pero vas a recibir platita, me dice pe. Entonces, yo así planeando, ajá: Aleluya, que viene mi plata!, diciendo ahí. (Sonrisas). Cuando viene... no vinieron casi cinco meses pe, entonces yo tengo pena: Ya no vienen ya”.
(Usuario urbano. Los Morochucos, Ayacucho)

“No, como dicen la suerte, para probar. Yo nunca no he pedido nada, me gusta mirar así las cosas, no envidio, le digo, a aquél que recibe una cosa, no soy de eso. A mí me gusta mirar ese... por eso, yo doy gracias al Señor que primera vez, esto tenga”.
(Usuaria urbano. Lamas, San Martín)

Los actores encargados de proveer el servicio, también manifestaron que, en algunos casos, no tienen los fundamentos para explicarles a algunos adultos mayores, por qué no han sido seleccionados. En el caso de Carabayllo, debido a la escasez de información que tenían los funcionarios municipales, cuando recibían quejas de adultos mayores que han sido inscritos y que aún no reciben la pensión se limitan a indicar la existencia de una línea gratuita para que sean los propios adultos mayores quienes hagan la consulta.

“Sí, nos envían mail, nos dicen los que han salido seleccionados. Pero por ejemplo hoy se nos presentó un caso que vinieron dos hermanos, los dos son de extrema pobreza pero a ella le sale y a él no. A ella le hemos dado la línea gratuita de pensión para que llame y averigüe cuál es la razón”.
(Asistente ULF, Carabayllo)

Sobre la filtración de usuarios se debe mencionar que a pesar de que la información se coteja con el SISFOH, RENIEC, SBS, ONP y ESSALUD, algunos usuarios y funcionarios entrevistados perciben que existen casos de filtración. Ellos mencionan conocer algunos casos de adultos mayores que se encuentran recibiendo la subvención económica pero que –en su opinión– no cumplen con los requisitos para ser usuarios. Las razones de esto pueden ser diversas. En algunos casos están asociadas, según los funcionarios municipales, a que el levantamiento de la ficha socioeconómica se hizo de manera inadecuada. Este es el caso de Carabayllo y Supe, donde los funcionarios municipales mencionaron que la gestión anterior tuvo problemas y que la ficha no había sido llenada correctamente. Asimismo, otros actores, como los funcionarios del Banco de la Nación, indicaron que habían detectado usuarios que recibían la subvención económica de Pensión 65 y que también recibían la pensión de la ONP. Esto se dio en Carabayllo y Querecotillo. En otros distritos, como Lamas, indicaban que había usuarios que poseían viviendas y tierras, y por tanto no debían recibir la subvención. En estos casos, los actores entrevistados, explicaban que la ficha socioeconómica del SISFOH debía ser mejorada para incorporar secciones que permitirían establecer, de manera más certera, la clasificación socioeconómica del hogar.

A pesar de las filtraciones, tanto los promotores de Pensión 65, como los funcionarios de la municipalidad, han explicado que la gran mayoría de estos casos han sido reportados y que a la fecha se están reduciendo el número de filtraciones.

Es en el caso de Supe donde más fuertemente se ha evidenciado este tema. Tanto pobladores como usuarios han reportado que en la localidad se ha venido dando un manejo político al Programa y que incluso se ha utilizado como mecanismo de disputa y pelea entre los últimos alcaldes y especialmente ante el último proceso de revocatoria.

Los usuarios no identifican las responsabilidades específicas de cada uno de los actores y tienden a asociar los temas con la municipalidad o a reclamar sin éxito por la no afiliación a los promotores.

Así, en las entrevistas a usuarios, en todas las localidades se encuentran referencias recurrentes a la labor del personal del Programa y/o del municipio; quienes se habrían encargado de empadronar a los adultos mayores. Sin embargo, los usuarios perciben que es el municipio la institución que tiene directa relación con el Programa. Es allí donde han recurrido, o donde recurrirían, para cualquier consulta o inconveniente. No les queda muy claro el rol del Promotor, ya que en general los usuarios no pueden identificar quién cumple ese rol entre las personas con las que interactúan, salvo en los casos en que han tenido algún problema con su afiliación.

“Este la señora del alcalde me dijo para estar, usted se va a apuntar me dijo, tú que eres madre soltera y no trabajas, apúrate es una ayudita”.
(Usuaría urbano. Supe, Lima)

“Alcalde, ah alcalde, alcalde ha dicho va a salir, plata de 65, acá escríbete diciendo me ha inscrito pues alcalde ahí”.
(Usuaría urbano. San Pedro de Chaulán, Huánuco)

Los actores, en especial, los funcionarios municipales, manifiestan incomodidad porque son identificados por los usuarios como responsables de actividades sobre las que no tienen injerencia.

El personal de la municipalidad y los promotores se genera cierta incomodidad cuando se habla de cómo los usuarios perciben su rol. En el caso de los funcionarios municipales se manifiesta que la población los identifica como la entidad que determina si serán o no afiliados al programa. En el caso específico de los promotores manifiestan que su presencia en la población es relativamente baja debido a que tienen muchas tareas que cumplir y muchas localidades asignadas, lo cual no permite desarrollar una relación tan cercana.

“...hay mucha gente que piensa que nosotros elegimos al beneficiario, y vienen a quejarse de porque ellos sí y nosotros no, piensan que nosotros somos quien elegimos a los beneficiarios y no es así...”
(Representante de la Unidad Local de Focalización, Lamas)

No se logra llegar a todos los lugares. No hay tiempo ni recursos económicos”
(Promotor de Pensión 65.Lamas, San Martín)

*“Nosotros programamos, presentamos cuantas verificaciones se hace al día... “
“...me han cargado de trabajo, lo asumo porque quiero ayudar pero es demasiado el peso de los distritos.”*
(Promotor de Pensión 65.Carabaylo, Lima)

iv. Entrega de la subvención económica

Los usuarios experimentan mucha expectativa e incertidumbre en los días previos a la fecha de pago de la subvención económica. Manifiestan temor respecto a no recibir a tiempo la subvención pero a la vez experimentan mucha alegría y tranquilidad cuando la reciben. En general, el cobro de la subvención

significa un gran esfuerzo para los adultos mayores y más aún para quienes viven más alejados y/o tienen discapacidades que dificultan su desplazamiento.

En el día de pago, además de los usuarios, los principales actores involucrados son el Banco de la Nación, el personal de la transportadora de valores y los promotores. La principal función del personal del Banco de la Nación es entregar la subvención económica a cada uno de los usuarios. Los representantes de la transportadora de valores organizan a las personas y arman módulos de pago durante un periodo de tiempo específico. Asimismo, la principal labor del promotor reside en monitorear el proceso, organizar a los adultos mayores para el cobro de la subvención, hacer de facilitador si es que se presenta algún inconveniente. Además, los promotores aprovechan el día de pago para hacer la verificación de supervivencia de los usuarios.

“Con esto comeré, pues, me siento contenta (cuando cobro), feliz. Pero cuando no me llega (como ahora que se ha retrasado más de una semana) es una pena, porque con eso compro mis cositas”.

(Usuaría urbana, Los Morochucos)

La incertidumbre se encuentra presente en la mayoría de usuarios de todas las localidades debido a dos factores: por un lado, no cuentan con información oportuna y precisa acerca de la fecha en que se programa el pago y, por otro lado, temen ser desafiados (como otros casos que han escuchado o conocido) o que el Programa simplemente deje de funcionar.

Por otro lado, las experiencias gratas son más que evidentes el día de cobro. Se puede ver a los ancianos felices y de hecho muchos de ellos verbalizan que se sienten felices, tranquilos, contentos, de poder tener los recursos económicos que les permitirán realizar inmediatamente, por lo general el mismo día, la compra de lo que necesitan (fundamentalmente alimentos y medicinas).

“Bien alegre, papacha, yo siento, como estoy comiendo como te digo con esa platita yo como, tomo medicinas compro, hierbitas agua hago hervir, así es papacha, siento alegre papá, alegre yo siento para el señor Humala, bastante yo pido al señor.”

(Usuaría urbana, Santa Ana)

Para algunos usuarios es muy difícil o demanda mucho esfuerzo, tiempo y dinero el desplazamiento al lugar de cobro asignado. Esto sucede, sobre todo, en las zonas rurales más alejadas como San Pedro de Chaulán, Santa Ana y Los Morochucos. Asimismo, se ha observado que en algunas localidades los usuarios no reciben un trato adecuado el día de cobro. Por ejemplo, en el caso de Santa Ana, los usuarios cobran en la agencia de Quillabamba, el mismo día que lo hacen varios otros distritos y por lo tanto los ancianos tienen que permanecer largas horas bajo el sol y de pie. Algo parecido ocurre en Los Morochucos (localidad que paga por transportadora), en este caso los pagadores sólo permanecen algunas horas, dejando sin cobrar a los usuarios que no pudieron llegar a tiempo.

“Bien bravo, acá sales a las tres de la mañana, cuatro de la mañana a pie, en tu Coso tomas carro. Yo me demoro dos horas, me duele mi pie. Sí, una hora y media (más) así. Ese carro te cobra, otro te cobra cuatro soles, otro te cobra tres soles, otro cobra, “ya ha subido gasolina”, diciendo, cinco soles, no qué cosa, no se ha enterado?. Sales de Coso a las cinco, abajo llegas casi a las siete ya. Sí, hasta ahora tienen que esperar tanto rato sentada ahí, después, ahí nos dicen, el policía “espérate, madrecita,

ya te van a atender” no se preocupa, el policía, guachimanes. Será dos horas, tres horas, así (de cola en el Banco)”.

(Usuaría rural, San Pedro de Chaulán)

Los adultos mayores no perciben mayores dificultades en el cobro de sus pensiones, sea a través del Banco de la Nación o de agencia transportadora. Sin embargo en el trabajo de campo se pudo observar algunas limitaciones que pueden afectar la debida atención de personas de la tercera edad; sobre todo referidas a las largas colas y tiempos de espera sin las comodidades necesarias.

Usualmente se utilizan las ventanillas preferenciales y/o se habilitan algunas ventanillas adicionales, sin interrumpir las actividades usuales del Banco. No obstante, en el caso de Santa Ana sí se presentan algunas dificultades debido a que solo se cuenta con una ventanilla preferencial, lo cual retrasa el proceso y genera grandes colas. Asimismo, en el caso de Carabaylo, se percibió que existe cierta incomodidad por parte de los funcionarios del Banco de la Nación pues los usuarios se acercan a pedir información sobre el día de pago, cuando no es parte de sus funciones dar esa información.

“Desde el primer día del mes vienen preguntando cuándo es el día de pago. Ellos piensan que el abono es mensual. El programa debe preocuparse por difundir el programa.

Falta información.”

(Jefe de operaciones del Banco de la Nación, Carabaylo)

En casos como Santa Ana y San Pedro de Chaulán, durante las fechas de pago el promotor establece un cronograma para los diversos distritos a su cargo con el fin de evitar sobrecarga en la oficina del Banco y facilitar las actividades de verificación de supervivencia que tiene que realizar.

“Especifico la fecha y la hora, porque no les puedo decir todo el día o la tarde, viendo su integridad, porque es muy peligrosa, hay casos de que en el camino les roban (...).

Pero según nuestras coordinaciones a la 1 ya deberían tener todo el pago.”

(Promotora de Pensión 65, San Pedro de Chaulán)

“Lo que pasa es el día del cobro hacemos una verificación de supervivencia, así sabemos quién cobra y quien no, eso nos ayuda para saber qué sucede con los usuarios que no pueden cobrar. Había una usuaria que no cobraba desde que salió como beneficiaria.”

(Promotora Pensión 65, Buena Vista)

“Supervisar el proceso de pago, porque se presentan problemas para el adulto mayor, porque muchos de ellos son discapacitados y nosotros estamos aptos para apoyar a las personas (...) son personas que olvidan muchas cosas y el banco no les pagan si no llevan su voucher, el cajero opta por decirles que les brinden su número de cuenta, pero mucho de ellos no saben cómo actuar, así que nosotros tenemos que estar.

En el caso de Chaulán la mayoría de personas hablan quechua, nosotros como promotores tenemos que saber y entender.”

(Promotora, San Pedro de Chaulán)

En algunos casos, otros actores como la municipalidad participan en las actividades del día de pago. Por ejemplo, en Santa Ana, la encargada de la ULF comentó que se le envió un oficio al Banco de la Nación para que se abra una ventanilla adicional y

evitar las colas. Por otro lado, afirmó que en una oportunidad se logró coordinar un bus para el día de pago, aunque la municipalidad no cuenta con presupuesto para estos fines. En Casma, la municipalidad cumple un rol ligado al día de pago, pues debe recibir a los usuarios para que firmen una ficha de supervivencia y entregarles un comprobante de dicho proceso; solo con este comprobante los usuarios pueden cobrar su pensión.

“La fecha de pago. Porque los usuarios primero firman aquí antes de irse a cobrar. Le damos un ticket y con este ticket pueden recién cobrar.”
(Jefe de la Unidad de Participación Vecinal, Casma)

“(…) lo que pasa con María Tahoma, es que como tiene muchas actividades no nos acompaña pero los otros distritos sí. Los traen hasta el banco y los llevan de regreso a su casa.”
(Promotora Pensión 65, Buena Vista)

En el caso de Supe y San Pedro de Chaulán, además de sus tareas usuales, el promotor solicita a los usuarios que le entreguen o dejen en la municipalidad, una copia de *voucher* para así llevar un mejor control de los usuarios que van cobrar su pensión.

A.2. Conocimiento sobre el programa

A continuación se presentan resultados sobre el conocimiento y percepciones de los entrevistados respecto de los derechos y obligaciones que los usuarios tienen por ser afiliados al Programa Pensión 65. Se debe mencionar, que para el usuario, el término de “derecho” fue difícil de entender y difícilmente lo asignaba a algo específico, rápidamente.

i. Derechos

Ninguno de los actores entrevistados asocia los beneficios del programa con derechos elementales referidos a su calidad de vida. Cuando se indaga más sobre el tema, los entrevistados hacen referencia a la transferencia como un derecho, aunque esta asociación es menos frecuente en los usuarios que en los proveedores.

Así, cuando han logrado pensar en sus derechos, los usuarios hacen referencia a la subvención económica como una “ayuda” más que como un derecho y, en algunos casos, precisan los montos y la periodicidad con que ésta debe ser entregada. En las respuestas de los usuarios, de manera adicional, no se menciona la posibilidad de acceder a servicios de salud como derechos derivados de su afiliación al programa.

“Bueno, Pensión 65 nos ayuda, así en las necesidades, para comprar nuestros servicios, bastante nos ayuda, si gracias a Dios, nos ayuda, por ejemplo, ahorita pa pagar, nos ayuda”.
(Usuario rural. San Pedro de Chaulán, Huánuco)

“...nada más, esa plata es, cada dos meses 250, eso nomás, de ahí nada”
(Usuario urbano. Santa Ana, Cusco)

“Me dijeron que claro, van a recibir su propina”.
(Usuario urbano. Los Morochucos, Ayacucho)

“Los 250 mensual... a los dos meses pues, mensual no, a los dos meses”.
(Usuaría rural. Querecotillo, Piura)

“No, no me explicó; pero según escuché que tienen derecho los ancianos por lo tanto que han trabajado y sus hijos también han criado, tienen derecho ¿no?”.
(Usuaría urbano. Carabayllo, Lima)

Por otro lado, algunos actores clave, como los promotores y los representantes de la municipalidad, indican que perciben que los usuarios consideran como parte de sus derechos, la subvención económica y, en algunos casos, el acceso a servicios de salud (de aquellos que por impulso del programa han sido afiliados al Seguro Integral de Salud (SIS)) y el programa de Saberes Productivos. En muchos de los casos los actores resaltan que el desconocimiento de algunos de los usuarios proviene de la falta de información. No obstante, sostienen que ellos, como parte de sus funciones, los incentivan y promocionan de cierta manera.

“... los usuarios tienen el seguro del SIS, y por desconocimiento no iban, pero nosotros les hacemos recordar que es su derecho, los incentivamos.”
(Promotor de Pensión 65, Los Morochucos)

(Saberes productivos) *“Lo que se quiere del lado del usuario es que sienta que es un derecho y que la municipalidad está en la obligación de atenderlo.”*
(Asesor técnico saberes productivos, Lamas)

ii. Obligaciones

Se han identificado discrepancias entre las obligaciones que plantea el programa, la comprensión de los usuarios sobre sus obligaciones por estar afiliados a Pensión 65 y el uso que los funcionarios hacen de esa situación. Los usuarios perciben que tienen que cumplir con cualquier indicación derivada del Programa para no correr el riesgo de ser desafiliados.

Estas discrepancias se traducen en el traslado de algunas responsabilidades de las de las instituciones públicas al usuario (por ejemplo, la firma del padrón de supervivencia, la asistencia a reuniones de la municipalidad, la asistencia a campañas de salud, etc.).

De acuerdo al Programa, las obligaciones de los usuarios se restringen a brindar información clara y veraz sobre sus condiciones de vida, mantenerse al tanto de información sobre el Programa y acudir a cobrar su pensión periódicamente. Sin embargo, de acuerdo a los usuarios entrevistados, ellos están dispuestos a cumplir con cualquier actividad que sea presentada como “obligación” o “condición” para seguir recibiendo la subvención. Esta actitud podría estar relacionada con la poca información disponible sobre las razones de la no afiliación de algunos vecinos, lo que hace sentir a los usuarios vulnerables a una posible desafiliación. Dicha situación empata con ciertos requerimientos que se van generando localmente hacia los usuarios, por parte de los operadores del servicio; promotor, funcionarios municipales, agentes del banco de la Nación y servidores de salud.

“Cuando pagaron esa plata, explicaron ahí, diciendo eso es solamente para ustedes, no va a dar a su hijo a su nieto y no van a tomar ni trago, nada es prohibido, solamente para alimentación para ustedes dijo, diciendo eso es cuando dieron plata, así dijo”.
(Usuaría urbano. Los Morochucos, Ayacucho)

“Yo, me dijeron ellos que tenía que, que entregar mis documentos y me dan mi esto, mi papelito y mi número de, me dan, con eso nomás, con eso nomás y mi DNI y número de la cuenta (en referencia al voucher)”.
(Usuaría rural. Supe, Lima)

“O sea, nosotros ahorita esperamos para ir a cobrar, lo que la promotora (diga) lo que nos comunique, eso nomás”. (sobre el día de cobro).
(Usuario rural. San Pedro de Chaulán, Huánuco)

“... que nos han invitado al examen, ya nos han citado a una reunión, que totalmente estamos obligados a asistir reuniones cuando ellos nos citan y nos han citado para el 20, que es viernes, a las tres de la tarde, quieren vernos ahí, participar en algo, poner...”
(Usuario urbano. Lamas, San Martín)

Adicionalmente, esta percepción es usada por los funcionarios para cumplir con ciertas tareas relacionadas con la población adulta mayor, enmarcándolas como condiciones para seguir en el programa. Así, por ejemplo, en algunos distritos se establecen condiciones para diversas etapas antes y durante el cobro de la subvención. Por ejemplo en Morochucos, Lamas y San Pedro de Chaulán el promotor indica a los usuarios que antes o después del pago deben acercarse a la municipalidad a firmar la ficha de supervivencia, cuando en realidad, es función del promotor la verificación de la misma. En otros distritos como Buena vista y Morochucos se les exige a los usuarios realizarse chequeos médicos o participar de las campañas de salud para continuar recibiendo la subvención económica.

Cabe mencionar que en la mayor parte de los distritos, los funcionarios del Banco de la Nación mencionan como requisito que los usuarios lleven consigo el voucher del pago anterior (donde se verifica el número de cuenta); además, en el caso específico de Casma, se solicita a los usuarios portar un papel con el logo de Pensión 65 que valida que se haya firmado el padrón de supervivencia.

“Para cobrar deben traer el papelito de Pensión 65 de la municipalidad...”
(Banco de la Nación, Casma)

“Porque los usuarios primero firman aquí antes de irse a cobrar. Le damos un ticket y con este ticket pueden recién cobrar.”
(Jefe de la Unidad Territorial Vecinal de Casma, Casma)

“Después del cobro tienen que firmar su supervivencia, si en caso el señor está enfermo, también tienen que apersonarse [familiares] para informar”.
(Responsable del proyecto de fortalecimiento y mejoramiento de capacidades de las organizaciones sociales en la Municipalidad Distrital de Los Morochucos)

“Se le dice así para que vaya, por temor aunque sea, a veces no van por el miedo al qué le dirán, así que le decimos que vayan. Ahora están concientizándose y van. Vienen a firmar su supervivencia con su receta que le dio el médico del SIS. Así también controlamos, siempre les dan una receta con eso vienen dice su boleta si asistió al centro de salud, puede firmar su supervivencia, y si no vienen con eso se les manda a su chequeo”.
(Encargado de Pensión 65 en la municipalidad)

B. Objetivo 2: Efectos y cambios a partir del programa

En este capítulo se presentan resultados respecto a las experiencias, valoraciones y percepciones de los usuarios y su entorno más cercano sobre los efectos del Programa y la subvención económica brindada, en la mejora de la condición de vida de los adultos mayores, principalmente en cuanto a: alimentación, salud física y emocional; seguridad económica; redes de apoyo familiar y de la comunidad.

El principal resultado del estudio, sobre el presente objetivo, es el efecto positivo de la subvención económica en las condiciones de alimentación de los usuarios y el segundo efecto importante se aprecia en la mejora en las condiciones de salud física y emocional de los adultos mayores. Otros resultados importantes están referidos a la seguridad económica y los cambios en las relaciones familiares y con la comunidad.

B.1. Cambios en la alimentación

El principal cambio en la alimentación, generado por la subvención, se produce en la composición de la canasta de consumo, sea por cantidad o por variedad de productos, y esto es muy valorado por los usuarios y su entorno más cercano.

La mayoría de usuarios entrevistados refiere que ahora les es posible comprar productos que antes no estaban a su alcance o que, con mucho esfuerzo conseguían ocasionalmente. Del mismo modo, les es posible adquirir más cantidad de productos, por la compra agregada que pueden hacer el día de cobro. Existen muchas referencias, en todas las localidades, a productos con mayor valor alimenticio como carne, pescado, huevos, leche, frutas, que ahora pueden ser adquiridos y antes eran prohibitivos.

“No antes no hemos comido así carne, no hemos comido tallarines también, cuando tenemos plata una vez de un mes también hemos comido, pero ahora hemos comprado por paquetito eso una semana así estamos comiendo, dos veces a la semana, hasta aceitito también hemos comprado”.
(Usuario urbano. Los Morochucos, Ayacucho)

“Bueno, ahora se come ya de todo, se hace nuestros guisos de pollito, de algunas carnicitas, más que todo de pescado, el arroz y todo eso”.
(Usuaría rural. Lamas, San Martín)

“Porque voy, compro mis, para llevar, compro mi verdura, varios días como un poquito, me dura bastante y ya, ya es un apoyo para mí pue, bastante”.
(Usuaría rural. Supe, Lima)

“Ahora si me voy me compro un tarro de leche, compro mis huevos... Un poco mejor que antes, pues. Mucho mejor, mucho mejor que antes. Ya hay para comprar... Ya hay para comprar. Una frutita ya la compramos sin miedo; porque tenemos la esperanza de que llega de otra fecha y ya vamos a estar cobrando. Ya pues. Lo comemos pues”.
(Usuario urbano. Carabayllo, Lima)

Si bien no es parte de las funciones de ninguna de las instituciones verificar estos cambios, algunos actores han manifestado que perciben dichos cambios en la calidad de vida de los usuarios. Por ejemplo, en San Pedro de Chaulán y otros distritos, el representante de la Unidad Local de Focalización (ULF) sostiene que percibe que los adultos mayores ya no dependen tanto de sus hijos. Por su lado, la promotora del mismo distrito de Pensión 65 indicó que percibía que sí podían mejorar su alimentación. Explicó, a manera de ejemplo, que antes comían canchita con té y ahora podía comprar leche y queso.

“Claro, una persona que no tiene nada, ni el apoyo de nadie, y que le llegue una subvención económica de 250 soles les ayuda a que ellos puedan alimentarse mejor, están muy agradecidos con pensión 65, esos días de hambre ya fueron resueltos.”
(Promotora Pensión 65, Buena Vista)

Por otro lado, el promotor de Pensión 65 de Lamas, refirió que los usuarios del programa le contaban que la subvención económica servía para comprar alimentos, vestimenta y medicinas. Asimismo, indicó que algunos adultos mayores temen gastar su subvención económica en otras cosas que no sea la alimentación. Para ser más específicos, los adultos mayores temen gastar su pensión en mejorar las características físicas de la vivienda, porque creen que existe el riesgo de ser desafiliados.

“No, dudo mucho, porque esos 250 les servirá para que paguen agua, cable, luz, dudo mucho, habría que hacer un poco más de investigación y ver, porque en la mañana cuando venía a trabajar veía como un hijo le administrada el dinero a su mamá, y de hecho saca algo ahí.”
(Gerente de Desarrollo Social, Lamas)

Otros actores, en cambio, sostienen que no les es posible identificar los efectos del programa por su reducido contacto con los usuarios. Por ejemplo, el personal el Banco de la Nación, indicó que no lograba observar el impacto de la subvención económica en la vida de los adultos mayores, debido a que éstos eran muy reservados y no expresaban lo que sentían.

“Sí, cuando hicimos la visitas a los potenciales usuarios lo veíamos comer canchita con té, es más me invitan su desayuno y ahora que están cobrando las volví a visitar, las veo ahora que ya tienen para comprar leche, queso, ya tienen algo para llevar a la boca.”
(Promotora de Pensión 65, San Pedro de Chaulán)

“Los abuelitos vienen contentos a cobrar y vienen bien vestidos.”
(Personal Agencia del Banco de la Nación, Lamas)

B.2. Cambios en la Salud física

Otro efecto importante percibido por los usuarios es la mejora en sus condiciones de salud física dado que, producto de la subvención económica, ahora pueden atenderla mejor adquiriendo productos y servicios médicos que no les brinda el Estado y a los que antes no podían acceder.

Los usuarios manifiestan que el dinero que reciben también es utilizado para adquirir medicamentos que los servicios de salud pública no les entregan; como es el caso de medicamentos especiales para tratamientos de hipertensión, reumatismo, entre otros. En otros casos manifiestan que el dinero también es utilizado para poder pagar

consultas médicas locales especializadas o exámenes particulares, que orienten mejor sus diagnósticos y/o tratamientos. En ambos casos hemos encontrado que dicha inversión de dinero genera un cambio en el bienestar de los usuarios ya que se sienten más aliviados de las molestias que los aquejan; que por lo general están asociadas a fuertes dolores corporales que los incapacitan más de lo que la propiedad edad conlleva.

“Sí. Si no hay. Por ejemplo, en posta no hay esa pastilla o no hay ampolla, tenemos que comprar. “Compra”, me dice. Y si no tengo...”
(Usuaría rural. Carabayllo)

“Bien. Ahorita ya me calma un poco. Pues, no he podido caminar, estaba sentada... Eso pues, acá dentro eso, he entrado y eso me ha dicho el doctor antes de ayer. Otra vez voy a ir cuando cumpla ya, acabando pastilla, otra vez al hospital, al doctor pa’ que me vea, dice”.
(Usuaría urbana. Lamas)

“En cuidar mi salud pues hay veces que compro hierbitas así para bañarme o para tomar también en salud, así es”
(Usuario urbano. Los Morochucos)

En general los funcionarios vinculados al programa tienen poco que decir en cuanto a la percepción sobre cambios en la salud. En Lamas, por ejemplo, el personal de salud entrevistado, indicó que no había observado cuáles eran los impactos del Programa en los adultos mayores.

“No he tratado de ver la satisfacción de los usuarios, sólo he hecho una labor informativa.”
(Personal de Salud, Lamas)

B.3. Cambios en la salud emocional

En todas las entrevistas realizadas a los usuarios, los entrevistadores han podido percibir y recoger manifestaciones que demuestran un cambio positivo en la salud emocional de los adultos mayores.

Lo que la mayoría de adultos mayores entrevistados ha mencionado es que se siente mejor ahora que cuentan con la pensión que el programa les da; se sienten más tranquilos de poder hacerse cargo de sus necesidades básicas. En algunos casos específicos como en Supe y Carabayllo se encuentran expresiones de mayor independencia o menor carga respecto de sus familiares; lo cual les genera un alivio adicional. En otras localidades como en Buena Vista y Lamas encontramos que el ingreso que perciben les ha permitido a los adultos mayores invertir menos tiempo y esfuerzo en actividades laborales y eso también resulta grato para ellos; disminuye su presión y preocupación por conseguir dinero. En todos los casos encontramos evidencias de que el día de cobro es una ocasión que llena de especial satisfacción a los adultos mayores, sobre todo porque es en ese momento en el que adquieren productos que les permiten vivir en mejores condiciones y por más tiempo.

“Bien alegre, papacha, yo siento, como estoy comiendo como te digo con esa platita yo como, tomo medicinas compro, hierbitas agua hago hervir, así es papacha, siento alegre papá, alegre yo siento para el señor Humala, bastante yo pido al señor.”
(Usuaría urbana, Santa Ana)

“Alegre papi, contento... tengo platita, una ayudita del Estado papi, antes no había pes eso, es una ayuda del Estado papi, gracias estamos alegre, un poco alegre papi, antes no había eso, ni una ayuda para pobres, para el provinciano, para los ancianos no había nada antes”.

(Usuario rural, Los Morochucos)

B.4. Cambios en las relaciones (familia y comunidad)

Las declaraciones de los usuarios permiten concluir que los cambios en las relaciones con la familia dependen de las condiciones previas que describen.

Así, en los casos en los que no existía mucha relación familiar, la situación se mantiene distante. Por otro lado, allí donde sí existía dinámica familiar pueden encontrarse principalmente dos efectos: la familia deja de brindar apoyo al adulto mayor dado que ya tiene pensión o los usuarios pasan a aportar a la familia.

“Tampoco, mi hijo más bien dijo cuidan de repente no van a tomar, no van a gastar, hay que controlar bien plata me dijo así nomás mi hijo, no dijo denme diez soles, o sea, préstame cincuenta soles nada, nada”.

(Usuario urbano, Los Morochucos)

“No, como ellos tienen su familia, a veces también no les alcanza tampoco. Ah, no les alcanza. Tienen sus bebés pues”.

(Usuario urbano, Carabayllo)

“...me dijo que no les decía porque ellos luego me quitarán y querrán que les devuelva lo que han hecho por mí...”

(Promotora Pensión 65, Supe, Lima)

En cuanto a las relaciones con la comunidad se han encontrado resultados mixtos; pueden desarrollarse situaciones de envidia o de valoración hacia los usuarios del Programa.

Por un lado, según la percepción de los usuarios, habría un importante número de casos de envidia por parte de los adultos mayores que no son usuarios del Programa, contra los que están afiliados; sobre todo si se percibe que hay quienes estando afiliados no lo merecen. De otro lado, existe un número importante de usuarios que reporta conocer a otros adultos mayores que estando en las mismas condiciones de vida que ellos aún no son afiliados por el Programa y perciben que eso puede estar generando el sentimiento de envidia sobre ellos.

Por otro lado, también se han registrado redes de apoyo entre usuarios o hacia los usuarios que, en algunos casos, implican su reconocimiento en la comunidad; sobre todo en las localidades donde funciona el Piloto de Saberes Productivos se generan dinámicas de enseñanza-aprendizaje que revaloran a quienes participan de la actividad. También se generan dinámicas de apoyo entre los adultos mayores y su entorno más cercano en relación al día de cobro; acompañamiento, traslados conjuntos, etc.

“Me envidian, me dicen: “Para ti ya vino, para ti ya salió, ya, para nosotros nada”, a ti te mantiene el Estado. A nosotros no nos quieren ni poner en la lista, no viene nada para nosotros. Así me dicen”.

(Usuario urbano, Los Morochucos)

“(la comunidad) se sienten bien de que el estado los proteja, sus parientes están más perennes con ellos...”

(Promotor Pensión 65, Lamas)

“Ahí como divertirme voy papi, en vez de que estoy sentado en mi casa, como divertir a ver estoy yendo alegre, a veces acá en mi casa estoy solo sentado, medio extrañado a veces así cuando salgo, un poco más alegre conversando con los abuelitos así pes, así pasamos haciendo bromitas (risas)”

(Usuario urbano, Los Morochucos)

B.5. Cambios en la seguridad económica

El principal efecto en la seguridad económica se da por la posibilidad que tienen los usuarios de comprar en grandes cantidades a menores precios, lo que les permite aprovisionarse y asegurar un nivel de consumo por períodos más largos de tiempo.

Así, en la mayoría de las localidades encontramos referencias importantes acerca de que el dinero que reciben los usuarios les permite comprar de manera agregada alimentos o insumos para el hogar. Dicha actividad se produce fundamentalmente el día de cobro en centros de abastecimiento cercanos al punto de pago y donde tienen acceso a precios más bajos que en sus localidades, por ser más alejadas y/ o por comprar al menudeo.

De otro lado, también es importante mencionar que detrás de este comportamiento existe una sensación de inseguridad, pues los usuarios sienten que pueden dejar de recibir su pensión en cualquier momento.

Esta percepción de vulnerabilidad de los usuarios se inicia, como se ha mencionado, en la incertidumbre sobre las razones de la no afiliación de adultos mayores que están en una situación similar. También se han presentado referencias acerca de la preocupación por la posible suspensión del Programa cuando culmine el actual gobierno. Ligado al no conocer bien cuáles son los criterios y mecanismos de afiliación al Programa, se encuentra la percepción de que se trata de un programa vinculado al gobierno y no al Estado y por lo tanto podría acabar con el actual mandato.

“Porque voy, compro mis, para llevar, compro mi verdura, varios días como un poquito, me dura bastante y ya, ya es un apoyo para mí pue, bastante”.

(Usuaría rural, Supe)

“He compra carnecita con 50 soles, he compra. O sea, ellos compran más o menos, yo he visto, reciben su platita y un carnero entero es para todo el mes. La semana, 100 soles...O pues si es varios gentes...100 soles”.

(Usuaría urbano, Los Morochucos)

“...vienen con su bolsita, con su saco de arroz y están comiendo, en su alimentación, sí ha mejorado...”

B.6. Otros efectos y cambios

La mayoría de usuarios reporta que realiza pequeños gastos eventuales en otros productos que significan algo especial para el adulto mayor, como “gustitos” (golosinas, fruta, ropa, zapatos).

Esta es una práctica muy común en los adultos mayores entrevistados y muchas veces se encuentra vinculada al día de pago; perciben que es un día especial, como de fiesta y por ello justifica o provoca acceder a algún gustito. Otros mencionan que realizan pequeñas inversiones que les pueden significar cierto grado de independencia (pequeños arreglos en su vivienda), mientras que otros manifiestan temor de hacerlo por perder su afiliación.

“Ese dulce pe, esos dulcecitos me compro, será unito o dos, pero yo lo que quiero es comprarme mi fruta, me compró mandarina, me compro, cuando en tiempo de uvas, que sí, verdad, que sí he gozado de Pensión 65, venían unas uvas, parecían doradas como si fueran..., de dónde la habrían traído, lindas uvas dulces, ay qué lindo”.

(Usuaría rural, Supe)

“Puedo decir lo que me cuentan, tienen plata para los alimentos, la vestimenta y compran medicinas. Pero no hacen cambios en su vivienda porque creen que si lo hacen puede correr el riesgo de que salga...”

(Promotor Pensión 65, Lamas)

“Sí alguna cosita de cosa rica que veo por allí; compro, ya compro”.

(Usuaría urbano, Carabayllo)

“Hay uno que llegamos a su casa y se venía abajo y el mismo día el usuario se entera de que era usuario de pensión 65 y como tenía acumulado cobro 1075 soles y lo primero que hizo fue comprar material para reforzar su casa...”

(Promotor Pensión 65, Supe)

“Compro a veces mi ropa, alguna cosita, no, calcetín alguna otra cosa”

(Usuario urbano, Santa Ana)

Como un efecto especial también se puede apreciar la mayor movilización de los adultos mayores a centros poblados con mayor movimiento y servicios que sus lugares de residencia.

Se percibe como un efecto directo de la subvención económica ya que al tener más recursos económicos pueden solventar los gastos de transporte que ello implica y además pueden realizar gastos relacionados a su estadía. Los desplazamientos mencionados están más vinculados al día de pago, sin embargo también se ha podido recibir información acerca de que el simple hecho de que ahora tengan más familiaridad con dichos centros poblados hace que tengan mayor y más frecuente acceso. Es el caso también de la posibilidad de movilizarse hacia ciudades más grandes donde los servicios de salud son más completos y pueden satisfacer mejor sus necesidades de adulto mayor.

C. Objetivo 3: Experiencia, valoración y percepción de otros servicios relacionados

En este capítulo se presentan resultados que permiten conocer las experiencias, valoraciones y percepciones de los usuarios del programa, sus familiares y/o cuidadores, y personal del sector salud frente al acceso y uso de los servicios de salud orientados al adulto mayor y el impacto en su bienestar.

La mayoría de entrevistados percibe que los adultos mayores no cuentan con servicios de salud orientados a atender sus necesidades; ni a través de los servicios regulares del Estado ni a través de las campañas que articula el Programa.

Ello se comprueba fundamentalmente con el valor que le dan a la subvención económica que reciben, cuando destinan parte importante de ella en adquirir productos o servicios médicos que les permitan atender su salud.

C.1. Servicios de Salud

i. Acceso y uso de servicios de salud

En general, los distritos visitados cuentan con una posta médica que atiende las necesidades de toda la población de su jurisdicción y los adultos mayores se atienden allí. Sin embargo, la percepción generalizada es que dichos centros no cuentan con profesionales, equipos, ni medicamentos específicos para atender las dolencias más comunes del adulto mayor.

A partir de las entrevistas se ha identificado que la mayoría de usuarios entrevistados tiene acceso al SIS desde antes de estar afiliado al Programa, por lo cual se atienden en postas ubicadas en los Centros Poblados cercanos o en hospitales ubicados en la capital del distrito. El uso que realizan de los servicios es poco frecuente o sólo para dolencias sencillas, ya que refieren que para enfermedades crónicas o complejas el SIS no cubre sus necesidades y demandas. Para cubrir dolencias más fuertes o enfermedades crónica hacen uso de servicios privados de salud.

Del mismo modo, los representantes de los servicios de salud visitados perciben que los centros de salud no tienen la capacidad para atender las demandas de este grupo poblacional, pues no se cuenta con el personal ni los equipos especializados para atenderlos.

“Me atiendo en el SIS. Claro, medicina y todo corre, hay cosas que no hay en el hospital u otra cosa entonces tengo que comprarlo en la farmacia.”
(Usuario urbano, Santa Ana)

“Ah, casi cuatro, cinco años nomás, cuando aseguran eso (SIS)...”
(Usuaría urbana. Los Morochucos)

“Ahora vienen más porque les piden su peso y talla, nos ha llenado más aun de producción, ya no vamos a campo, ellos vienen hacer su control de glucosa.”
(Personal de Salud, Buena Vista)

Los usuarios perciben que las campañas médicas, que se producen por la articulación del Programa, no atienden a sus necesidades específicas como

adultos mayores ya que tienen características muy similares a los servicios de salud regulares a los que ya tienen acceso en el distrito; por lo tanto no aportan ningún efecto valorado por ellos.

En algunas localidades estudiadas se realizan campañas de salud, (en articulación con el municipio y el servicio de salud local), pero no todos los usuarios están enterados o asisten a ellas.

En algunos distritos se han implementado campañas de salud orientadas específicamente al adulto mayor. En campo se reportó que a la fecha se habían realizado campañas en Lamas, Buena Vista y Santa Ana y que además, se estaba planificando una para San Pedro de Chaulán. Los responsables del programa en campo y el personal de salud informaron que el objetivo de planificar una campaña de salud supone contar con personal especializado (medicina general, otorrinolaringología, oftalmología y laboratorio), para atender enfermedades como artritis, artrosis, cataratas y gastritis, presión alta entre otras enfermedades que presentan usualmente los adultos mayores; sin embargo la provisión de dichos servicios y su gestión resulta compleja.

“La campaña medica es una de las funciones que nos dijeron que teníamos que hacer en beneficio al adulto mayor (...) hablamos con la regidora municipal y coordinamos en que ellos brindarían la logística (...) el jefe territorial emite un oficio a las direcciones regionales de salud como Huaraz...”
(Promotor Pensión 65, Buena Vista)

ii. Satisfacción

La mayoría de usuarios entrevistados no se siente satisfecho con los servicios de salud a los cuales tiene acceso, ya sean servicios regulares (SIS) o campañas médicas específicas (articuladas por el Programa)

El motivo que fundamenta la poca valoración de dichos servicios es que no se les brinda la atención adecuada a sus necesidades como adulto mayor; no hay médicos especializados ni disponibilidad a los medicamentos que necesitan para aliviar sus dolencias.

“Sí. Si no hay. Por ejemplo, en posta no hay esa pastilla o no hay ampolla, tenemos que comprar. “Compra”, me dice. Y si no tengo...”
(Usuaría rural, Carabayllo)

“Cuando no hay pastilla en la posta, cuando me da receta dice compra con esa plata”
(Usuario urbano, Los Morochucos)

“... no le atienden bien, porque pastillas, hay veces no sé qué pastillas, no le hacen agradar al cuerpo, me dan ganas vomitar, todo eso pastilla, no. Pastilla guardada, no sé qué cosa pues”
(Usuaría urbano, Los Morochucos)

Este nivel de insatisfacción está fuertemente ligado a la capacidad de atención de cada uno de los centros de salud. Como se mencionó anteriormente, el personal de salud argumenta que no tiene la capacidad de atender a los adultos de estas edades, por falta de recursos.

Nos falta un ambiente de electrocardiograma, no tenemos un ambiente adecuado para atender solo al adulto mayor,...
(Técnica en enfermería, Casma)

“(salud) Un servicio exclusivamente para ellos, todos estamos atendiendo a todos, un servicio mejorado de otorrinos, de los ojos, de la nariz...”
(Técnica en enfermería, Lamas)

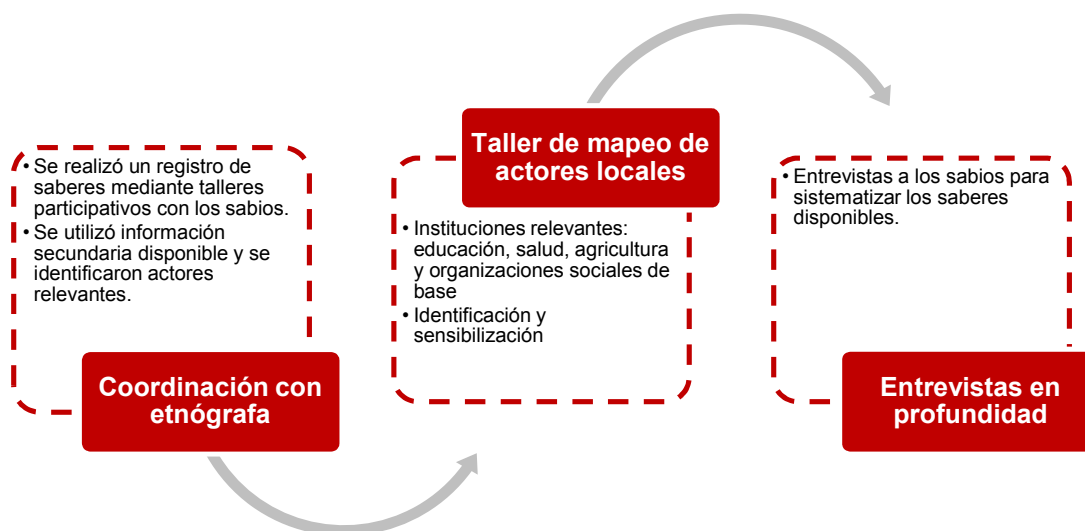
C.2. Saberes Productivos

i. Conocimiento

El nivel de conocimiento del piloto de saberes productivos se circunscribe a los distritos donde se viene ejecutando y básicamente a quienes participan directamente en la actividad.

No se trata de una actividad que se encuentre generalizada en todos los ámbitos de intervención ni se encuentra en una etapa de masiva difusión como para que pobladores de otros distritos conozcan de la iniciativa. De otro lado, encontramos que no todos los entrevistados de las zonas donde se ejecuta conocen la experiencia, fundamentalmente porque no todos participan activamente de ella.

Este piloto funciona en Los Morochucos y en Lamas, y está abierto a todos los adultos mayores del distrito (no solo a usuarios del programa), al pretender ser, a futuro, un programa de la municipalidad y no de Pensión 65. Previo al inicio de la aplicación del piloto, se realizó un proceso de recojo de información para su diseño, el cual se presenta en el siguiente gráfico.



A partir de este proceso, se promovieron y lograron reuniones periódicas para los adultos mayores. Con ello, se organizó una feria de Saberes Productivos en la cual se expusieron los siguientes saberes: artesanía textil, talabartería, gastronomía, historia (contar cuentos y mitos) y, música.

Adicionalmente, en los Morochucos, se han realizado acuerdos con instituciones educativas desde agosto, con el fin de promover la transmisión intergeneracional de los saberes. Gracias a este acuerdo, todos los jueves, los adultos mayores acuden a la escuela al medio día para compartir sus saberes con niños de primaria. Se han promovido también concursos entre los niños con temas referentes a los adultos mayores.

Según la percepción de los responsables en campo, el piloto de Saberes Productivos cumple con su cometido de buscar revalorizar la imagen que posee la comunidad sobre los adultos mayores y busca mantener y transferir los conocimientos del adulto mayor, debido a que esos conocimientos son un activo para la comunidad. Las funciones del acompañante técnico de Saberes Productivos son promover la articulación entre el programa, la municipalidad y los sectores relevantes (educación, salud y organizaciones sociales); y hacer más visible al adulto mayor ante la sociedad.

De acuerdo con el promotor de Pensión 65, el asistente técnico de Saberes Productivos y los funcionarios municipales, tanto los adultos mayores participantes como la comunidad, están muy satisfechos con el funcionamiento del piloto, en ambos lugares.

Algunos de los principales impactos que ha tenido este piloto en la comunidad son:

- Los jóvenes han redescubierto su cultura. De acuerdo con el encargado de Saberes Productivos, muchos de ellos no sabían realmente quiénes eran Los Morochucos y el origen del nombre de su distrito.
- Los adultos mayores se sienten valorados por la comunidad y más útiles. Inclusive, un grupo de ellos ha ganado un concurso de canto a nivel distrital.
- De acuerdo con el Subgerente de Desarrollo Social, la municipalidad ha generado un mayor interés en promover actividades para los adultos mayores a partir del programa y especialmente del piloto.
- El impulso de Pensión 65 y la organización de los adultos mayores ha promovido la creación del CIAM (Centro Integral del Adulto Mayor) y ha permitido que los adultos mayores, a través del CIAM, participen organizadamente en el Presupuesto Participativo 2014. Con ello, obtuvieron S/.40 mil soles para un proyecto de equipamiento de su nuevo local.
- El municipio ha sido empoderado para manejar paulatinamente el piloto de manera independiente. El equipo de Pensión 65 (promotor y asistente técnico) y los funcionarios municipales se turnan el manejo del grupo de adultos mayores de los jueves. Cada jueves participan entre 80 y 120 adultos mayores en las reuniones, de los cuales alrededor del 80% son usuarios de Pensión 65.

“El registro etnográfico más al detalle: primero identificabas los saberes y luego los sabios, quién es el sabio de cada saber... y luego se le hacía una entrevista a profundidad, identificamos un sabio en el arte textil y así entrevistamos...”

(Asistente técnico saberes productivos, Los Morochucos)

“...antes llegaban a su casa y se quedaban sentaditos, gracias a saberes la sociedad los está valorando, ellos comentan sus experiencias, se difunde por canales lo que hacen ellos...”

(Promotor Pensión 65, Lamas)

En otros distritos como Carabayllo y Supe no se ha aplicado el piloto de Saberes Productivos, sin embargo poseen el Centro Integral del Adulto Mayor (CIAM) y ejecutan una serie de actividades orientadas al adulto mayor. En Carabayllo, el CIAM está presente desde el año 2009 y poseen 20 asociaciones del adulto mayor en todo el distrito. Por medio de esas asociaciones, los adultos mayores se organizan y participan en las actividades que realiza la municipalidad, entre éstas está el presupuesto participativo.

“Tenemos 20 asociaciones del adulto mayor, ellos mismos se organizan para trabajar con instituciones públicas y privadas, a través de sus líderes les informamos. Ellos mismos eligen su junta directiva, que tengan una asociación así pueden tener acceso al presupuesto participativo.”

(Representante de la DEMUNA, Carabayllo)

Asimismo, se están ejecutando acciones orientadas al adulto mayor. Se ejecutan capacitaciones, charlas, paseos, ejercicios físicos y actividades recreativas.

“Tenemos programas recreativos, hacemos paseos, chocolatería, de danza, en diferentes zonas del distrito, hacemos todo el tema de capacitaciones en el tema que son los derechos, atención legal y psicológica todos los jueves.”

(Representante de la DEMUNA, Carabayllo)

Particularmente, en Supe, se han desarrollado dos programas asociados al CIAM, Mi Promo y Mi Vida.

1. MI PROMO: consiste en la realización de viajes para que los adultos mayores se diviertan y se relajen. Está dirigido a todos los adultos mayores, no solo a los usuarios de Pensión 65.
2. MI VIDA: es un programa dirigido a aquellas personas que se encuentran discapacitadas. Consiste en la entrega de sillas de ruedas para facilitar la movilización de las personas discapacitadas, incluyendo al adulto mayor.

ii. Valoraciones y percepciones

Se ha podido recoger, de las entrevistas realizadas a los usuarios, que algunos sienten que participar de las actividades de Saberes Productivos también constituye una especie de obligación o requisito del Programa; mientras que para otros, más bien resulta un espacio de socialización que valoran porque los saca de la rutina y les hace compartir con otros adultos mayores como ellos.

Por ejemplo, en el caso de Lamas, Los Quechuas valoran las actividades de Saberes Productivos más que los mestizos (Lamistas) ya que tienen mucha cultura ancestral que reflejan en los encuentros. Por otro lado, en Los Morochucos hay un importante número de adultos mayores que se sienten muy gratificados de estar transmitiendo sus conocimientos a los escolares de la zona.

“Asistir a la posta médica y cumplir en reunión. Cuando cada jueves, también, entonces, una charla de cualquier cosa, de construir casa o sembrar cultivo, papa”, hay que asistir.

(Usuario rural. Los Morochucos, Ayacucho)

“Ahí como divertirme voy papi, en vez de que estoy sentado en mi casa, como divertir a ver estoy yendo alegre, a veces acá en mi casa estoy solo sentado, medio extrañado

*a veces así cuando salgo, un poco más alegre conversando con los abuelitos así pes,
así pasamos haciendo bromitas (risas)”*
(Usuario urbano. Los Morochucos, Ayacucho)

D. Objetivo 4: Necesidades actuales, aspiraciones y anhelos

En este capítulo presentamos los resultados que permiten conocer las necesidades actuales de los usuarios entrevistados así como sus aspiraciones y anhelos a futuro respecto a su persona y sus familias.

En general se aprecia que los adultos mayores, usuarios del Programa, aún tienen importantes necesidades básicas insatisfechas y de otro lado se plantean aspiraciones muy elementales y fundamentalmente referidas a la posibilidad de continuar recibiendo la subvención económica que el Programa les brinda.

D.1. Necesidades actuales

Las principales necesidades básicas insatisfechas parcialmente son de alimentación y salud. Otra necesidad evidente está referida a la falta de compañía y a las condiciones precarias de sus viviendas.

Si bien se aprecia que los adultos mayores han logrado satisfacer necesidades relacionadas al aspecto alimenticio y de salud que antes no podían satisfacer, también es claro que la subvención económica que reciben no les alcanza para cubrir todas sus necesidades de subsistencia. La mayoría manifiesta que no logra cubrir los gastos de alimentación por los dos meses que transcurren hasta que reciben la siguiente pensión. De otro lado, no siempre les alcanza para cubrir todas sus necesidades médicas. Se ha observado casos en los cuales los adultos mayores han referido tener que ahorrar durante algún tiempo para poder hacer frente a algún gasto especial en tratamiento médico o consulta especializada.

Otro aspecto muy relevante y que caracteriza a los adultos mayores usuarios del Programa de todas las localidades, es que viven solos o en compañía de otro(a) de su edad; en muy pocos casos se encuentran acompañados de un número de familiares más extenso; en otros casos, cuentan con alguna red de apoyo, muchas veces, de otros adultos mayores como ellos. Otra constante en ellos es el deterioro de su salud física; por lo general sufren enfermedades crónicas, acompañadas de fuertes dolores corporales y malestares o achaques constantes. Sus viviendas son bastante precarias, aunque en algunas localidades, se encuentran diferencias entre las viviendas urbanas y las rurales; siendo más precarias aún éstas últimas.

“Tengo la columna adolorido que no puedo levantar peso, camino pero de todas maneras hago un esfuerzo... caminando porque más por recomendación del médico me dijo que tengo que caminar para poder, para poder estar en movimiento pues”.
(Usuario urbano, Santa Ana)

“Me caigo, me malogro todo, así me caigo. La semana pasada nomás me caigo... el día jueves... bien duro. Pero acá mi pie también así parece chueco, entonces así me... entonces yo caigo. Así estoy”.
(Usuaría rural. Los Morochucos)

D.2. Aspiraciones y anhelos

En general es difícil para los adultos mayores verbalizar sobre su futuro y, por lo tanto, sus aspiraciones tampoco son muy claras y, en todo caso, son muy concretas o elementales.

En la mayoría de casos se encuentran referencias al deseo de seguir recibiendo la pensión que les otorga el Programa; y, para algunos, recibirla puntualmente. En otros casos, los adultos mayores precisan que desearían mucho que el monto de dicha pensión fuera más elevado o más frecuente (una vez al mes). En cualquier caso, para todos es muy importante contar con la seguridad de que seguirán recibéndola, a pesar de cualquier cambio de gobierno.

En segundo lugar aparecen temas relacionados a la seguridad de la familia, a través de trabajo o insumos para trabajar mejor la tierra o para la crianza de animales, lo cual, sienten que les permitiría mejorar su sustento. Otras menciones se relacionan con la posibilidad de contar con apoyos concretos para pequeñas mejoras en las condiciones de sus viviendas.

“El que uno espera, por eso no digo ojalá que sea cada mes doscientos cincuenta entonces uno se siente más feliz, tranquilo, más tranquilo”.
(Usuario rural. Santa Ana, Cusco)

“Para mi familia quisiera bien en un futuro, cultivando, pes, cultivando”
(Usuario rural. Los Morochucos, Ayacucho)

“Nosotros queremos más así para, de repente puede contar con ese pensamiento sí, varias personas si hablan también, de repente va a cortar, de repente cuando salen este presidente, otro entra de repente va a cortar con eso, estamos pensado entonces”.
(Usuario urbano. San Pedro de Chaulán, Huánuco)

VII. Conclusiones y recomendaciones

Objetivo general: Identificar y describir los procesos de cambio social y cambio en las condiciones de vida de los adultos mayores entre 65 y 80 años de edad usuarios del Programa Nacional de Asistencia Solidaria – Pensión 65- relacionados y/o generados por la subvención económica entregada; y la promoción del acceso a servicios públicos orientados al adulto mayor, a través de la articulación intersectorial e intergubernamental impulsada por el Programa

Respecto del objetivo general de la consultoría, teniendo en cuenta toda la información recaba, podemos concluir, lo siguiente:

El Programa Pensión 65 está generando cambios relevantes y positivos en las condiciones de vida de los adultos mayores y empieza a desarrollar efectos de cambio social; producto principalmente de la subvención económica que otorga a los usuarios

Objetivo 1: identificar y describir los motivos que impulsaron a los usuarios a afiliarse, su evaluación sobre el proceso de afiliación, y el grado de conocimiento sobre los derechos, obligaciones y la posibilidad de acceso a servicios de salud y servicios complementarios.

La evaluación de las percepciones de los usuarios respecto de este objetivo nos permite generar las siguientes conclusiones y recomendaciones:

- 1) **La mayoría de usuarios no identifica motivos claros por lo que se afilió al Programa; a lo mucho se expresan motivaciones referidas a la subvención económica en sí,** sin embargo aún esas expresiones no llegan a ser del todo claras, ya que en la mayoría de los casos los adultos mayores no decidieron afiliarse al Programa sino fueron afiliados a partir de un proceso de empadronamiento que efectuaron sus autoridades locales.
- 2) **Los usuarios no tienen claridad respecto de lo que implica el proceso de afiliación dado que no existen suficientes medios y canales de difusión para dar a conocer los alcances del programa.** No conocen los requisitos, los criterios, los responsables; sus roles y funciones, los plazos del proceso, etc; por lo que encontramos mucho desconocimiento sobre ello entre los usuarios.
- 3) **Sobre los derechos de los usuarios, tenemos que ha resultado muy difícil para los adultos mayores pensar en el concepto “derecho” y cuando se logra que lo piensen como aquél beneficio que el Programa les otorga, la referencia es única y exclusivamente al dinero de la pensión.** No se advierte ninguna reflexión de los usuarios respecto de un derecho adquirido, merecido o producido por alguna condición particular en sus condiciones de vida sino más bien a un “apoyo” o “ayuda” que el Estado les da.
- 4) **Los usuarios perciben como su obligación el deber cumplir con cualquier actividad o indicación que provenga de los actores asociados al Programa y en general su cumplimiento es motivado por el temor a ser desafiliado.** Dicha situación se relaciona con ciertos requerimientos que se

van generando localmente (y que no necesariamente se encuentran establecidos por el Programa) hacia los usuarios, por parte de los operadores del servicio; promotor, funcionarios municipales, agentes del banco de la Nación y servidores de salud.

Recomendaciones

Considerar evaluar la pertinencia de incluir contenidos sobre proceso de afiliación, derechos y obligaciones en las campañas de difusión y comunicación que emprenda el Programa.

La evaluación de las percepciones de los actores involucrados en el Programa respecto de este objetivo nos permite generar las siguientes conclusiones y recomendaciones:

- 5) **Existe una baja claridad sobre las competencias de los funcionarios de la municipalidad respecto al programa. Asimismo, no cuentan con información para atender las dudas de los usuarios sobre los criterios de afiliación, no afiliación o desafiliación de adultos mayores.** Algunos funcionarios municipales expresaron la importancia de que se delimiten de manera más clara cuáles son sus funciones y cómo se diferencian de las del promotor del Programa ya que suelen ser la cara del Programa frente al ciudadano.

Recomendaciones

Diseñar, formular y entregar una guía que especifique las labores de los diferentes actores que intervienen en el desarrollo del Programa. Adicionalmente, los funcionarios municipales deben recibir capacitación oportuna y adecuada con respecto a sus funciones dentro del programa. Esta capacitación podría ser brindada por el Promotor del distrito.

En cuanto a la escasez de información para atender dudas, se recomienda lo siguiente:

- Sobre las razones de afiliación, como se mencionó anteriormente, se recomienda establecer una estrategia de comunicación adecuada y diferenciada, considerando cuáles son los mejores medios de difusión en cada localidad, con el objetivo de llegar a la mayor cantidad de adultos mayores.
- Sobre las razones de desafiliación: se recomienda que, con el envío del padrón de usuarios, se brinde al funcionario información sobre cuáles fueron las razones de desafiliación de algunos usuarios.
- Sobre las demoras en la afiliación: procurar capacitar y brindar información continua, vía electrónica, a los funcionarios, de manera que sean capaces de explicar a los adultos mayores cuáles son las principales razones de la demora en su afiliación. En caso la demora se deba a que el hogar no cuenta con clasificación socioeconómica, se recomienda que el SISFOH defina un plazo máximo para contar con la clasificación socioeconómica e informar de este plazo a las municipalidades. De esta manera las municipalidades, podrán contar con mayor información cuando reciban consultas de adultos mayores que esperan ser afiliados y cuyo hogar ya fue empadronado. Es importante resaltar, que obtener la clasificación socioeconómica del hogar no significa que el adulto mayor logrará estar afiliado al Programa. Es importante que los funcionarios municipales le expliquen esto al adulto mayor para evitar crear falsas expectativas.

- 6) **Existen demoras en la determinación de la clasificación socioeconómica de los hogares por parte del Sistema de Fiscalización de Hogares (SISFOH).** Para poder afiliar a nuevos usuarios es necesario contar con la calificación socioeconómica de cada hogar. Las municipalidades locales, por medio de la Unidad Local de Focalización (ULF) se encargan de recoger la ficha socioeconómica de cada hogar, y el SISFOH hace uso de esta ficha para establecer la clasificación socioeconómica de cada uno de estos hogares. Sin embargo, las municipalidades de todas las localidades indican que el SISFOH puede demorarse más de dos meses en establecer la clasificación. Esta situación puede explicarse por el proceso de restructuración que se está generando al interior del SISFOH. Asimismo, pueden explicarse debido a que algunas fichas socioeconómicas no se recogen y/o llenan adecuadamente y, frente a los errores, las municipalidades deben volver aplicar la ficha socioeconómica.

Recomendaciones

Al respecto, se le recomienda que el Programa solicite al SISFOH, definir un plazo máximo para contar con la clasificación socioeconómica e informar de este plazo a las municipalidades. De esta manera las municipalidades podrán contar con mayor información cuando reciben consultas de adultos mayores que esperan ser afiliados y cuyo hogar ya fue empadronado.

Asimismo, se le recomienda al SISFOH, que cuando identifique casos de fichas que fueron llenadas incorrectamente, se informe inmediatamente a los encargados de la ULF para que puedan proceder a recoger la ficha socioeconómica nuevamente.

- 7) **Los promotores de Pensión 65 consideran que tienen a su cargo un número elevado de distritos, dificultando así el cumplimiento de la función relacionada a la verificación de hogares.**

Los promotores de Pensión 65, de los 8 ámbitos evaluados, a excepción del promotor de Querecotillo, expresaron la dificultad que tienen para cumplir con todas las funciones que poseen. En especial, no cuentan con el tiempo suficiente para realizar las labores de verificación⁵ en todos los distritos que están a su cargo. Esto se debe, principalmente, a la dispersión de los hogares ubicados en los distritos a su cargo y, en algunas localidades como Santa Ana, al tema de la inseguridad que genera temor entre algunos promotores y dificulta la posibilidad de realizar verificaciones. En algunos distritos, como Carabayllo y Supe, aún no se han realizado verificaciones.

La labor de verificación es la que permite que el promotor tenga un mayor vínculo con los usuarios; sin embargo, el promotor no logra cumplir esta función a cabalidad. Se considera que por este motivo los usuarios no identifican al promotor como un actor de contacto directo. Frente a esta situación, se recomienda evaluar los lineamientos que se establecen para asignar los distritos entre los promotores. Los mismos se pueden asignar considerando como un criterio fundamental la dispersión de los usuarios al interior de cada distrito.

⁵ Labores de verificación: se refiere a las labores asociadas a evaluar el nivel socioeconómico del hogar.

Objetivo 2: Conocer las experiencias, valoraciones y percepciones de los usuarios y su entorno, sobre los efectos del programa, la subvención económica y la mejora en las condiciones de vida.

Fundamentalmente a través de las entrevistas a usuarios y sus familiares o cuidadores se ha podido conocer acerca de los principales efectos que el programa, a través de la subvención económica ha propiciado en sus condiciones de vida; por lo cual concluimos y recomendamos lo siguiente:

- 1) **El principal cambio en las condiciones de vida de los usuarios se evidencia en la mejor alimentación.** Con la subvención económica los usuarios ahora pueden adquirir más y mayor variedad de productos alimenticios; la inclusión de productos en su canasta alimentaria como carne, leche, huevos y fruta es mencionado por los usuarios como signo de mejora en su calidad de vida. Dicha compra se produce por lo general el mismo día de cobro de la pensión; aprovechando en comprar en mayores cantidades para así quedar abastecidos por más tiempo.
- 2) **Un segundo efecto importante para los usuarios está referido a las mejoras en su salud física.** Con la subvención económica los usuarios ahora pueden adquirir productos y servicios médicos que les permiten sentirse más aliviados de los males que los aquejan; los cuales suelen ser muy dolorosos. Para los adultos mayores éste es un efecto muy valorado ya que los servicios de salud a los que acuden no cuentan con las medicinas o especialidades que ellos requieren.
- 3) **Otro efecto importante se refleja en la seguridad económica de los usuarios.** El contar con un ingreso económico constante les permite a los usuarios cubrir mejor sus necesidades básicas; el día de cobro de la pensión compran de manera agregada los productos alimenticios y de primera necesidad que les permiten asegurar su alimentación durante períodos más prolongados y además acceder a mejores precios ya que ahora pueden comprar algunos productos en cantidad.
- 4) **Un efecto positivo muy significativo e importante se da en la salud emocional de los usuarios y sus familiares.** Entendemos que se trataría de un efecto derivado de todo lo anteriormente mencionado y que se expresa en la tranquilidad de los adultos mayores. Adicionalmente, mencionan sentirse contentos y felices de poder recibir la pensión que les permite atender de mejor manera que antes sus necesidades básicas.
- 5) **De otro lado, se ha podido recabar información que sustenta un efecto negativo en los usuarios que residen en las zonas más alejadas de cada localidad.** Ello se debería a que la inversión que requieren hacer para poder llegar al punto de pago es más alta que para quienes residen en zonas más céntricas y dicho monto es significativo respecto de lo que reciben. Ello se debe no sólo a la lejanía sino a que no existen medios de transporte constantes que les faciliten el traslado.

Recomendaciones

Prestarle atención al hecho de que los usuarios que viven en condiciones de mayor vulnerabilidad son quienes más se afectan por los altos costos de traslado para poder recibir su pensión. Sería recomendable investigar sobre la posibilidad de que la pensión se otorgue de manera diferenciada considerando dicha variable.

Objetivo 3: Conocer las experiencias, valoraciones y percepciones de los usuarios del programa, su entorno y el personal de salud, frente al acceso y uso de servicios de salud.

Los resultados generales respecto al presente objetivo, teniendo en cuenta los servicios de salud regulares, las campañas de salud y el piloto de saberes productivos, nos generar las siguientes conclusiones y recomendaciones:

- 1) **Los usuarios perciben que los servicios de salud a los que tienen acceso no cuentan con personal, equipos y medicinas suficientes para atender las enfermedades específicas propias de su edad.** La mayoría de los establecimientos de salud cuenta únicamente con médicos generales, especialistas en obstetricia y enfermeros; no hay personal especializado que atienda las principales enfermedades del adulto mayor, ni tampoco los equipos y las medicinas necesarias que permitan atender las enfermedades⁶ que el adulto mayor tiene.
- 2) **Las campañas de salud, que articula el Programa, no ofrecen servicios de atención muy distintos a los que los usuarios reciben en los establecimientos de salud, por lo tanto no satisfacen sus necesidades particulares.** Si bien las campañas no han sido desarrolladas en todas las localidades estudiadas; existe bastante evidencia de las pocas capacidades de gestión y articulación que permitan realmente brindar servicios orientados al adulto mayor.
- 3) **El piloto de saberes productivos se encuentra aún en una etapa incipiente; sólo lo conocen en las localidades donde específicamente se implementa y más específicamente, quienes activamente participan de sus actividades; la mayoría de participantes disfruta de la actividad a pesar de que algunos acuden percibiendo que se trata de una obligación con el Programa.** Algunas actividades que se han realizado en las localidades permiten establecer que gracias al programa de Saberes Productivos, el adulto mayor interactúa más con la comunidad y por lo tanto han logrado ser más visualizados por ella.

Recomendaciones

- Informar a los operadores de salud sobre los resultados de la presente evaluación en relación a las percepciones de los usuarios sobre el acceso, uso y valoración de los servicios de salud.
- Evaluar la pertinencia de continuar articulando esfuerzos para implementar campañas de salud que no ofrecen un valor diferencial que los servicios ya existentes; es decir, no orientados a los adultos mayores.

Objetivo 4: Conocer las necesidades actuales, aspiraciones y anhelos a futuro de los usuarios del programa respecto a su persona y familia.

Para este objetivo, fundamentalmente, se ha tomado como base las entrevistas a usuarios y sus familiares o cuidadores, los cuales han permitido conocer más a fondo las principales necesidades actuales y aspiraciones a futuro de los adultos mayores, pudiendo concluir lo siguiente:

⁶ Las principales enfermedades del adulto mayor, según la información recogida en campo, son: hipertensión, artrosis, osteoporosis y enfermedades respiratorias.

- 1) **Las principales necesidades actuales de los usuarios del Programa están relacionadas a poder cubrir de mejor manera su manutención diaria; es decir fundamentalmente en los rubros alimentación y salud.** Si bien la subvención económica que el Programa les otorga es utilizada fundamentalmente en estos dos rubros, ellos mencionan que no les alcanza para cubrirlos completamente.
- 2) **Resulta muy difícil para los adultos mayores reflexionar y expresarse acerca del futuro.** Para la mayoría es muy claro que su muerte está bastante cerca y por ello no encuentran otra aspiración que no esté referida a poder seguir recibiendo su pensión mientras vivan y así poder seguir atendiendo sus necesidades con mayor solvencia y tranquilidad que antes.
- 3) **Para algunos adultos mayores sería deseable poder recibir un mayor monto de pensión y/o con mayor frecuencia ya que declaran que con lo que reciben actualmente no logran cubrir todas sus necesidades.** Las expresiones más claras de este tema se encuentran relacionadas a no poder llegar al siguiente cobro cubriendo todo el período de alimentación.
- 4) **Les resulta más fácil referirse a aspiraciones para su familia; lo que anhelan es que puedan tener mejores condiciones de vida que ellos; más específicamente a través de la obtención de trabajo.** Es una preocupación para los adultos mayores que su familia encuentre garantías para poder mantenerse. En algunos casos mencionan el deseo de poder recibir apoyo para invertir en sus cultivos o crianza de animales; capital, herramientas, abonos, etc., son algunas necesidades mencionadas.
- 5) **Para algunos adultos mayores si constituye una aspiración el poder recibir apoyos puntuales para la mejora de sus viviendas.** En general se trata de viviendas muy precarias que necesitarían ser reforzadas en paredes, techos y puertas. Se mencionan calaminas o planchas de madera como alternativas que les permitiría con apoyo de sus familiares darle mayor seguridad a sus viviendas.

Recomendaciones

Articular esfuerzos con otros sectores o niveles de gobierno que puedan implementar programas de apoyo orientados a la población objetivo de Pensión 65.

A continuación, se presenta una tabla que resumen los problemas, conclusiones y recomendaciones antes mencionadas.

Tabla: Resumen de problemas, conclusiones y recomendaciones por objetivo⁷

Objetivo	Problema	Conclusión	Recomendación	Actor responsable
Objetivo 1: identificar y describir los motivos que impulsaron a los usuarios a afiliarse, su evaluación sobre el proceso de afiliación, y el grado de conocimiento sobre los derechos, obligaciones y la posibilidad de acceso a servicios de salud y servicios complementarios.	No existen suficientes medios y canales de difusión para dar a conocer los objetivos del programa, los requisitos de afiliación y el padrón de usuarios.	La mayoría de usuarios no identifica motivos claros por lo que se afilió al Programa; a lo mucho se expresan motivaciones referidas a la subvención económica en sí	Establecer una estrategia de comunicación adecuada y diferenciada, considerando cuáles son los mejores medios de difusión en cada localidad. Se podrían realizar campañas informativas en zonas rurales a través de mayor difusión radial y/o alianzas con gobernadores o líderes locales que pueden apoyar en las tareas de difusión del programa.	
		Los usuarios no conocen el proceso de afiliación; requisitos, criterios de afiliación/desafiliación, procedimiento, roles, funciones, etc		
		Los canales de difusión son insuficientes y esta situación repercute en el adulto mayor de diversas maneras. Por un lado, éste no tiene un claro conocimiento de cuáles fueron sus motivos de afiliación. Por otro lado, no tienen claro cuáles son sus derechos y obligaciones como usuario, cuáles son las funciones de la municipalidad en torno al programa y en varios casos consideran que la elegibilidad de los usuarios la determina la municipalidad. Finalmente, los escasos medios de difusión del padrón de usuarios también generan que algunos adultos mayores no se enteren que están desafiliados hasta el día de pago y que otros no se enteren que son nuevos usuarios.		Pensión 65

⁷ La tabla se acoge al formato del anexo 2 de los TdR.

Objetivo	Problema	Conclusión	Recomendación	Actor responsable
	Baja claridad sobre las competencias de los funcionarios de la municipalidad respecto al programa. Asimismo, no cuentan con información para atender las dudas de los usuarios sobre los criterios de afiliación, no afiliación o desafiliación de algunos adultos mayores.	Existen vacíos de información sobre las razones de afiliación, desafiliación y demoras en la afiliación que generan incertidumbre entre los adultos mayores.	En cuanto a la baja claridad de las competencias de los funcionarios municipales, se recomienda diseñar, formular y entregar una guía que especifique las labores en las que estos deben dar su apoyo al programa. Asimismo, se recomienda capacitar a los funcionarios municipales respecto a sus funciones y competencias. En cuanto a la escasez de información para atender dudas, se recomienda lo siguiente: • Sobre las razones de afiliación: se recomienda establecer una estrategia de comunicación adecuada y diferenciada, considerando cuáles son los mejores medios de difusión en cada localidad. • Sobre las razones de desafiliación: se recomienda que, con el envío del padrón de usuarios, se brinde al funcionario información sobre cuáles fueron las razones de desafiliación de algunos usuarios. • Sobre las demoras en la afiliación: procurar capacitar y brindar información continua vía electrónica a los funcionarios, de manera que sean capaces de explicar a los adultos mayores cuáles son las principales razones de la demora en su afiliación. En caso la demora se deba a que el hogar no cuenta con clasificación socioeconómica, se recomienda que el	Pensión 65 SISFOH

Objetivo	Problema	Conclusión	Recomendación	Actor responsable
			SISFOH defina un plazo máximo para contar con la clasificación socioeconómica e informar de este plazo a las municipalidades.	
	Existen demoras en la determinación de la clasificación socioeconómica de los hogares por parte del Sistema de Fiscalización de Hogares (SISFOH).	Las demoras en la determinación de la clasificación socioeconómica tienen diversos efectos. Por un lado repercuten en el Programa, debido a que limitan la posibilidad de afiliar a nuevos usuarios. Por otro lado, además, generan ansiedad entre los adultos mayores que están a la expectativa de conocer si lograrán recibir la pensión. Finalmente, lleva a que en algunas municipalidades, como la de Carabayllo, generen prácticas inadecuadas.	Definir un plazo máximo para contar con la clasificación socioeconómica e informar de este plazo a las municipalidades. De esta manera las municipalidades podrán contar con mayor información cuando reciben consultas de adultos mayores que esperan ser afiliados y cuyo hogar ya fue empadronado.	SISFOH
	Los promotores de Pensión 65 consideran que tienen a su cargo un número elevado de distritos, dificultando así el cumplimiento de la función relacionada a la verificación de hogares	La labor de verificación es la que permite que el promotor tenga un mayor vínculo con los usuarios; sin embargo, el promotor no logra cumplir esta función a cabalidad. Se considera que por este motivo los usuarios no identifican al promotor como un actor de contacto directo.	Evaluar los lineamientos que se establecen para asignar los distritos entre los promotores. Los mismos se pueden asignar considerando como un criterio fundamental la dispersión de los usuarios al interior de cada distrito.	Pensión 65
Objetivo 2: Conocer las experiencias, valoraciones y percepciones de los usuarios y su entorno, sobre los efectos del programa, la subvención económica y la mejora en las condiciones de	Los usuarios viven en condiciones de vida muy precarias que no les permite atender sus necesidades básicas de alimentación.	Los usuarios han mejorado su alimentación; ahora pueden adquirir más y mayor variedad de productos alimenticios utilizando para ello gran parte de la subvención económica que reciben.		
	Los adultos mayores enfrentan difíciles condiciones de salud por	Los usuarios han mejorado la atención de su salud, a través de la adquisición de productos y servicios médicos		

Objetivo	Problema	Conclusión	Recomendación	Actor responsable
vida.	enfermedades crónicas que les ocasionan gran fastidio y dolor corporal y que no son integralmente atendidos por los servicios públicos de salud.	utilizando parte de la subvención económica que reciben.		
	Los adultos mayores enfrentan difíciles condiciones de vulnerabilidad e incertidumbre.	Los usuarios han mejorado la calidad de su salud emocional en tanto la subvención económica les produce mayor tranquilidad y certeza de poder solventar, al menos en parte, sus necesidades básicas de alimentación y salud. Manifiestan expresamente sentirse más tranquilos. Del mismo modo se ha podido apreciar una mejora en la seguridad de los usuarios ya que pueden adquirir productos para mayores períodos de tiempo.		
	Los puntos de pago disponibles para el cobro de la pensión no están cerca de todos los usuarios, sobre todo los de las zonas más rurales y pobres.	Los usuarios rurales invierten una proporción significativa de su pensión para poder movilizarse hasta el punto de pago.	Se podría evaluar la introducción de una escala de pensión diferenciada a la población en zonas rurales, de tal manera que se cubra el costo promedio de transporte. Para ello sería necesario contar con información certera sobre si los usuarios son rurales y se encuentran en zonas alejadas a los puntos de pago (información que recogen los promotores)	Pensión 65
Objetivo 3: Conocer las experiencias, valoraciones y percepciones de los usuarios del programa, su entorno y el personal de salud, frente al	Los servicios de salud no cuentan con personal, equipos y medicina suficiente para atender las enfermedades específicas de los adultos mayores.	Los usuarios urbanos y rurales no valoran ni utilizan los servicios de salud cotidianos. En muchos casos, destinan parte de su pensión a adquirir medicinas y/o pagar doctores privados.	Implementar campañas de salud especializadas para la atención de enfermedades a adultos mayores como cataratas, artrosis, artritis, entre otros.	Pensión 65

Objetivo	Problema	Conclusión	Recomendación	Actor responsable
acceso y uso de servicios de salud.	Las campañas de salud no ofrecen servicios de atención distintos a los que los usuarios reciben en los establecimientos de salud.			
	-	Saberes productivos: Las municipalidades locales saben que deben apropiarse del programa de Saberes Productivos ya que ellos deben continuar la implementación. Asimismo, se recogió que los adultos mayores participan y acuden a las actividades que se realizan. Por medio de la información recogida es difícil establecer si los adultos mayores han logrado ser más visualizados por la comunidad; sin embargo, algunas actividades que se han realizado en las localidades permiten establecer que gracias al programa de Saberes Productivos, el adulto mayor interactúa más con la comunidad.	-	-
Objetivo 4: Conocer las necesidades actuales, aspiraciones y anhelos a futuro de los usuarios del programa respecto a su persona y familia.	Los adultos mayores tienen muchas dificultades para proyectarse al futuro	Los usuarios no definen expectativas a futuro más allá de poder seguir contando con la pensión que actualmente reciben. En algunos pocos casos solicitan recibir un monto mayor o de manera más frecuente que les permita poder cubrir de mejor manera sus necesidades. En otros casos sugieren la posibilidad de recibir apoyos complementarios muy variados (medicinas, material de construcción,	Evaluar la posibilidad de articular con otros programas de gobierno que puedan apoyar a cubrir las necesidades básicas que aún no pueden cubrir los adultos mayores en condición de pobreza	Pensión 65

Objetivo	Problema	Conclusión	Recomendación	Actor responsable
		productos para el cultivo o crianza de animales menores, etc)		
	La pensión recibida cubre solo parte de las necesidades básicas de los adultos mayores.	No permite que los usuarios inviertan en aspectos clave para mejorar su calidad de vida como mejoramiento de su vivienda.	Implementar campañas para distribuir productos adicionales.	Pensión 65

VIII. Bibliografía:

- Banco Mundial. (2008). *The World Bank Pension Conceptual Framework*. Washington.
- ESCALE. (2012). *Estadística de la Calidad Educativa*. Recuperado el 18 de Septiembre de 2012, de <http://escale.minedu.gob.pe/>
- Guber, R. (2001). *La etnografía. Método, campo y reflexividad*. Bogotá: Editorial Norma, .
- INEI. (2012). *Encuesta Nacional de Hogares*. Lima.
- INEI. (s.f.). *Instituto Nacional de Estadística e Informática*. Recuperado el 3 de Octubre de 2013, de <http://www.inei.gob.pe/biblioineipub/bancopub/Est/Lib0180/C9-4.HTM>
- InfoMIDIS. (s.f.). Recuperado el 07 de Agosto de 2013, de <http://www.midis.gob.pe/mapas/website2013/>
- Johnstone. (2004). *Reducing Risk and Vulnerability: The Role of Social Protection Pro-poor*. London.
- Lund, F. (2009). *Social Protection and the Informal Economy: Linkages and Good Practices for Poverty Reduction and Empowerment*. OECD.
- MIDIS. (2013b). *Anexo 2: Programa presupuestal con enfoque en resultados. Programa Nacional de Asistencia Solidaria "Pensión 65"*. Lima.
- MIDIS. (2013a). *Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social "Incluir para crecer"*. Lima.
- MIDIS. (2012). *Mapa de Vulnerabilidad a la Inseguridad Alimentaria*. Lima.
- MIDIS. (2013c). *Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social*. Recuperado el 18 de Septiembre de 2013, de <http://www.midis.gob.pe/mapas/website2013/>
- MIDIS. (2013). *Pensión 65: progreso para todos. Suplemento especial , Año 1 (N° 1)*.
- MIDIS. (2013b). *Pensión 65: progreso para todos. Suplemento especial , Año 1 (N° 1)*.
- Montoro, C. (1999). *Costo de la reforma del Sistema Nacional de Pensiones: una adaptación del modelo de generaciones traslapadas*. Lima: Banco Central de Reserva del Perú.
- Nugent, J. B. (1985). The Old-Age Security Motive for Fertility. *Population and Development Review* , Vol. 11 (N° 1), 75-97.
- Nussbaum, M. (2000). *Woman and human development*. Cambridge University Press.
- Palomba, R. (2002). *Calidad de vida: conceptos y medidas. Taller sobre calidad de vida y redes de apoyo de las personas adultas mayores*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Pensión 65. (2013). *Pensión 65: progreso para todos. Suplemento especial , Año 1 (N° 1)*.
- PNUD. (2009). *Informe sobre Desarrollo Humano* . New York.
- Rawls, J. (1971). *A theory of justice*. Cambridge: Belknap Press of Harvard University Press.
- Ridruejo, Z., & López, J. Ahorro y pensiones en los modelos de generaciones solapadas. *Macroeconomía Avanzada*.
- Rodríguez, G., & Gil, J. y. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Granada (España): Ediciones Aljibe.
- Rofman, R., Lucchetti, L., & Ourens, G. (2008). *Pension Systems in Latin America: Concepts and Measurements of Coverage*. Banco Mundial.
- Sen, A. (1985). *Commodities and capabilities*. Oxford.
- Taylor, S. y. (1987). "Introducción a los métodos cualitativos de investigación: La búsqueda de significados". Buenos Aires.: Editorial Paidós.
- Valdés-Prieto, S. (2008). *A theory of noncontributory pension design*. Santiago de Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Willmore, L. (2006). *Non-contributory pensions: Bolivia and Antigua in an international context*. Santiago de Chile: CEPAL, Serie Financiamiento del desarrollo.

IX. Anexos

Los anexos generales (lista de documentos revisados, reporte de desarrollo de trabajo de campo, instrumentos cuantitativos y cualitativos, documentos metodológicos para el trabajo de campo, listado de personas encuestadas) se encuentran en el CD adjunto "ANEXOS_GENERALES".

X. Resultados por localidad

**REPORTE DE PRINCIPALES HALLAZGOS
LAMAS
SAN MARTÍN
EVALUACIÓN CUALITATIVA DEL PROGRAMA “PENSIÓN 65”**



FEBRERO DE 2014

CONTENIDO

I.	Introducción	68
II.	Información de contexto de cada localidad	69
III.	Resultados por objetivos del estudio	73
IV.	Registro etnográfico	90
V.	Conclusiones y recomendaciones	92
VI.	Bibliografía y referencias.....	94
VII.	Anexo	95
A.	Lista de entrevistados por localidad.....	95
b.	Actores encargados de proveer el servicio.....	96
B.	Fotografías codificadas y reseñadas	96
C.	Procesamiento y análisis de entrevistas.....	96
D.	Transcripciones	96
E.	Audios.....	96

I. Introducción

El distrito de Lamas, en la provincia de Lamas, región San Martín, fue seleccionado como una de las ocho casos de estudio de la Evaluación Cualitativa del Programa Pensión 65, dado que cumple con lo siguiente: se ubica geográficamente en la Selva y cuenta con 93 usuarios entre 65 y 80 años de edad que tienen más de ocho meses de afiliación, de los cuales 43 son varones y 46 son mujeres. Según el listado de datos de usuarios proporcionado por el Programa Pensión 65 no se ha podido determinar cuántos de los usuarios residen en zonas rurales y cuántos en zonas urbanas. El cobro se realiza a través de agencia del Banco de la Nación de Lamas y en la localidad se han implementado campañas de salud para los usuarios del Programa.

El trabajo de campo en el distrito de Lamas, se realizó del 07 al 28 de septiembre de 2013. Durante este tiempo se efectuaron varias reuniones de coordinación tanto con funcionarios de la municipalidad del distrito, como con representantes del Programa en la zona - el promotor y especialista responsable del Piloto de Saberes Productivos -, quienes en todo momento facilitaron apoyo al entrevistador a cargo del trabajo de campo en el distrito.

Se realizaron 24 entrevistas en profundidad a usuarios, de las cuales se descartaron tres fundamentalmente porque no contenían información completa o comprensible sobre todo porque los usuarios presentaban dificultades en la comprensión y expresión de ideas; en un caso en particular la entrevista no pudo ser realizada ya que la usuaria era exclusivamente quechua hablante y en otros dos casos los usuarios presentaban serios problemas de sordera.

Asimismo, se realizaron, 07 entrevistas a los actores encargados de proveer el servicio entre los días 09 y 10 de septiembre.

Las entrevistas en zona urbanas se realizaron en los centros poblados de Lamas (capital del distrito) y San Antonio del Río Mayo; mientras que las entrevistas en la zona rural se hicieron en los centros poblados de Chirapa, Huapo, Pampayacu y Cochapata y en los caseríos de Shukshuyacu y Bellavista.

Se logró cumplir tanto con la condición de género como con la condición de zona de residencia (urbano/rural). Asimismo, se logró realizar un trabajo etnográfico permanente y se realizó específicamente la observación participante del día de pago de la subvención del Programa el lunes 09 de septiembre, acompañando a una usuaria de la zona urbana.

Las principales dificultades para el trabajo de campo en Lamas están relacionadas a los siguientes temas:

- A las dificultades de ubicación y traslado a las viviendas de los usuarios de las zonas rurales; sobre todo las ubicadas en las partes altas. Las condiciones de lejanía, dispersión e inaccesibilidad por falta o escases de transporte público o de pistas asfaltadas realmente complicaron el trabajo de campo, fundamentalmente demandando más tiempo y recursos para poder cumplir con las metas definidas por el estudio.
- Al recelo y temor de los entrevistados a brindar información que pudiera conllevar su desafiliación al Programa. Fue recurrente la manifestación de dicha preocupación entre los usuarios, debido a que se anticipaban a pensar que la entrevistadora era parte del Programa. Para enfrentar dicha situación la entrevistadora debió tomar un prudente tiempo previo a cada entrevista para explicar con claridad a los usuarios el carácter del estudio y la importancia de sus opiniones sobre el mismo.

En ambos los casos las estrategias utilizadas para enfrentar las dificultades permitieron lograr el adecuado levantamiento de información en el cumplimiento de los objetivos del estudio.

II. Información de contexto de cada localidad

Lamas es un distrito de la provincia de Lamas, ubicado en el departamento de San Martín. En las viviendas ubicadas en la parte baja de la ciudad, en barrios como Suchiche, el acceso en moto taxi en días de lluvia se torna complicado porque las calles se llenan de piedras y mucho lodo y el agua descende para empozarse en estas zonas. En el casco urbano por lo general las viviendas de los usuarios del Programa resultan ser más sencillas que las casas a su alrededor. En la mayoría de casos las calles de las viviendas visitadas no están asfaltadas. La mayoría de pobladores de los barrios visitados se dedica, principalmente, a la agricultura; algunos trabajando en sus propias chacras o como peones en las chacras de otros y el jornal oscila entre S/. 15.00 y S/. 20.00. Los principales cultivos son: plátano, frejol, sacha inchi, maíz, cacao, yuca y café.

Solo una minoría de entrevistados se identificó como kechwa lamista, señalando que aprendieron a hablar en kechwa porque sus abuelos y padres les hablaban todo el tiempo en este idioma, además que el quechua de la parte andina es distinto y a veces resulta incomprensible para un kechwa lamista. Las personas mestizas identifican a la población kechwa como las personas que poseen habilidades para elaborar tiestos (ollas) de barro; tejer chumbes, utilizado como cinturón tradicional de los kechwa lamista o utilizado para amarrar la carga de plátano a la cabeza por ejemplo; y tejer esteras.

Los usuarios de zona urbana y rural coinciden en que estudiar implica tener cierta solvencia económica, pues hay que comprar lo útiles escolares, el uniforme y los libros, es por eso que a muchos les resultó difícil seguir estudiando y tuvieron que abandonar sus estudios. Otra observación es que en la zona rural se encuentra un gran porcentaje de mujeres analfabetas cuyas edades oscilan entre 40 años a más. Las mujeres de zona rural que intervenían en las entrevistas comentaron que hasta hace poco años se priorizaba la educación del hijo, en el caso de la hija se esperaba que desarrolle otras capacidades como la habilidad de trabajar con sus manos y ocuparse del hogar.

En la mayoría de casos los usuarios se dedicaban a la agricultura, cultivando productos de pan llevar para su propio consumo, como plátanos, frejol, maíz, yuca en menor grado. En la zona urbana la vivienda de varios usuarios presenta rajaduras producto del terremoto del 2005, una minoría que perdió su vivienda vive en módulos construidos por la municipalidad y el Programa Techo Propio. En las zonas rurales las paredes son de tapial y la mayoría no tienen “terrado” y techo de las casas son de hoja de palma.

De lo observado tenemos que todos los caseríos visitados cuentan con escuela inicial y primaria, pero no secundaria. La mayor parte de usuarios tienen primaria incompleta, pues señalan que no tuvieron el apoyo económico suficiente para continuar sus estudios ya que debían trabajar en la chacra para generar sus propios alimentos y además un ingreso con la venta de algunos productos en el mercado de la ciudad de Lamas o Tarapoto para la adquisición de otros bienes (arroz, chancaca, carne de res entre otros).

La mayoría de caseríos no cuenta con posta de salud a excepción de Chirapa. Los usuarios de Huapo van a la posta de Pamashto o al hospital ubicado en la ciudad de Lamas. Los usuarios de Shukshuyacu mencionan que no cuenta ni con un botiquín, para atenderse por lo general suelen ir a la ciudad de Lamas. En el caso de Pampayacu, Alto Pampayacu y Bellavista los usuarios se atienden en la posta de Pamashto o en la posta de Alto Shamboyacu. El usuario de Cochapata menciona que la población de su caserío se atiende en la posta de Pamashto.

En general los usuarios entrevistados en la zona rural mencionaron que para llegar a la posta de salud más cercana u hospital de la ciudad de Lamas se demoran entre quince minutos a una hora caminando. En todos los casos del casco rural el personal que atiende en la posta son por lo general técnicos en enfermería.

De los caseríos mencionados los únicos que se reconocen como comunidad nativa son Shukshuyacu, Pampayacu y Alto Pampayacu, haciendo referencia a lo que ya anteriormente se mencionó (aprendió a hablar en quechua) y agregando que los padres y abuelos eran perfectos cazadores, tomaban muchas purgas (brebajes de plantas medicinales cocinadas) y conocían perfectamente el camino hacia las minas de sal.

El acceso hacia los caseríos de Chirapa, Pampayacu, Alto Pampayacu y Cochapata, en general resulta un tanto complicado pues no hay disponibilidad de autos colectivos durante todo el día, solo son hasta las seis de la tarde.

El caso de Chirapa es aún más especial, pues el auto colectivo tiene un horario establecido y sale cada día a las ocho de la mañana, mientras que la camioneta (que llena con 10 personas a más) sale a las nueve de la mañana. No existen otros autos colectivos que ingresan al caserío, es así que el último horario para ingresar al caserío de Chirapa desde Tarapoto es antes de las cinco de la tarde; en la ruta Chirapa hacia Tarapoto es hasta las tres de la tarde siempre y cuando el auto o camioneta tengan un mínimo número de pasajeros. El tiempo de espera para que el colectivo llene y salga del lugar varía mucho; algunas personas de Chirapa aseguran que pueden esperar hasta tres horas. Es importante saber que no existe la ruta directa desde Chirapa hacia la ciudad de Lamas, por lo que la gente tiene que ir primero hasta Cacatachi (puede hacerlo en el auto colectivo) y luego en el cruce de Tarapoto-Cacatachi tomar una moto taxi que cobra cinco o seis soles para dejarlos en Lamas.

Para el caso de Shukshuyacu no existen autos colectivos que cubran la ruta, la gente se desplaza caminando o en moto taxi. Para ir a la ciudad de Lamas aseguran que se paga entre 8 a 10 soles solo de ida, es por eso que la mayoría de pobladores prefiere caminar.

Según el Censo Nacional de Población y Vivienda 2007, elaborado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), el distrito de Lamas cuenta con un total de 13 173 habitantes, los cuales conforman 3 378 hogares. Del total de la población de Lamas, el 50% son hombres y el 50%, mujeres.

LAMAS: INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA 2007

Región	Población	Urbana (%)	Rural (%)
San Martín	728 808	64.9	35.1
Lamas	79 075	47.8	52.2
Lamas	13 173	81.7	18.3

Fuente: Censo de población y vivienda 2007-INEI

Elaboración: AC Pública – APOYO Consultoría

La distribución poblacional por grupos de edad muestra que el grueso de la población pertenece a los grupos más jóvenes, mayores a 10 años, en especial el grupo entre los 15 a 19 años. Según género, se encuentra que la distribución es similar entre los grupos de hombres y mujeres es relativamente similar. Sin embargo, en cuanto a los adultos mayores de 65 años, predominan las mujeres, lo que podría implicar que la esperanza de vida de estas últimas es mayor. Respecto a la población de interés, se encontró que el 8.1% de la población del distrito son personas mayores a 65 años, lo que equivale a un total de 1 062 personas.

Según la información del Censo 2007, el 58.9% de la población de Lamas vive en condición de pobreza y un 28.8%, en pobreza extrema. En términos de la brecha de pobreza, la cual señala cuán pobres son los pobres, se observa que el gasto promedio en

consumo de los hogares pobres es 22.5% menor que el valor de la canasta básica alimentaria, a partir de la cual se define la línea de pobreza monetaria⁸. Por otro lado, en términos de desarrollo humano, se toma en cuenta el índice de desarrollo humano (IDH), el cual se basa en tres parámetros: vida larga y saludable, educación y nivel de vida digno. El IDH del distrito de Querecotillo es de 0.58⁹, lo que lo ubica en un nivel de desarrollo medio frente a los demás distritos.

De acuerdo al Censo 2007, se pueden observar las características de las viviendas, y ordenados según si los servicios o infraestructura es la adecuada o no. En cuanto a los servicios dentro de la vivienda, se observa que en las áreas urbanas, el 86% de las viviendas cuentan con un servicio de agua adecuado¹⁰, mientras que en el área rural este indicador se reduce al 20%. De forma similar, el 87% de las viviendas en áreas urbanas cuenta con el servicio de alumbrado eléctrico, en contraste con el 12% de la población rural que cuenta con este servicio. Resalta el caso del acceso a servicios higiénicos, donde el 48% de las viviendas urbanas cuentan con este servicio y ninguna vivienda rural cuenta con el mismo.

Por otra parte, respecto a la infraestructura (pisos y paredes) de las viviendas debido a que existen diversas características en el material de construcción en la región de la costa, la sierra y la selva, no existe una definición única y universal que establezca cuáles viviendas están construidas con material adecuado¹¹. Sin embargo, para el presente estudio se establece que aquellas viviendas que cuenten con paredes de ladrillo, boque o cemento, y con pisos de cemento, loseta o parquet, son viviendas construidas con material adecuado¹².

En Lamas se observan diferencias importantes respecto al material del piso de las viviendas (57% de las viviendas urbanas cuentan con piso de cemento o parquet, mientras que el 93% de las viviendas rurales cuentan con piso de tierra) y una diferencia menos marcada en cuanto al material de las paredes, donde la mayor parte de las viviendas – tanto urbanas como rurales- cuenta con paredes de adobe, tapia o madera.

LAMAS: MATERIAL PREDOMINANTE EN VIVIENDAS 2007

	Urbano		Rural	
	N° Viviendas	%	N° Viviendas	%
Servicios dentro de la vivienda				
Agua ¹³	2392	86	117	20
Servicio higiénico ¹⁴	1329	48	2	0
Alumbrado eléctrico ¹⁵	2416	87	71	12
Infraestructura				
<i>Pisos</i>				
<i>Cemento o parquet</i>	1595	57	32	6
<i>Tierra</i>	950	34	532	93

⁸ La canasta básica familiar en el 2007, año del censo, fue S/. 121.2 nuevos soles.

⁹ Un nivel cercano a 1 indica un nivel de desarrollo alto, es decir, un reflejo que un país posee un índice de esperanza de vida alto, un buen desempeño en indicadores de educación como los años promedio de escolaridad y la tasa de alfabetización y un PBI alto.

¹⁰ Red pública dentro o fuera de la vivienda.

¹¹ Por lo contrario, sí se puede definir aquellas viviendas que cuentan con características físicas inadecuadas cuando se trata de viviendas improvisadas, viviendas con paredes de estera, viviendas con paredes interiores de quincha, piedra con barro, madera u otro material y además, con pisos de tierra (INEI, 2008).

¹² Para el siguiente producto se buscará en detalle una metodología que permita diferenciar entre el material de vivienda adecuado considerando criterios para la sierra, la costa y la selva.

¹³ Red pública de agua dentro y fuera del hogar

¹⁴ Red pública de desagüe dentro y fuera del hogar

¹⁵ Posee Alumbrado eléctrico mediante red pública

Paredes				
Ladrillo	756	27	14	2
Adobe o tapia o madera	1676	60	330	57

Fuente: Censo de población y vivienda 2007-INEI
Elaboración: AC Pública – APOYO Consultoría

En cuanto a servicios de comunicación, cerca de la quinta parte de la población poseen teléfono fijo (21.8%), celular (21.8%) y servicio de TV por cable (21.6%). Sin embargo, solo el 3.8% de la población dispone de servicio de conexión a internet.

En cuanto al indicador de asistencia escolar, según el Censo del 2007, se encuentra una relación inversa entre mayor grupo de edad y porcentaje de asistencia. Mientras el grupo de edad escolar de niños de 6 a 11 años tiene un 92.3% de asistencia, el grupo de edad de 12 a 16 años la asistencia se reduce a 77.2%. Así, en el grupo de mayor edad que va de los 17 a 24 años, sólo el 30.0% asiste al sistema educativo regular.

Con respecto al acceso a seguro de salud, se observa que el 36.6% de la población del distrito de Lamas no cuenta con cobertura de ningún seguro de salud. Por su parte, se halló un mayor número de afiliados a EsSalud residentes en áreas urbanas (18.2%) que en rurales (1%). En el caso del SIS, la relación es contraria; sin embargo hay un porcentaje considerable de afiliados a este seguro tanto en zonas urbanas (42%) como en zonas rurales (55.6%).

En cuanto al empleo, la tasa de población económicamente activa de la población restringida a mayores de 14 años¹⁶ (denominada población en edad de trabajar – PET) es de 59.6%; es decir, menos de la mitad de la PET se encuentra con un empleo o se encuentra activamente buscando uno¹⁷. La aparentemente limitada tasa de actividad de la PEA podría explicarse a que el 43% de las mujeres en edad de trabajar pertenece a la PEA, mientras que el 76% de hombres se encuentra en la misma situación.

Respecto a la población mayor a 65 años, según el Censo 2007, se encontró que representaban al 8.1% de la población del distrito, lo que equivalía a 1 062 personas. De este grupo, 479 eran hombres (45.1%) y 583, mujeres (54.9%). Un 87.9% de esta población estaba asentada en el área urbana y el resto, en el área rural. Al 2007, el 94.1% sí contaban con DNI, aunque la cobertura era mayor en el área urbana (95.4%) que en la rural (84.4%).

Con respecto al tema de la salud, se encontró que el 44.9% de las personas mayores a 65 años no estaba afiliado a ningún seguro de salud, ni del tipo EsSalud o el Sistema Integral de Salud (SIS). Según el tipo de seguro, había una mayor cobertura por parte del SIS frente a EsSalud, y ésta era mayor en áreas rurales que en la urbana. De forma desagregada, se halló que había un mayor porcentaje de afiliados al SIS en el área rural (31.3%) que en el área urbana (29%). Lo anterior es coherente con el objetivo del SIS de priorizar a los más pobres, los cuales se encuentran principalmente en el área rural.

En relación al nivel educativo alcanzado, el 59% de las personas mayores de 65 años había alcanzado solo primaria y el 24% no tenía ningún nivel educativo. Por parte del nivel de Población Económicamente Activa (PEA), se encontró que el 34.5% de la PEA mayor a 65 años estaba ocupada, y 59% de este grupo se dedicaba a la agricultura o a la ganadería. Esto resulta coherente con los bajos niveles educativos alcanzados de esta población, ya que, por lo general, se encontró que la población ocupaba puestos no calificados. Por otra parte, dada la relevancia de la agricultura como actividad económica,

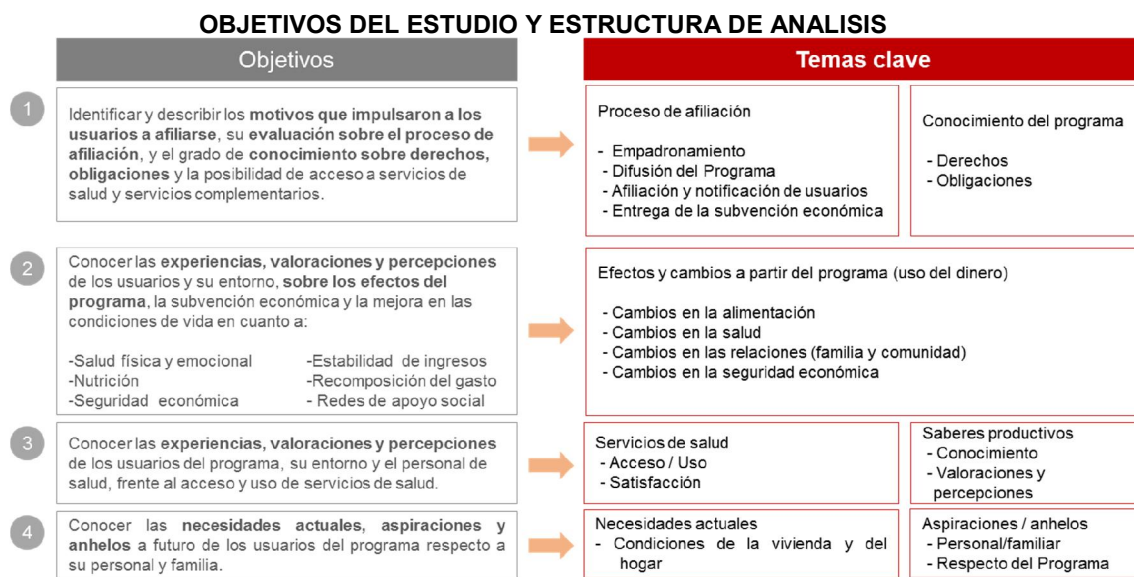
¹⁶ La definición brindada incluye a la población mayor de 65 años.

¹⁷ Este indicador se conoce como tasa de actividad de la PEA y se calcula dividiendo PEA entre PET.

y la naturaleza del ciclo agrícola¹⁸, se podría esperar que ésta población no habría tenido un empleo fijo sino estacional¹⁹, lo cual pudo dificultar una aportación permanente al sistema de pensiones.

III. Resultados por objetivos del estudio

La presente sección tiene como objetivo detallar los resultados generales del estudio de casos realizados. Los resultados del estudio han sido agrupados en función a los objetivos de dicho estudio y a los temas asociados a cada objetivo.



Fuente: Términos de referencia de la Consultoría
Elaboración: AC Publica – Apoyo Consultoría

El primer objetivo se relaciona con dos temas clave: el proceso de afiliación y el conocimiento del programa. La información que será presentada sobre el proceso de afiliación se organizó tomando en consideración los procesos operativos de Pensión 65.

El segundo objetivo se relaciona con los efectos y cambios que ha tenido el Programa en la vida de los usuarios, en cuatro aspectos clave: la alimentación, la salud, las relaciones (familia y comunidad) y la seguridad económica.

El tercer objetivo está asociado a dos servicios clave: servicios de salud y Saberes Productivos. Para el primero se recoge información sobre el acceso y uso de servicios de salud por parte del usuario. Para el segundo, se recoge información sobre las actividades que fueron desarrolladas para ejecutar el piloto de Saberes Productos, y la percepción que poseen los usuarios sobre este piloto.

Finalmente, el cuarto objetivo recoge información sobre las necesidades actuales y los anhelos de los usuarios. Las necesidades actuales están ligadas principalmente a las condiciones del hogar y a la calidad de vida de los usuarios. Las aspiraciones y anhelos están ligadas a aspectos personales, familiares y, también, a los anhelos asociados al Programa Pensión 65.

¹⁸ Los requerimientos de mano de obra para la actividad agrícola responden a un ciclo, en la que sólo en etapas claves como la preparación, siembra y cosecha, la demanda por mano de obra se eleva, pero cae abruptamente pasada la temporada.

¹⁹ Según estudios del INEI, luego del ciclo agrícola, muchas personas no tienen la opción de una búsqueda activa de trabajo en la misma zona, de modo que algunos optan por la migración temporal y otros por elaborar productos no agrícolas.

A. Objetivo 1: Conocimiento del Programa y proceso de afiliación

En Lamas, a diferencia de otros distritos, existe una oficina de Orienta MIDIS. Sin embargo, al igual que en los demás distritos, no existen suficientes medios y canales de difusión para dar a conocer los objetivos y los requisitos de afiliación al Programa. A esto debe sumarse que el promotor no se da abasto para apoyar en las labores de difusión, ni para realizar las verificaciones de los usuarios actuales. Además, los funcionarios municipales no tienen claro a qué se deben las demoras en la afiliación. Vacíos de información que se trasladan a los usuarios y que generan incertidumbre ya que estos no tienen claro a qué se debe que se encuentran afiliados, cuáles son sus derechos y cuáles son sus obligaciones.

A.1 Proceso de afiliación

El proceso de afiliación se inicia con la identificación de potenciales usuarios y la recopilación de requisitos para la afiliación. Se debe mencionar que el proceso de identificación de potenciales usuarios se realiza con el apoyo del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH). Por este motivo, antes de explicar los procesos operativos de Pensión 65, resulta fundamental mencionar la situación actual de los gobiernos locales respecto al empadronamiento de los ciudadanos, ya que este proceso permite generar como resultado una lista de potenciales usuarios que podrían ser usuarios de Pensión 65.

Luego de explicar la situación actual con respecto al empadronamiento, se mencionan los resultados encontrados en los siguientes temas (o procesos operativos del Programa): difusión del programa; afiliación y notificación de usuarios; y, entrega de la subvención económica.

i. Empadronamiento

El empadronamiento es una labor fundamental para que una persona logre afiliarse a un programa social. Antes de poder ser afiliado al programa, el hogar donde vive el adulto mayor debe ser empadronado. Esta función la está cumpliendo el personal de la Unidad Local de Focalización (ULF) de Lamas.

Cuando se entrevistó al responsable de la ULF, éste explicó que cuando se realiza el empadronamiento se logra detectar quiénes son potenciales usuarios. En Lamas, el INEI, ha realizado un barrido censal que permitió empadronar a la mayoría de los hogares. En los casos en los que el INEI no logró levantar información socioeconómica sobre un hogar, la ULF está encargada de hacerlo.

Adicionalmente, el responsable de la ULF explicó que luego de recoger la información socioeconómica por medio de la aplicación de la ficha socioeconómica, se digita la información y se envía a Lima. En Lima, la Unidad Central de Focalización se encarga de determinar la clasificación socioeconómica del hogar, es decir, si un hogar es pobre, pobre extremo o no pobre. Sobre esto último, el Responsable de la ULF de Lamas, indicó que en Lima, se demoran dos meses en establecer la clasificación socioeconómica de cada hogar. Tanto el Responsable de la ULF, como la persona encargada de Orienta MIDIS, expresaron su disconformidad por las demoras ya que esto afecta la posibilidad de que ingresen nuevos usuarios a Pensión 65.

“Creo que la preocupación más grande en la población es el tema de los tiempos en la clasificación económica, hasta ahora no manejamos un mensaje claro para el tema de los tiempos del momento en que la persona firma su declaración jurada y el tiempo en que lo van a atender, porque finalmente lo clasifican como extremo pobre pero eso está supeditado al sistema, no tenemos ni siquiera aproximación y es bien difícil para quien tiene que dar la cara con el usuario.”

(Personal a cargo de Orienta MIDIS, Lamas)

“Eso ha sido siempre tema de debate, eso demora en procesar, demoran dos meses a veces cuando debería ser el instante, algunos piden revaluación y demoran dos meses, y eso no debería ser así.”
(Responsable de la ULF, Lamas)

ii. Difusión del programa

En cuanto a la difusión del Programa Pensión 65, las entrevistas realizadas permiten concluir que no existen suficientes canales de difusión debido a que los usuarios no conocen de manera clara cuáles son los requisitos y criterios de afiliación, cuáles son los objetivos del Programa, de dónde proviene la Pensión, entre otros aspectos.

En Lamas, el promotor de Pensión 65, no indicó que realiza una labor de difusión de Pensión 65. Sin embargo, cuando se encuentra en campo, además de realizar verificaciones sobre la calidad de vida del usuario y sobre la supervivencia, brindar información sobre el programa a aquellas personas que realizan preguntas sobre el mismo.

Por su lado, el personal responsable de la Unidad Local de Focalización y el Gerente de Desarrollo Social, no especificaron si realizaban labores de difusión del programa Pensión 65. Sin embargo, indicaron que se encargaban de informar sobre cuáles eran los usuarios de Pensión 65 y cuándo era la fecha de pago a través de la publicación del padrón de usuarios.

A diferencia de otros distritos, en Lamas, existía una oficina de Orienta MIDIS. Sobre esto, el Gerente de Desarrollo Social indicó que Orienta MIDIS se encargaba de brindar información sobre los diversos programas sociales.

El responsable de Orienta MIDIS, explicó que se encargaba, básicamente, de brindar información sobre los distintos programas sociales que se manejan en Lamas. En el caso de Pensión 65, se encarga de atender a los adultos mayores y a los familiares de los adultos mayores que van a realizar preguntas sobre el programa. La entrevistada especificó que las personas suelen preguntar cuáles son los requisitos para participar en el programa. Asimismo, los que ya conocen el programa van a preguntar sobre las demoras en la clasificación socioeconómica del hogar, así como las demoras en la afiliación.

La escasa difusión que se realiza desde la municipalidad se aprecia al entrevistar a los usuarios. Ellos indican conocer del Programa a partir de que Ollanta Humala anunció en la radio que daría un dinero a aquellos adultos mayores de 65 años que vivan en situación de pobreza. Algunos otros indican que se enteraron del Programa a partir de reuniones que fueron convocadas por la municipalidad.

“Por la radio, por la televisión escuchábamos que dice, vamos a estar recibiendo tu Pensión 65”
(Usuario Rural, Lamas)

“Bueno por la radio por la televisión, se escuchaba por otros sitios... decían que todo el Perú van a dar esa pequeña pensión y de eso nos enteramos...”
(Usuario Urbano, Lamas)

“La inscripción fue acá en un local de Ollanta, allá nos íbamos todos a inscribirnos, nos pedían nuestra fotografía, nos pedían nuestro DNI...”
(Usuaría Rural, Lamas)

“Me he ido yo pues, a hacerme inscribir en la gobernación también, nos han dicho:

“hay que ir allá”, me he ido también allá, allá en su local de Ollanta...”
(Usuaría Urbana, Lamas)

“Esto, eso la primera vez que han venido, la primera vez que han dicho que Ollanta Humala que va a dar pensión, de acá, no sé si de la Municipalidad, llevó la alcaldesa una lista de 10 personas, creo, y esa lista entró”
(Usuario Urbano, Lamas)

iii. Afiliación y notificación de usuarios

La afiliación y notificación de usuarios contempla el desarrollo de varios subprocesos: identificación de potenciales usuarios, recopilación de requisitos para la afiliación, procesamiento de la información, revisión periódica de requisitos, retiro de usuarios fallecidos, reincorporación de usuarios, aprobación del padrón de usuarios y difusión del padrón de usuarios. A continuación, se resumirán los resultados en los subprocesos mencionados, considerando el rol de los actores y la experiencia y motivaciones de los usuarios durante la afiliación.

Debido a que son 8 subprocesos, se consideró agruparlos en dos subtemas: recopilación de requisitos para la afiliación y, establecimiento del padrón de usuarios. El primero incluye los resultados vinculados a los primeros dos subprocesos; y el segundo, a los 6 subprocesos restantes.

- **Requisitos para la afiliación**

La Unidad Local de Focalización (ULF) de la municipalidad es la encargada de recoger la copia del DNI y la declaración jurada (DJ) del potencial usuario. Luego de recoger esta información se envía a la Unidad Ejecutora Central de Pensión 65, en Lima.

El personal de la ULF indicó que cuando las familias acuden a la municipalidad para afiliarse a programas sociales, lo primero que debe revisarse es si el hogar ha sido empadronado. En caso de que el hogar no esté empadronado, se debe acudir a ese hogar para llenar la ficha socioeconómica. Luego de llenar la ficha socioeconómica, digitan la información y la envían a Lima. En Lima se determina si el hogar es no pobre, pobre o extremo pobre. Luego de tener esta información, es posible recoger el DNI y la DJ de los potenciales usuarios. El problema radica en que en Lima se tardan más de dos meses en establecer la clasificación socioeconómica del hogar.

Actualmente, en Lamas, según el encargado de la ULF, hay 600 usuarios que se encuentran esperando para recibir la subvención económica. Algunos están esperando desde el año 2012. Se debe mencionar, que el personal de Orienta MIDIS, indicó que hay 800 adultos mayores esperando la subvención económica, 200 más de los que indicó el responsable de la ULF. Ambos expresaron, su preocupación debido a que no se logra afiliar con rapidez a nuevos potenciales usuarios.

“Debe haber 800, aproximadamente de repente hasta más. Algunos mueren sin saber la respuesta, no entiendo si estamos hablando de calidad de atención, ni siquiera están los parámetros...no tienes un referente de saber cuánto tiempo, eso nos falta en el programa, establecer los tiempos y los mensajes.”
(Personal a cargo de Orienta MIDIS, Lamas)

Por otro lado, se debe mencionar, que los problemas de difusión de información sobre el programa se ven reflejados en el proceso de afiliación. La mayoría de los usuarios entrevistados no identifican con claridad los criterios por los cuales han sido seleccionados como beneficiarios del Programa, ni quién ha determinado su elegibilidad. El Responsable de la ULF y el Gerente de Desarrollo Social, indicaron que el usuario cree que la

municipalidad es la que determina la elegibilidad de los usuarios. En esos casos, ellos deben explicarle al adulto mayor que la selección de los usuarios la realiza la unidad ejecutora de Pensión 65 en Lima. Asimismo, se les recuerda que la ULF solo tiene la labor de afiliar a los potenciales usuarios y de empadronar los hogares, registrar la información y enviarla a Lima.

***“Nosotros lo que damos informar es que la unidad de focalización solo cumple funciones de empadronamiento, registrar la información, procesar la información y enviarla, cada programa social tiene sus propios criterios para hacer la evaluación, hay muchas personas que nos entienden, por eso trabajamos en coordinación con el amigo Dante, para qué él sepa informar también.”
(Responsable de la ULF, Lamas)***

Asimismo, se aprecia que los usuarios no tienen claro por qué fueron elegidos ya que atribuyen su afiliación a la suerte. En general los usuarios entienden que la subvención viene del gobierno central y algunos identifican directamente al presidente Ollanta Humala, como la persona que les otorga la pensión. Sin embargo, no comprenden con claridad las razones por las que fueron elegidos. Algunos mencionan que han tenido mucha suerte, ya que desde su punto de vista existen otras personas en su misma condición o a veces mucho peor, que no reciben la pensión.

***“-¿quién le da el dinero a usted?
- Ollanta.”
(Usuaría Rural, Lamas)***

***“es una ayuda del gobierno, que él a buena hora se ha puesto la mano al pecho para que si quiera esa ayuda”
(Usuario urbano, Lamas)***

***“si Dios quiere nos han de dar nuestra platita, si quiera algo es algo para poder pasar nuestros días, nuestros tiempos.”
(Usuaría rural, Lamas)***

- Establecimiento del padrón de usuarios

La Sede Central de Pensión 65, es la encargada de procesar los DNI y las DJ de los potenciales usuarios. Por medio de este proceso, se coteja información con la RENIEC, ESSALUD, SBS y la ONPS para seleccionar a los adultos mayores que sí cumplen con los requisitos para ser usuarios de Pensión 65. Asimismo, como parte del proceso de cotejo de información, es importante la verificación de los actuales usuarios, operación que es realizada por los promotores y los gobiernos locales. Por medio de estas verificaciones es posible detectar si hay usuarios que deberían ser desafiliados del Programa o adultos mayores que deberían estar afiliados.

Los promotores de Pensión 65 están encargados de realizar verificaciones a los usuarios de Pensión 65. En Lamas, el promotor explicó que para realizar las verificaciones, suele ir acompañado de alguien de la municipalidad. Durante las visitas de campo, el promotor verifica si el usuario ha fallecido y cuáles son las condiciones de vida del mismo.

Por medio de las verificaciones se puede decidir si un usuario debe ser revaluado o, en algunos casos, desafiliado del programa. El promotor explicó que cuando visita los hogares del adulto mayor, éste suele indicar repetidas veces que es pobre. Asimismo, indicó que él se basaba en la percepción y en lo que observaba, para poder determinar si la persona debería o no recibir la subvención. Además indicó que no poseía fuentes de información suficientes para evaluar mejor cada hogar.

“El adulto mayor ya tiene anticuerpos, dice de frente que es pobre. Nosotros no tenemos acceso a fuentes de información para evaluar los criterios. Yo tengo que creer en la persona y me baso en la percepción.”
(Promotor de Pensión 65, Lamas)

Adicionalmente, el promotor indicó que no lograba realizar verificaciones en todos los hogares de los adultos mayores. Explicó que no contaba con el tiempo suficiente ni con los recursos económicos necesarios para visitar todos los hogares. Incluso indicó que él cubría el 90% de sus gastos para movilizarse y realizar las verificaciones.

“No se logra llegar a todos los lugares. No alcanza el tiempo y tampoco se tienen suficientes recursos. Yo pago el 90% de mis gatos y aun así trabajamos.”
(Promotor de Pensión 65, Lamas)

Por medio de las verificaciones, logra determinar si hay casos de filtraciones y, por lo tanto, si se debe desafiliar a un usuario. El promotor de Pensión 65, indicó que había varios usuarios que estaban recibiendo la subvención económica y que no la merecían. Él identificó algunos casos al realizar las verificaciones en campo. Por su parte, el Gerente de Desarrollo Social, indicó que cuando recibieron el primer padrón de usuarios había incongruencias y por este motivo recibieron quejas. Había usuarios que tenían propiedades y que se encontraban en el padrón. Incluso había familiares del Gerente de Desarrollo Social en el padrón de usuarios. Al detectar estos casos, se le informó al promotor y a Orienta MIDIS.

“Yo desde el primer instante he objetado y gracias a eso los han sacado a varios, pero en esta lista han aparecido unos nuevos de nuevo, está bien que incrementen, pero con personas que realmente merezcan.”
(Gerente de Desarrollo Social, Lamas)

“Yo te podría decir que en el primer listado, hubo un problema porque también habían familiares míos ahí y yo he dicho que no deben estar ahí, como marido y mujer, que los dos quieren estar beneficiados y tienen un montón de propiedades, yo estoy en gerencia imagínate que uno de mis familiares estuviera ahí es terrible eso.”
(Gerente de Desarrollo Social, Lamas)

Asimismo, el Gerente de Desarrollo Social, indicó que la ficha socioeconómica debía mejorar para poder recabar más información sobre el hogar y evitar problemas de filtraciones. También dijo que se deben hacer mejores cruces de información en Lima para poder determinar si una persona puede estar afiliada al programa. Mencionó también, que se debían realizar cruces de información con la SUNAT y con el Banco, porque había personas que tenían tierras y ahorro y que estaban en el padrón de usuarios.

“Lo que si hemos planteado es que ni solamente se debe mejorar las condiciones económicas para el empadronamiento y un cruce de mayor información, por ejemplo con La Sunat o con la banca, porque algunos tienen propiedad o son ahorristas en los bancos, entonces tienen como vivir no son los que deberían asumir, a veces nosotros creemos que están en extrema pobreza pero te das cuenta que vas dentro de su casa y es dueña de 10 hectáreas, son patrones culturales además, ahí no hay un trabajo real además la ficha no les permite sacar esa información, a la ficha hay que añadirle eso, de repente ustedes me ven vestidos como si fuera pobre, pero es propietario de cinco hectáreas.”
(Gerente de Desarrollo Social, Lamas)

Luego de cotejar la información, tomando en cuenta la data levantada durante las verificaciones, se procede a establecer, publicar y difundir el padrón de usuarios. Cada dos meses, el promotor de Pensión 65 recibe, vía correo electrónico, el padrón usuarios. En

dicho padrón figuran todos los usuarios de Pensión 65 que recibirán la subvención económica – incluyendo los nuevos usuarios y aquellos que han sido desafiliados. El promotor está encargado de enviar el padrón de usuarios a los funcionarios de la municipalidad. En el caso de Lamas, el promotor envía el padrón al Responsable de la ULF y al Gerente de Desarrollo Social.

El Responsable de la ULF está encargado de apoyar al promotor en la labor de difusión del padrón. En el caso de Lamas, los medios de difusión del padrón son los siguientes:

- Publicación en los murales de la municipalidad o afuera del ex Auditorio de la Municipalidad.
- Difusión radial

A partir de la publicación del padrón surgen algunas dudas y consultas por parte de los adultos mayores, especialmente por parte de aquellos que llevan una gran cantidad de tiempo esperando su afiliación y por parte de aquellos que han sido desafiliados. Los adultos mayores y los familiares de los mismos, suelen acudir a quejarse debido a que se inscribieron pero aún no reciben la pensión. La persona encargada de Orienta MIDIS también indicó que recibe muchas quejas de los adultos mayores que aún no reciben la pensión. Mencionó que no tiene certeza de cuánto tiempo va a demorar el proceso, desde que la persona se inscribe, hasta que logra recibir la pensión. Frente a esto, la persona encargada de Orienta MIDIS, dijo que sería conveniente entender cuánto demora el proceso en Lima y por qué de esta manera es posible brindar una información más certera a los usuarios del programa.

El personal de la ULF, explicó que muchos adultos mayores creen que el proceso es instantáneo: entregan la copia del DNI, firman la declaración jurada y en el periodo siguiente reciben la pensión. Sin embargo, esto no es así y, se procura explicárselo, al adulto mayor o a su familiar.

“Nosotros lo que damos informar es que la unidad de focalización solo cumple funciones de empadronamiento, registrar la información, procesar la información y enviarla, cada programa social tiene sus propios criterios para hacer la evaluación, hay muchas personas que nos entienden, por eso trabajamos en coordinación con el amigo Dante, para qué él sepa informar también.”
(Responsable de la ULF, Lamas)

iv. Entrega de la subvención económica

En el caso de Lamas, la subvención económica se entrega en la agencia del Banco de la Nación ubicada en el mismo distrito. Los usuarios deben desplazarse hasta el banco para cobrar su pensión y aquellos que viven en comunidades campesinas alejadas deben incurrir en costos para poder trasladarse al banco.

El día de pago, la agencia del Banco de la Nación solo les pide a los usuarios el DNI y el voucher de pago pasado. En el Banco explicaron que la mayoría de los usuarios acuden solos a recoger su pago y que no hay casos de familiares que vayan con una carta poder a retirar la pensión del adulto mayor.

Asimismo, en el día de pago, no se forman largas colas. A pesar de que se demoran más de un minuto en atender a cada usuario, el personal del Banco considera que la atención es rápida. Indicaron que procuran ser pacientes en la atención y que internamente los capacitan sobre la atención al usuario. Adicionalmente, mencionaron que no han tenido ningún problema con el adulto mayor.

Luego de recoger el pago, tanto el promotor como los funcionarios de la municipalidad, indicaron que el usuario debe ir a firmar la ficha de supervivencia. Esto les permite

corroborar cuáles usuarios están vivos y permite detectar cuando hay usuarios que no han recogido su pago por varios días. En casos como este, el promotor visita los hogares para verificar la supervivencia y entender qué ha pasado.

A.2. Conocimiento

i. Derechos

El usuario debe sentir que tiene diversos derechos. Entre estos, el derecho a una mejor calidad de vida y un mayor acceso a salud. Los usuarios no identifican con claridad cuáles son sus derechos. Sin embargo, entre los derechos mencionados se encuentra la recepción de la subvención y, para algunos usuarios, el derecho a ser informados sobre la fecha exacta en que se realizará el pago.

Asimismo, algunos usuarios mencionaron el derecho a recibir buena atención o trato preferencial en la municipalidad y agencia del banco de la Nación.

***“No, no hay, no hay preferencial. No, no hay. Todos están ahí mezclados, debe de haber pues preferencial, así como en Tarapoto hay preferencial, pero acá no hay”
(Usuario urbano, Lamas)***

Por su lado, a pesar de que a los actores encargados de proveer el servicio no se les realizaron preguntas sobre los derechos de los usuarios, algunos de ellos expresaron la importancia del programa en cuanto a garantizar que los adultos mayores se sientan incluidos.

El promotor de Pensión 65 indicó que el objetivo del programa debía ser revalorar al adulto mayor y lograr que éste acceda a servicios públicos y bienes de calidad. Ni el responsable de la ULF ni el Gerente de Desarrollo Social hicieron referencia a los derechos de los adultos mayores.

Además de las entrevistas que se realizaron al promotor y a los funcionarios de la municipalidad, se entrevistó a un consultor de Pensión 65 que estaba encargado de la implementación del piloto de Saberes Productivos. El consultor entrevistado indicó que el adulto mayor debe sentir que tiene el derecho de participar y ser parte del programa de Saberes Productivos. Asimismo, indicó que la municipalidad debe sentir que está en la obligación de atender al adulto mayor.

***“Lo que se quiere del lado del usuario es que sienta que es un derecho y que la municipalidad está en la obligación de atenderlo.”
(Consultor Pensión 65 – Saberes Productivos, Lamas)***

ii. Obligaciones

Sobre las obligaciones, los usuarios indicaron como obligación el asistir a las campañas médicas y a las reuniones convocadas por los representantes del Programa o de la municipalidad de Lamas. Esta percepción existe a pesar de que los funcionarios municipales y el promotor, no han indicado que acudir a reuniones o actividades del Programa son obligaciones.

Asimismo, se debe mencionar que a pesar de que el usuario indica que ambas actividades son percibidas como obligaciones, ellos aclaran que acuden a las actividades relacionadas al Programa con buena disposición y con muchas ganas de compartir sus conocimientos o habilidades.

***“Nos dicen vengan y nos dice que “si alguien no viene a la reunión es porque no quiere recibir”
(Usuaría Rural, Lamas)***

***“Sí pues, nos llaman a las sesiones, hay que estar ahí pendientes, hay que ser responsables, les digo yo”
(Usuaría urbano, Lamas)***

***“Sí estar a la expectativa, esperando esas fechas, esperando que las autoridades nos avisan, para por intermedio de la radio no, nosotros en esos meses estamos este, atentos, ya para ver si que día llega cuando nos van a pagar”
(Usuario urbano, Lamas)***

En cuanto los actores encargados de proveer el servicio, tanto el promotor como los funcionarios de la municipalidad, indicaron que los adultos mayores deben acudir a la municipalidad, luego de cobrar la subvención económica. A pesar de que esta no es una obligación del usuario, facilita las labores del promotor debido a que se actualiza la ficha de supervivencia de los adultos mayores.

Sobre las campañas de salud, el usuario no está obligado a asistir a las mismas. Pueden ir los adultos mayores que así lo deseen y en caso que no vayan, no se les indica que existe el riesgo de que dejen de percibir la subvención económica.

Para finalizar, en cuanto al piloto de Saberes Productivos, el consultor de Pensión 65, encargado de este tema, indicó que se le explicó al adulto mayor que no es obligatorio que asistan a las reuniones que organizan. Se les ha explicado esto ya que algunos temen que por no asistir a las reuniones, los desafilien del programa.

B. Capítulo 2: Efectos y cambios a partir del Programa

A continuación se presentarán los efectos y cambios que ha tenido el programa en la alimentación, la salud, las relaciones y la seguridad económica. Asimismo, se considerarán los impactos que ha tenido la subvención en gastos complementarios. Primero se presentarán, en términos generales, los efectos y cambios que han sido percibidos por los funcionarios de la municipalidad, el promotor de Pensión 65, el personal del Banco de la Nación y el personal de salud. Luego, se indicarán los efectos y cambios que ha percibido el usuario del programa.

En términos generales, los actores entrevistados, dieron información sobre lo que ellos percibían que había cambiado en la vida de los usuarios. El Gerente de Desarrollo Social indicó que creía que no había un cambio en la vida del usuario y que se debía investigar con mayor profundidad este tema. Por su lado, el promotor de Pensión 65, dijo que los usuarios del programa le contaban que la subvención económica servía para comprar alimentos, vestimenta y medicinas. Asimismo, indicó que algunos adultos mayores temen gastar su subvención económica en otras cosas que no fueran la alimentación. Para ser más específicos, los adultos mayores temen gastar su pensión en mejorar las características físicas de la vivienda, porque creen que existe el riesgo de ser desafiliados.

***“No, dudo mucho, porque esos 250 les servirá para que paguen agua, cable, luz, dudo mucho, habría que hacer un poco más de investigación y ver, porque en la mañana cuando venía a trabajar veía como un hijo le administrada el dinero a su mamá, y de hecho saca algo ahí.”
(Gerente de Desarrollo Social, Lamas)***

“Puedo decir lo que me cuentan. Tiene plata para los alimentos, para la vestimenta y para comprar medicinas, No hay un cambio en su casa, no pinta su casa y no la arregla. Si lo hace siente que puede correr el riesgo de que salga.”
(Promotor de Pensión 65, Lamas)

El Responsable de la ULF también indicó que los adultos mayores utilizan la subvención económica para comprar medicinas. Asimismo, dijo que había un cambio en el aspecto emocional, ya que se percibía que los adultos mayores estaban contentos.

“En el lado emocional se nota bastante, se ha visto bastantes personas esperando esto, se nota la emoción de cada abuelito.”
(Responsable de la ULF, Lamas)

El personal de salud entrevistado, indicó que no había observado cuáles eran los impactos del programa en los adultos mayores. Finalmente, el personal de la agencia del Banco de la Nación indicó que los usuarios iban bien vestidos a recoger la subvención económica, pero no mencionó si percibía que existía un impacto en la alimentación o en la salud del adulto mayor. Ninguno de los actores entrevistados mencionó que existía un impacto en las relaciones que tenía el usuario con la familia o con la comunidad.

“No he tratado de ver la satisfacción de los usuarios, sólo he hecho una labor informativa.”
(Personal de Salud, Lamas)

“Los abuelitos vienen contentos a cobrar y vienen bien vestidos.”
(Personal Agencia del Banco de la Nación, Lamas)

B.1. Cambios en la alimentación

Considerando la información recabada a través de las entrevistas a usuarios, encontramos que el principal efecto que ocasiona la subvención económica en los usuarios de Lamas es que existe un mayor acceso a la compra de alimentos como la carne de res, carne de cerdo, pollo y pescado (por ejemplo el paiche que viene de la zona de Yurimaguas). Sin embargo, estos productos no se consumen todos los días, una vez por semana puede ser exagerado. Pero, anteriormente estos sólo se consumían en tiempos de festividades; en ocasiones realmente importantes, por lo que entendemos se trata de un efecto directo e importante.

“Sí señorita, antes la alimentación no era conforme ahora, más antes nuestra alimentación era a veces el arroz, el frejol, se comía algunas mazamoras, así como pobrecitos pues, así les criaba a mis hijos, pero ahora pues ya es algo diferente ya la vida,... Bueno, ahora se come ya de todo, se hace nuestros guisos de pollito, de algunas carnes, más que todo de pescado, el arroz y todo eso.”
(Usuaría Rural, Lamas)

“está mejorando nuestra alimentación, se puede comprar un tarro de leche, bueno algo para nuestra alimentación.”
(Usuario Urbano, Lamas)

“Antes por ser pobre no se ha comprado ni una lata de leche, señorita, no se podía comprar cuando no nos mandaban esta pensión no se podía comprar esa leche.”
(Usuaría urbana, Lamas)

“Bueno, no tanto carne, no todos los días, de vez en cuando se

compra, el día que hay nuestro dinero, sino no pues, lo que hay en la chacra...”
(Usuario Rural, Lamas)

B.2. Cambios en la salud física

En lo referente a salud los usuarios mencionan que ahora, dado que cuentan con recursos cada dos meses, pueden atenderse con médicos especialistas en la ciudad de Tarapoto; pueden comprar sus vitaminas y algunos medicamentos. Es decir, es evidente que la atención de su salud ha mejorado bastante a partir de su acceso a la subvención.

El Responsable de la ULF y el Promotor también mencionaron conocer que los adultos mayores utilizan la subvención económica también para comprar medicinas.

“En parte mi medicina, más que nada mi medicina, como no soy sano, compro mis pastillas”
(Usuaría Rural, Lamas)

“Ah, sí, con esto, como dicen, con esta enfermedad así vivía yo, pero ahorita con lo que tengo yo, rara, con mi platita me voy a curación.”
(Usuaría urbana, Lamas)

“Puedo decir lo que me cuentan. Tiene plata para los alimentos, para la vestimenta y para comprar medicinas.”
(Promotor de Pensión 65, Lamas)

B.3. Cambios en la salud emocional

En general encontramos que los usuarios se sienten más contentos y tranquilos que antes y en algunos casos logran verbalizar que se debería a que ahora reciben un ingreso fijo cada dos meses, que les ayuda a vivir mejor.

Asimismo, el responsable de la ULF mencionó que notaba que había un cambio en el aspecto emocional de los usuarios, ya que se percibía que los adultos mayores estaban contentos.

“En el lado emocional se nota bastante, se ha visto bastantes personas esperando esto, se nota la emoción de cada abuelito.”
(Responsable de la ULF, Lamas)

“Los abuelitos vienen contentos a cobrar y vienen bien vestidos.”
(Personal Agencia del Banco de la Nación, Lamas)

B.4. Cambios en la seguridad económica

A nivel general encontramos una mejora en la seguridad económica; los usuarios están confiados de que la subvención llegará a pesar de que algunas veces el pago ha demorado un poco más de dos meses. Mientras que antes el usuario debía estar pendiente y a la espera de la buena voluntad de hijos, familiares o hasta vecinos, ahora solo tiene en cuenta la fecha de cobro para planificar bien sus gastos.

Sin embargo este sentido de seguridad que claramente se siente en los usuarios por la pensión económica que reciben, también tiene una connotación de inseguridad. Según el Promotor de Lamas los usuarios perciben que deben medir y direccionar el gasto sólo

hacia los rubros de alimentación y salud y no invertirlo en otras cosas como en mejorar las características físicas de la vivienda porque creen que existe el riesgo de ser desafiliado.

***“nos haya dado esa pequeña pensión, queda muy agradecido y esa tenemos un poquito más de ayuda económicamente”
(Usuario Urbano, Lamas)***

***“no era igual sus alimentos pero mis hermanos le mandaban a veces su platita y con eso compraban pero hacía tarde su almuerzo, no igual pues su alimentación”
(Usuaría urbana, Lamas)***

***“No hay un cambio en su casa, no pinta su casa y no la arregla. Si lo hace siente que puede correr el riesgo de que salga.”
(Promotor de Pensión 65, Lamas)***

C. Experiencia, valoración y percepción de otros servicio relacionados

Además de la entrega de la subvención económica, el Programa realiza esfuerzos para promover y articular la entrega de mejores servicios orientados al adulto mayor. En el caso de Lamas, se han implementado campañas de salud y el piloto de Saberes Productivos. En cuanto a la campaña de salud, los usuarios perciben que no hay suficientes especialistas para atender las enfermedades que poseen. Sobre Saberes productivos, se observa que se han hecho diversos esfuerzos con el objetivo de revalorar los conocimientos del adulto mayor y transferirlos de generación en generación, y que el adulto mayor está interesado en que el piloto se siga desarrollando.

C.1. Servicios de salud

i. Acceso y uso a los servicios de salud

En el distrito de Lamas se encuentra el Hospital Rural de Lamas. Los adultos mayores, pueden acudir al Hospital o las postas de salud que se encuentran cercanas al centro poblado en donde viven. La técnica en enfermería que fue entrevistada, indicó que no poseen suficiente equipamiento ni suficiente personal. Actualmente solo hay médicos generales y seis técnicos en enfermería. Adicionalmente, el personal de salud entrevistado, indicó que se debería implementar un servicio pensado en el adulto mayor.

***“Un servicio exclusivamente para ellos, todos estamos atendiendo a todos, un servicio mejorado de otorrinos, de los ojos, de la nariz.”
(Personal de Salud, Lamas)***

Sobre el acceso al SIS, gran parte de los usuarios entrevistados manifestó que estaba afiliado y conocía del SIS desde antes de ingresar al Programa Pensión 65. Por ello, no vinculan este servicio con el Programa, ni tampoco consideran que ahora tengan una mejor atención con respecto a antes. Mencionan que deben esperar y respetar el turno de llegada para ser atendidos y que no existe atención preferencial.

***“Cuando nos vienen a decir, porque todos van a inscribirse, todos vamos a tener seguro nos decían, entonces, acudíamos acá al hospital pagando un sol y ya llegó otro tiempo y ya no nos han cobrado, y ha sido gratis, gratis ya ha sido la inscripción del seguro.”
(Usuaría rural, Lamas)***

***“-antes de ser usuario de Pensión 65 me dice que ya tenía seguro.
-Ya tenía.”***

(Usuario Rural, Lamas)

***“Ya es cosa de años que dieron ese seguro por el gobierno.”
(Usuario urbano, Lamas)***

Sobre las campañas de salud promovidas por el Programa, a la fecha se han logrado desarrollar cuatro campañas de salud. Dos de ellas se desarrollaron en el ex auditorio de la Municipalidad Distrital de Lamas y, las dos últimas, se han desarrollado en el Hospital Rural de Lamas.

Para ejecutar la campaña de salud, se requiere un mes de anticipación. Primero, se realiza una reunión entre el promotor y el personal de salud para definir el día de la campaña. Esta no se realiza, necesariamente, en el día de pago, debido a que el personal de salud requiere que se establezca con anticipación la fecha de la campaña y, la información sobre la fecha de pago, no se posee con la anticipación necesaria como para coordinar que la campaña se realice el mismo día.

Luego de definir la fecha de la campaña, la Unidad Territorial de Pensión 65 envía un oficio a la microred de salud del distrito. En dicho oficio se indica la fecha y el lugar donde se realizará la campaña de salud. En el oficio también se indica la cantidad de personal médico que deberá asistir a la campaña. En el caso de Lamas, se pidió apoyo al personal médico de las siguientes especialidades:

- Profesionales en medicina general
- Profesionales en otorrinolaringología
- Profesionales técnicos en enfermería
- Profesionales en oftalmología

El promotor, además de enviar un oficio a la microred de salud del distrito, envía un oficio a la municipalidad. En dicho oficio también se especifica el día, el horario y el lugar donde se realizará la campaña. Además, se le pide apoyo a la municipalidad en los temas logísticos: mesas, sillas, toldos, equipo de sonido, bebidas y refrigerios para el personal médico. Actualmente, a pesar de que piden apoyo con refrigerios, no se ha logrado proporcionar estos refrigerios al personal médico.

La última campaña de salud se realizó en el Hospital Rural de Lamas y, se prefirió realizarla en el hospital, para no trasladar el historial del adulto mayor, los equipos y los médicos. Además, cuando la campaña de salud se realizaba en el ex auditorio de la Municipalidad, los adultos mayores, luego de ser atendidos, debían trasladarse al hospital para recoger sus medicinas. Ahora que la campaña se realiza en el hospital, los usuarios no deben trasladarse a ningún otro lugar para acceder al servicio de salud.

La campaña de salud empieza a las 7 de la mañana y culmina a las 3 de la tarde. Cuando el adulto mayor llega al hospital sigue los siguientes pasos:

1

Historia médica: el adulto mayor recoge su historia médica.



2

Triaje: se realiza un chequeo general.



3

Consulta médica (la cantidad de consultas depende la variedad de médicos especialistas)



El personal de salud entrevistado indicó que acuden entre 30 y 60 adultos mayores. Asimismo, mencionó que la mayoría van acompañados y que cuando un adulto mayor habla quechua, los familiares realizan la traducción necesaria. Por su lado, el promotor también hizo comentarios acerca de la cantidad de adultos mayores que acudían a la campaña e indicó que iban pocos usuarios.

***“No vienen a las campañas de salud, es una cifra marginal.”
(Promotor de Pensión 65, Lamas)***

Los usuarios entrevistados señalan que antes no existían campañas de salud de manera periódica, por lo que ahora sienten que hay mayor acceso a la salud. Sin embargo, a pesar de que el personal de salud afirma que durante las campañas hay personal de diversas especialidades, los usuarios perciben que solo hay médicos generales que logren apoyarlos en disminuir sus dolencias.

***“Sí, no nos han dicho nomás qué tenemos. No nos han hecho examen
pues, no nos han hecho examen, sino nos han preguntado nomás,
qué tenemos, qué sentimos, eso nomás.”
(Usuaría urbana, Lamas)***

“Pero ahora pues están gestionando un doctor que ha venido desde

***Lima, también le ha reclamado por qué dicen que en San Antonio no hay un doctorcillo aunque sea que atienda”
(Usuario urbano, Lamas)***

ii. Valoraciones/satisfacción

En cuanto a la satisfacción por el acceso al servicio de salud, el personal de salud entrevistado, indicó que el día de la campaña se forman largas colas y que no hay suficientes sillas para que el adulto mayor espere antes de ser atendido. Incluso comentó que algunos adultos mayores se retiran del hospital antes de ser atendidos porque se cansan de esperar.

Por otro lado, el promotor y el responsable de la ULF, indicaron que el adulto mayor es consciente de que el acceso a la campaña de salud se debe a Pensión 65:

***“Entrevistador: ¿El abuelito percibe que los servicios de salud son de Pensión 65?
Entrevistado: Sí, por Pensión 65.”
(Responsable de la ULF, Lamas)***

C.2. Piloto de Saberes Productivos

En el distrito de Lamas se ha aplicado el piloto de Saberes Productivos. Para obtener mayor información sobre las actividades que se realizaron para implementar el piloto, se entrevistó al promotor de Pensión 65, a un consultor de Pensión 65 encargado de ver el tema de Saberes Productivos y a los funcionarios municipales.

El piloto de Saberes Productivos busca revalorizar la imagen que posee la comunidad sobre los adultos mayores y busca mantener y transferir los conocimientos del adulto mayor, debido a que esos conocimientos son un activo para la comunidad.

El consultor de Pensión 65 indicó que, actualmente, está apoyando a la municipalidad para que ésta se apropie del programa de Saberes Productivos. Pensión 65 formuló la propuesta de Saberes Productivos pero la municipalidad debe seguir implementándolo. A través de las entrevistas se recogió que los funcionarios de la Municipalidad sí son conscientes de que ellos deben seguir implementando el piloto de Saberes Productivos. Sin embargo, ahora no cuentan con el personal necesario para que continúe implementando el programa.

El promotor de Pensión 65, explicó que para ejecutar el piloto se siguieron los pasos que se muestran a continuación:

1. Reuniones con actores relevantes: se realizó una reunión con la municipalidad, las asociaciones del adulto mayor, el instituto de la Amazonia peruana, el centro amazónico de antropología y los adultos mayores del distrito. Por medio de esa reunión se buscó recoger información sobre las actividades que desarrollaban los adultos mayores.
2. Talleres con el adulto mayor: se desarrollaron dinámicas con los adultos mayores. En dichas dinámicas se le preguntaba al adulto mayor qué actividades sabía hacer. Sobre la base de esa información se comenzó a construir una base de datos.
3. Visitas en campo: se visitó el hogar de los adultos mayores que fueron identificados como sabios. A ellos se les realizó una entrevista para conocer en profundidad qué sabían hacer.
4. Construcción de la base de datos: con la información que se recogió en campo se construyó una base de datos que contenía los datos del adulto mayor y la actividad que realizaba. Entre estas actividades se encontraban la artesanía, la gastronomía, la vestimenta, las fiestas, la música y la danza.

5. Articulación con la municipalidad: se coordinó con la municipalidad para realizar una presentación de los Saberes Productivos. La presentación se realizó el 25 de agosto, y los adultos mayores tuvieron la oportunidad de enseñar las actividades que desarrollaban.

El consultor de Pensión 65 comentó que además de la presentación de Saberes Productivos que se realizó el 25 de agosto, se está fomentando la creación de espacios para que los adultos mayores se reúnan. El Gerente de Desarrollo Social, indicó que, adicionalmente, este año, se está desarrollando una actividad con la UGEL de todos los distritos. La actividad se está desarrollando a nivel nacional y consiste en que los niños de primaria hagan un dibujo sobre un adulto mayor cercano a ellos.

Adicionalmente, cuando se le preguntó a los entrevistados sobre la percepción que existía sobre el programa de Saberes Productivos, el consultor de Pensión 65 indicó que la comunidad aún no tiene claro de qué se trata el programa, pero cuando se les explica, les queda más claro en qué consiste. Además mencionó que el adulto mayor muestra interés por el programa de Saberes Productivos, ya que asisten a las reuniones o encuentros convocados.

Se debe mencionar que además del proyecto de Saberes Productivos, la municipalidad está desarrollando otras actividades orientadas al adulto mayor; por ejemplo, se ha aprobado la creación del Centro Integral del Adulto Mayor (CIAM). El Gerente de Desarrollo Social indicó que la creación del CIAM surgió por motivación de Pensión 65; sin embargo, aún no se ha podido implementar porque no cuentan con el espacio físico, el equipamiento y el personal necesario. A la fecha han desarrollado un plan de trabajo en el que se especifican las actividades que serán desarrolladas con el adulto mayor.

La mayoría de usuarios señaló que recientemente se han iniciado las actividades y ferias de Saberes Productivos, en donde son los mismos usuarios quienes demuestran sus destrezas y conocimiento en distintos rubros. Los talleres están dirigidos al público en general, sin embargo se trata de focalizar en estudiantes de las escuelas de Lamas, funcionarios del Estado, turistas, entre otros. Estas ferias resultan espacios verdaderamente productivos que además fortalecen la autoestima del adulto mayor.

“bonito ha sido señorita porque ha habido, otros han traído sus tejiditos, sus ollas, sus aventadoras, esteras.”
(Usuaría rural, Lamas)

“Porque, porque me ha gustado, los niños, todos esos escolares han ido a cada, con sus cosas, a apuntar como es, ajá, han ido como se hace las cosas, de qué manera viene y, y así todos.”
(Usuaría rural, Lamas)

“nos hemos familiarizado, nos han llamado a los que no nos han conocido, nos han llegado a conocer, lindo, lindo es, participar en toditas esas cosas que el gobierno, para mí, para toda la gente es muy bueno.”
(Usuario Urbano, Lamas)

Las recomendaciones que los adultos mayores sugieren al programa piloto de Saberes Productivos se refieren a: 1) realizar periódicamente ferias, pues hasta la fecha sólo se tiene conocimiento de la realización de una sola feria el día 25 de agosto de 2013; algunas personas entrevistadas creen que cada dos o tres meses se podrían dar estas ferias, pues requieren de mucha preparación previa para tener un buen impacto en la población de la región y/o visitantes, y 2) proveer de materiales o insumos a los usuarios de Pensión 65 para que den rienda suelta a su creatividad y las reuniones a las que convoque el programa resulten realmente “productivas”.

***“Sí, puede ser alguna actividad acá también en nuestra comunidad para que de esa manera cuando uno adulto se cuenta para que lleven ellos ese ánimo de acá de nuestra comunidad”
(Usuario rural, Lamas)***

***“unir más, hacer algo más, aprender algo más de esta Pensión 65, tener una mejor participaciones”
(Usuario urbano, Lamas)***

D. Necesidades actuales, aspiraciones y anhelos de los usuarios

Muchos usuarios respondieron que a esta edad no tienen ninguna aspiración para el futuro, que la única aspiración es que su salud mejore, a partir de un servicio de salud de calidad. Sobre las aspiraciones la mayoría de usuarios entrevistados mencionó que a futuro desearían que el Programa de cocina mejorada llegue a sus hogares, pues han escuchado que el Programa ya llegó a algunas familias de la provincia de Lamas.

***“...y por eso digo quisiera mi cocinita a gas, pero la Ollanta pues ha dado a varios, a varios han dado esta cocina,”
(Usuaría Rural, Lamas)***

***“Que nos den remedios, que nos manden pues remedios que nos cure.”
(Usuario urbano, Lamas)***

***“Vivir sanos, vivir tranquilos para poder hacer algo para esperar la vejez les digo yo porque la vejez viene del diario, le digo yo.”
(Usuaría urbana, Lamas)***

La mayoría de los usuarios respondieron que les gusta todo acerca del Programa Pensión 65, lo único que mencionaron como aspecto negativo fue la fecha de cobro de la subvención pues a veces pasa el margen de 2 meses, lo que les genera preocupaciones porque piensan que el Programa dejará de funcionar.

***“No, yo estoy contento con lo que me han dado mi centavo, ya tranquilo y nada más”
(Usuario urbano, Lamas)***

***“Bien señorita, como dice, cuando uno tiene eso, tiene su pensamiento de decir ya va a llegar su pensioncita, dice.”
(Usuaría urbano, Lamas)***

***“Nada, yo les digo que de repente puede mejorar un poco más la pensión para que puedan hacerse tratar.”
(Usuario urbano, Lamas)***

***“Bueno, sería bien que nos apoyen con algún víveres también, lo que ustedes puedan traer, una cosa de comer para comer con nuestros familiares acá o en la comunidad y siempre así como tú han traído pescado para comer, para comer solo siempre hay que repartir igual.”
(Usuario rural, Lamas)***

Los actores encargados de proveer el servicio, no hablaron sobre las necesidades de los usuarios, con excepción del responsable de Orienta MIDIS. Este último indicó que el adulto mayor mira la pensión como un juguete, y que la necesitan para comprar medicinas.

Algunos otros actores entrevistados dieron su opinión acerca de lo que debería significar Pensión 65 para los adultos mayores. El promotor de Pensión 65, mencionó que el objetivo del programa debería ser revalorar al adulto mayor y garantizar que disfrute de servicios públicos de calidad.

IV. Registro etnográfico

El día de registro del pago de la subvención económica se realizó el lunes 9 de setiembre del 2013. Con apoyo del promotor de Lamas el día sábado 7 de setiembre, durante la campaña médica, se concertó una cita con el usuario al que se acompañaría en su día de cobro.

- Preparación y organización.

A las 8:10 am estuve en casa del usuario, quien muy amablemente me invitó a desayunar y mientras desayunaba café y rosquillas de la zona empezó una fuerte lluvia con ventarrón, que una vez terminado el desayuno nos impidió subir hacia la plaza de armas en donde se ubica el Banco de la Nación. El usuario vive solo con su esposa, pero en la casa del costado vive su hijo con su familia.

El usuario se despierta muy temprano y confesó haber desayunado a las siete de la mañana, su esposa es quien le prepara el desayuno.

En la casa del usuario cuentan con una radio pequeña, sintoniza la emisora Millenium para enterarse de las fechas de pago de la subvención, reuniones y campañas médicas del programa.

La esposa cocina a leña y la cocina es abierta con un techo relativamente alto, justo al costado se encuentra el baño (seco). En la vivienda el usuario cuenta con servicio de agua y luz, pero no cuenta con servicio de desagüe.

- Traslado del usuario al punto de pago (Banco de la Nación o Transportadora)

Mientras esperábamos que pase la lluvia el usuario mencionó que normalmente el día de pago va caminado al Banco de la Nación y demora quince minutos desde su casa. El usuario siempre va solo a cobrar su pensión, pues hasta aquel día su esposa no recibía este dinero.

Se observó que la esposa mostraba tristeza al contar la historia de su afiliación al programa Pensión 65, pues no entendía porque en su caso hasta la fecha (iba esperando ya casi un año desde que inició el trámite) no podía cobrar la pensión, para su esposo en cambio salió inmediatamente.

El usuario manifestó que con su esposa siguieron el mismo trámite y presentaron los papeles la misma fecha; la respuesta que les dieron en la municipalidad provincial de Lamas era que los papeles de ella se habían extraviado en Lima pero que en cualquier momento la subvención podría salir.

A las 9:15 am tomamos una moto taxi que nos llevó hacia el Banco de la Nación, pues la lluvia continuaba. El usuario hizo su cola mientras esperaba a un costado junto a la consultora Daniela Maguiña.

Cuando decidimos tomar una foto en el exterior del Banco de la Nación el vigilante nos dijo que estaba prohibido hacerlo, sin embargo no había ningún panel de advertencia, finalmente no se tomó fotos al exterior.

- Momento en que se realiza la entrega de la subvención económica en el Banco de la Nación.

Cuando el usuario llegó al Banco de la Nación alrededor de 20 personas esperaban su turno para ser atendidas, la mayoría parecía usuario del programa.

Los usuarios muy ancianos que presentaban dificultad para permanecer de pie esperaban sentados en las sillas ubicadas a ambos lados del local; a diferencia de la ciudad de Tarapoto en este banco no existe atención preferencial para el adulto mayor.

La atención fue cordial, pero no se les preguntaba a los usuarios si preferían el pago de la subvención en sencillo o billetes chicos ni que los usuarios lo pidieran. Se observó que algunos usuarios llegaban con un familiar y/o cuidador que los acompañaba; también había parejas de esposos en donde solo uno de ellos cobraba la pensión.

El usuario al que acompañé esperó alrededor de 15 a 20 minutos antes de recibir su dinero.

- Cualquier otro suceso que transcurra durante su observación y participación del momento que se realiza la entrega de la subvención económica.

Después de recibir la subvención el usuario pasó al local de la municipalidad, ubicado a 20 metros del Banco de la Nación, para firmar una lista de asistencia. La lista es manejada por el promotor de Pensión 65 y se anotan los siguientes datos: nombre completo, número de documento de identidad, firma, número de voucher del Banco de la Nación (por el cobro del dinero) y huella digital.

El usuario esperó poco tiempo antes de ingresar a firmar, una vez dentro el personal le informó que su esposa ya podía acercarse al banco para cobrar su primera pensión; el usuario inmediatamente se fue a buscar a su esposa, mientras esperaba en el local de la municipalidad hablando con otros usuarios del Programa. A los veinticinco minutos el usuario llegó a la municipalidad junto a su esposa, señalando que ya no tuvieron que hacer cola en el Banco de la Nación para cobrar.

Alrededor de las 10:45 am junto a la esposa del usuario tomamos una moto taxi de regreso a su casa; Daniela Maguiña tomó otra moto taxi junto al usuario. Volví a la casa del usuario para realizar la entrevista, él se encontraba sumamente contento de que su esposa pudiera también acceder a esta pensión. Daniela Maguiña y la esposa del usuario estuvieron presentes en el momento de la entrevista. En la vivienda del usuario permanecí hasta finalizar la entrevista, siendo las 11:40 am.

V. Conclusiones y recomendaciones

A continuación, se presentan las principales conclusiones y recomendaciones producto de la información levantada en campo en el distrito de Lamas y organizadas según los objetivos de la consultoría.

Objetivo 1: identificar y describir los motivos que impulsaron a los usuarios a afiliarse, su evaluación sobre el proceso de afiliación, y el grado de conocimiento sobre los derechos, obligaciones y la posibilidad de acceso a servicios de salud y servicios complementarios.

- 1.1. El tiempo que le toma al SISFOH otorgar la clasificación socioeconómica es muy prolongado y limita la posibilidad de afiliar a nuevos usuarios. En la municipalidad provincial de Lamas, el gerente municipal, el responsable de la Unidad Local de Focalización y el responsable de Orienta MIDIS, indicaron que la Unidad Central de Focalización en Lima, se demora en indicar cuál es la clasificación socioeconómica de cada hogar, lo que limita la posibilidad de afiliar nuevos usuarios. Los funcionarios municipales, en especial, el personal de Orienta MIDIS, expresó su preocupación por las demoras, debido que no tienen conocimiento cuándo recibirán la clasificación y por lo tanto, no logran calmar la expectativa que posee el adulto mayor por conocer si podrá afiliarse al programa.

En este marco, se recomienda evaluar y optimizar los procesos al interior del SISFOH para reducir el tiempo necesario para otorgar la clasificación socioeconómica. Asimismo, se recomienda informarle a las municipalidades el tiempo que tomará establecer la clasificación, de esta manera los funcionarios podrán brindar información clara al adulto mayor, evitando que este vaya repetidas veces a la municipalidad para conocer sus oportunidades de afiliación.

- 1.2. No existen suficientes medios y canales de difusión para dar a conocer los objetivos del programa, los requisitos de afiliación y el padrón de usuarios. En la municipalidad provincial de Lamas no se realizan labores de difusión sobre los objetivos del programa y los requisitos de afiliación. A pesar de que los funcionarios conocen cuáles son los objetivos y criterios de afiliación, esta información no logra ser transmitida a todos los potenciales usuarios, debido a que no existen suficientes canales de difusión. Por su lado, en cuanto al padrón de usuarios, este se publica en los murales de la municipalidad o afuera del ex Auditorio de la municipalidad. Asimismo, se procura hacer difusión radial. A diferencia de otros distritos, los encargados de proveer el servicio, no indicaron problemas relacionados al conocimiento del adulto mayor sobre el padrón de usuarios. Esto se explica, en parte, porque el adulto mayor ya posee la práctica de acudir a la municipalidad a revisar el padrón de usuarios.

Por ello, se recomienda ampliar los mecanismos de difusión existentes sobre el programa y realizar campañas informativas efectivas acerca del programa, garantizando lleguen a las zonas más alejadas. Asimismo, el programa debe procurar hacer una mayor difusión radial y realizar alianzas con gobernadores o líderes locales que pueden apoyar en las tareas de difusión del programa.

- 1.3. El promotor de Pensión 65 explicó no tener suficiente tiempo y recursos para realizar las verificaciones que le corresponden. En el caso de Lamas, esto se debe a que existen zonas muy alejadas que cuentan con pocos usuarios y que se encuentran dispersos. Esta situación posee diversos efectos sobre el programa. Por un lado, dificulta la posibilidad de que los actores reconozcan al promotor como un actor de contacto directo. Más bien, según el promotor de Pensión 65, él es visto con cierto temor porque los adultos mayores creen que la visita del promotor puede derivar en la posible desafiliación del usuario. Por

otro lado, a pesar de que no es una función del promotor, limita la posibilidad de que el promotor logre difundir los objetivos y requisitos de afiliación cuando visita algunos centros poblados. Finalmente, dificulta la posibilidad de identificar a potenciales usuarios, así como usuarios que deberían estar desafiliados.

Frente a esta situación, se recomienda evaluar los lineamientos que se establecen para asignar los distritos entre los promotores. Los mismos se pueden asignar considerando como un criterio fundamental la dispersión de los usuarios al interior de cada distrito.

- 1.4. Los funcionarios municipales y el promotor tienen conocimiento de sus funciones con respecto al Programa. Sin embargo, los funcionarios municipales explican que no poseen cuentan con información para atender las dudas de los usuarios con respecto a las razones de desafiliación y a las demoras de afiliación. En la municipalidad provincial de Lamas, a diferencia de otros distritos, cuentan con el área de Orienta MIDIS; sin embargo, el personal de dicha área tampoco cuenta con información para atender las dudas del adulto mayor.

Por ello, es necesario brindar a los funcionarios municipales información acerca de los motivos que explican las demoras en la afiliación y las causas de desafiliación. En cuanto a la desafiliación, el padrón no incluye una explicación de los motivos de la desafiliación, por lo que sería importante que junto al padrón de usuarios, se entreguen un oficio que explique los principales motivos de desafiliación.

Objetivo 2: Conocer las experiencias, valoraciones y percepciones de los usuarios y su entorno, sobre los efectos del programa, la subvención económica y la mejora en las condiciones de vida

- 2.1. Los usuarios de Lamas ahora pueden acceder a productos alimenticios que antes sólo consumían en festividades o de manera muy especial; es el caso de la carne de res y pescado (el paiche).
- 2.2. Asimismo destinan recursos de la pensión en atender mejor su salud yendo a atenderse a la ciudad de Tarapoto, ya que en Lamas no encuentran a los especialistas que necesitan.
- 2.3. En algunos casos se encuentra temor de los adultos mayores respecto a gastar su pensión en otras cosas que no sean alimentación y salud. Algunos han manifestado un temor concreto a ser desafiliados del programa si es que invierten en mejorar las condiciones de su vivienda.
- 2.4. Se encuentra un efecto positivo muy importante en la salud emocional de los usuarios ya que manifiestan sentirse muy contentos y tranquilos ahora que reciben su pensión.

Objetivo 3: Conocer las experiencias, valoraciones y percepciones de los usuarios del programa, su entorno y el personal de salud, frente al acceso y uso de servicios de salud.

- 3.1. En cuanto al acceso a salud, en la municipalidad provincial de Lamas, según el personal de salud entrevistado, no hay suficiente personal y equipos para atender las enfermedades del adulto mayor. En este distrito sí se realizan campañas orientadas al adulto mayor y promovidas por Pensión 65. A la fecha se han realizado 4 campañas; sin embargo, según las entrevistas realizadas se concluye que debe mejorarse la logística y el servicio de atención, debido a que algunos adultos mayores se retiran de local donde se realiza la campaña sin ser atendidos.

Frente a esta situación, se recomienda que promueva el equipamiento de los centros de salud para que estos cuenten con los equipos y las medicinas necesarias para preservar la salud del adulto mayor. Asimismo, que se garantice que durante las campañas de salud el adulto mayor sea atendido correctamente, brindándole las comodidades necesarias – como sillas para esperar a ser atendidos – y procurando que la atención se realice en un tiempo adecuado.

- 3.2. El objetivo 3 hace referencia a los servicios de salud; sin embargo, Pensión 65 también ha promovido y fortalecido la articulación intergubernamental para ofrecer mejores servicios orientados al adulto mayor por medio del piloto de Saberes Productivos. En Lamas, la municipalidad local es consciente de que ellos deben continuar implementando el programa; sin embargo, actualmente no cuentan con el personal y el espacio para cumplir esta función. En cuanto a los adultos mayores, se debe decir que estos si se encuentran satisfechos con su participación en el programa. Según el personal de apoyo del Programa Pensión 65, el adulto mayor participa activamente y con entusiasmo en las actividades que realizan para ellos.

Por ello, se recomienda continuar implementando el piloto y apoyar a la municipalidad, evitando que se genere una dependencia, hasta que esta cuente con la capacidad para cumplir con las labores asociadas a programa de Saberes Productivos.

Objetivo 4: Conocer las necesidades actuales, aspiraciones y anhelos a futuro de los usuarios del programa respecto a su persona y familia.

- 4.1. Para algunos usuarios existe mucha incertidumbre acerca de la continuidad del programa cuando se retrasa el día de pago superando los dos meses. Sería recomendable procurar el cumplimiento del plazo o en su defecto comunicar oportunamente el retraso para evitar la sensación de zozobra de los adultos mayores.
- 4.2. Algunos mencionan como expectativa el poder contar con otros beneficios del Estado como el Programa de cocina mejorada u otros que les proporcionen ayuda para mejoras en las condiciones de sus viviendas.
- 4.3. Para otros usuarios es un anhelo poder contar con un servicio de salud gratuito de calidad en Lamas; con ello podrían dejar de invertir parte de su pensión en servicios y productos médicos que alivien sus males.

VI. Bibliografía y referencias²⁰

INEI. *Censo Nacional 2007: XI de población y VI de vivienda*. Lima.

²⁰ En el caso de localidades, no se agrega bibliografía del marco conceptual dado que ésta sección sólo corresponde al reporte general.

VII. Anexo

A. Lista de entrevistados por localidad

a. Usuarios

Código de entrevistado(a)	Nombres y Apellidos	Nº de DNI	Edad	Ámbito
UF8701	MARÍA ROSARIO ISHUIZA SHUPINGAHUA	00903203	72	RURAL
UF8702	EDMINA CARDENAS DE PANDURO	00903220	76	RURAL
UF8703	YSOLIDA PINEDO DÍAZ	00905214	80	URBANO
UM8704	HUMBERTO JAVIER VALERA RUÍZ	00902762	77	URBANO
UM8705	TULIO RODRIGUEZ RÍOS	00922985	76	URBANO
UF8706	MARÍA ROSARIO SANGAMA PASHANASI	009004453	69	URBANO
CF8707	CECITH SAAVEDRA DEL CASTILLO	00902487	55	URBANO
UM8708	ELADIO SALDAÑA CHÁVEZ	009004333	70	URBANO
UF8709	MARÍA ZUIZA SALDAÑA CHÁVEZ	00904898	68	URBANO
UM8710	EMILIO TAPULLIMA PASHANASE	00901584	68	RURAL
UM8711	GUILLERMO TAPULLIMA PASHANASE	00900166	77	RURAL
UF8712	FELICITAS HOYOS DE CORAL	00902000	68	URBANO
UM8713	SANTIAGO ISHUIZA SINARAHUA	00900646	67	RURAL
UM8714	GUILLERMO SINARAHUA PASHANASE	00902039	67	RURAL
UM8715	REMIGIO RAMÍREZ PÉREZ	00904401	69	RURAL
UM8716	EFRAIN SAJAMI HUAMÁN	00900979	70	RURAL
UM8717	ABDIAS CHUQUIPIUNDO RAMIREZ	00907840	77	RURAL
UF8718	ADILIA SORIA TELLO	00900992	66	RURAL
UF8719	MARÍA FLORENTINA DÍAZ CARBAJAL	15370131	66	URBANO
UF8720	BREDILA HOYOS VDA DE GONZALES	00901118	70	URBANO

b. Actores encargados de proveer el servicio

Actor	Entidad Pública	Cargo	Código del entrevistado	Duración de la entrevista
Nicolay Macedo	Municipalidad Provincial de Lamas	Responsable de la Unidad Local de Focalización	EMMPL4	37
Rodil Amasifuta	Municipalidad Provincial de Lamas	Personal de Apoyo	EMMPL5	7
Jorge Vela	Municipalidad Provincial de Lamas	Gerente de desarrollo social	EMMPL2	33
Ana María Pinillos	Municipalidad Provincial de Lamas	Responsable ORIENTA MIDIS	EFMPL1	20
Dante Díaz Velásquez	Pensión 65	Promotor de Pensión 65	EMP65L8	100
William Obando	Pensión 65	Consultor para Pensión 65 – Encargado del Programa de Saberes Productivos	EMP65L6	24
Neirith Ruiz Reategui	Hospital Rural de Lamas	Enfermera en el Hospital Rural de Lamas y enlace para coordinar las campañas de salud	EFESL3	25
Sandra Córdoba Vásquez	Banco de la Nación	Administradora de la Agencia del Banco de la Nación de Lamas	EFBNL7	10

B. Fotografías codificadas y reseñadas

Esta sección se encuentra en el CD adjunto “ANEXOS_LOCALIDADES”.

C. Procesamiento y análisis de entrevistas

Esta sección se encuentra en el CD adjunto “ANEXOS_LOCALIDADES”.

D. Transcripciones

Esta sección se encuentra en el CD adjunto “ANEXOS_LOCALIDADES”.

E. Audios

Esta sección se encuentra en el CD adjunto “ANEXOS_LOCALIDADES”.

**REPORTE DE PRINCIPALES HALLAZGOS
SUPE
LIMA
EVALUACIÓN CUALITATIVA DEL PROGRAMA “PENSIÓN 65”**



**AC
PÚBLICA**



**APOYO
CONSULTORIA**

FEBRERO DE 2014

CONTENIDO

I.	Introducción	99
II.	Información de contexto de cada localidad	100
III.	Resultados por objetivos del estudio	105
IV.	Registro etnográfico	119
V.	Conclusiones y recomendaciones	121
VI.	Bibliografía y referencias.....	121
VII.	Anexo	124
A.	Lista de entrevistados por localidad.....	124
B.	Fotografías codificadas y reseñadas	125
C.	Procesamiento y análisis de entrevistas.....	125
D.	Transcripciones	125
E.	Audios.....	125

I. Introducción

El distrito de Supe, en la provincia de Barranca, Región Lima, fue seleccionado como uno de los ocho casos de estudio de la Evaluación Cualitativa del Programa Pensión 65, dado que cumple con lo siguiente: pertenece a Lima cuenta con 185 usuarios entre 65 y 80 años de edad, con al menos 8 meses de afiliación al Programa, de los cuales 97 son varones y 88 son mujeres. Según el listado de datos de usuarios proporcionado por el Programa Pensión 65; 02 usuarios residen en ámbito rural y 02 en ámbito urbano y para el resto no se ha podido determinar. El cobro se realiza a través de agencia del Banco de la Nación de Supe y en la localidad no se han implementado campañas de salud para los usuarios del Programa.

El trabajo de Campo en el distrito de Supe, se realizó del 07 al 18 de septiembre de 2013. Durante este tiempo se efectuaron varias reuniones de coordinación tanto con el responsable territorial como con funcionarios de la municipalidad del distrito. Se pudo constatar que el Programa no tiene actualmente un Promotor(a) asignado, por lo que se solicitó al promotor de otros distritos cercanos que apoyara en las facilidades logísticas y de contacto con usuarios al entrevistador.

Se realizaron en total 25 entrevistas a profundidad a usuarios, de las cuales dos tuvieron que ser descartadas por la poca información que facilitaron los entrevistados. Otras dos se realizaron en dos sesiones ya que los usuarios manifestaron estar muy fatigados en la primera reunión. Una de las entrevistas no pudo ser realizada a la usuaria dado que por su delicada condición de salud (derrame cerebral) no puede hablar, por lo que se procedió a entrevistar a su hija quien se hace cargo de sus cuidados. Todas las entrevistas se realizaron en castellano y una en quechua dado que la usuaria sólo dominaba dicho idioma; en ese caso se solicitó el apoyo de un traductor.

Se logró cumplir tanto con la condición de género como con la condición de zona de residencia (urbano/rural). Asimismo, se logró realizar un trabajo etnográfico permanente y se realizó específicamente la observación participante del día de pago de la subvención del Programa el lunes 09 de septiembre, acompañando a una usuaria de la zona urbana.

Las entrevistas con los actores encargados de proveer el servicio, se ejecutaron el 11 de septiembre del 2013. Para ejecutar las entrevistas se realizaron coordinaciones previas con el Coordinador Territorial y el Promotor de Pensión 65. Se logró realizar 5 entrevistas. Según los términos de referencia se debía entrevistar a los funcionarios municipales, funcionarios del banco de la nación, funcionarios de los centros de salud y al equipo de Pensión 65. A pesar de que en Supe no se realizan Campañas de Salud, promovidas por Pensión 65 y orientadas al adulto mayor, se entrevistó a un funcionario de salud para obtener información sobre la salud del adulto mayor.

Las principales dificultades para el trabajo de campo en Supe están relacionadas a los siguientes temas:

- A las debilidades del padrón de usuarios que básicamente no definía para ningún usuario su zona de residencia (urbano/rural), así como la poca claridad o falta de referencias de las direcciones de los usuarios. Para enfrentar estas dificultades se solicitó el apoyo de la municipalidad del distrito, quienes en algunos casos acompañaron o guiaron la ruta de desplazamiento del entrevistador.
- En Supe se vive una situación muy particular respecto al Programa. La mayoría de los usuarios entrevistados vive con mucha incertidumbre su condición de afiliado ya que por lo que mencionan se han dado varios casos de afiliaciones y desafiliaciones arbitraria. La referencia específica es respecto de cierta

politización que pudiera ejercer el gobierno municipal actual en confrontación con el anterior. En estos casos se tuvo mucho cuidado de transmitir a los entrevistados el objetivo del estudio y esclarecer que en ningún caso la información recabada tendría efecto vinculante con el Programa.

En todos los casos las estrategias utilizadas para enfrentar las dificultades permitieron lograr el adecuado levantamiento de información en el cumplimiento de los objetivos del estudio.

II. Información de contexto de cada localidad

El distrito de Supe se encuentra en la provincia de Barranca, departamento de Lima. Se encuentra a 3 horas aproximadamente de la capital. Es un distrito donde la población se mueve a través de colectivos, y moto taxis, resulta casi imposible encontrar un taxi particular en las calles. La oferta y demanda del distrito, ha establecido el costo de S/. 1.50, para movilizar un solo individuo dentro de todo el casco urbano, el monto puede llegar a S/. 2.50, si se desea ir a los anexos del distrito. Por otro lado, para trasladarse a los centros poblados más alejados, considerados zonas rurales, es necesario esperar un colectivo en algunas avenidas determinadas. El costo varía entre S/. 2.00 y S/. 5.00, dependiendo de la distancia recorrida. En las zonas más alejadas, como por ejemplo, el Centro poblado “Venado Muerto”, sólo regresan vehículos a ciertas horas (1:00 pm. y 4:00 pm).

Es inevitable señalar un hecho que marca un antes y un después en la compresión del distrito. Este hecho es la “revocatoria”²¹ que sufrió el alcalde David Nishijima Villavicencio, el 7 de septiembre del 2012. Aunque cabe señalar que en realidad no se realizó un proceso revocatorio, sino que las firmas reunidas para la misma, y las constantes denuncias contra el alcalde, llevaron al Jurado Nacional de Elecciones a destituirlo. Dicho evento es muy comentado entre los pobladores del distrito, al punto en el cual la simple mención a Pensión 65, evoca temas políticos, debido a que poco antes de la salida del alcalde Nishijima, diversos programas televisivos, señalaron irregularidades en el criterio de selección de los usuarios, encontrándose dentro del padrón de beneficiarios a familiares o allegados a las autoridades locales. Aunque no se puede determinar si las acusaciones contra el alcalde anterior son ciertas, durante la labor de campo, la tensión política estuvo presente en la gran mayoría de entrevistados, vecinos, e incluso personal de la misma municipalidad.

Más de un entrevistado ha atribuido la idea del apoyo social del Programa a una entidad religiosa, ante dicha señalización, es oportuno referirse a la cantidad de templos encontrados en Supe. Puesto que si bien en la plaza principal, está la Iglesia (católica); fuera del centro de Supe y en varios centros poblados, se encuentra al menos una capilla construida por los Adventistas del Séptimo Día. De hecho, en “Pueblo Nuevo”, “Liman”, “Río seco”, y “Pulancachi”, se pudo observar cierto ritual de canto y adoración en los breves instantes en los cuales se visitaron dichos espacios. La proliferación de cultos como éste, se constata con las claras afirmaciones de al menos 4 usuarios entrevistados. Aunque quizá de momento, su actividad no esté vinculada con el Programa, resulta importante tener en cuenta que al menos un grupo de adultos mayores, asiste y participa de dicha agrupación.

El distrito cuenta con un Club del Adulto Mayor, que apoya con diversos servicios a este grupo atareó. El Club condensa en gran medida muchos Programas de la municipalidad, como el programa “Mi Torta”, “Mi Vida”, o “Mi Promo”, así como la posibilidad de reunir a las personas en un espacio propio. La mención del club es bastante reiterativa y reconocida por los pobladores, pues la institución se fundó en 1991 y su compromiso con la población de la tercera edad, va más allá de lo político. Su actual presidenta, la señora Amparo Rojas Bazalar, comenta que lo rescatable del club es que ha logrado mantenerse

²¹ <http://www.huaralonline.com/2012/09/06/jne-resuelve-vacar-a-alcalde-de-supe-david-nijishima/>

y autofinanciar sus propios proyectos, mediante diversas actividades como “polladas” o rifas. Sin embargo, se encontró que de los usuarios entrevistados sólo 3 de ellos participan, debido a que su presencia en el ámbito rural es limitada, por los altos costos, que implica el traslado al ámbito urbano, por parte usuarios del Programa. Por ello se planea diseñar diversos proyectos, con un enfoque distinto en zonas rurales, por ejemplo, la aplicación de un taller para enseñar a leer y escribir a personas mayores.

Durante la estadía en el distrito de Supe, se pudo asistir a 2 campañas de salud, ambas fueron realizadas por el Hospital de Supe “Laura Esther Rodríguez Dulanto”, y fueron dirigidas a Madres gestantes, aunque también fueron atendidos adultos mayores, y niños en general. Las campañas tiene el objetivo de difundir ciertos cuidados que deben seguir las mujeres en proceso de gestación, así como de repartir ciertos medicamentos, y prestar atención sobre determinados problemas. Por otro lado, unos 3 usuarios manifestaron haber asistido a otras campañas, con problemáticas diversas, como oftalmología u odontología. No se pudo corroborar si las campañas mencionadas tuvieron alguna relación con la municipalidad.

Uno de las frases o ideas que se repiten en varios entrevistados es la de “ahora ya no alcanza para nada”, dicha queja o lamento no es infundado, dado que Supe pueblo, ha cambiado bastante desde el 2009, año en el cuál las ruinas de Caral fueron declaradas como patrimonio de la humanidad. Algunos vecinos y vendedores, llegan a afirmar que hace unos pocos años, se podía conseguir un menú a S/.4, mientras que ahora el promedio es de S/.6. el comentario viene acompañado del incremento de turistas que recibe el distrito (éste dato se corrobora con la aparición de diversos Hoteles 3 estrellas, como “Hotel Caral” o “El rincón Supano”, ambos con menos de 3 años de existencia).

Según el Censo Nacional de Población y Vivienda 2007, elaborado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), el distrito de Supe está compuesta por 20 512 personas, que conforman 5 332 hogares. De la población total de Supe, el 51.3% son hombres y el 48.7% mujeres.

SUPE: INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA 2007

Región	Población	Urbana (%)	Rural (%)
Lima	8 445 211	98	2
Barranca	133 904	85.3	14.7
Supe	20 512	72.5	27.5

Fuente: Censo de población y vivienda 2007-INEI

Elaboración: AC Pública – APOYO Consultoría

La distribución poblacional por grupos de edad muestra que el grueso de la población pertenece a los grupos más jóvenes, en especial los grupos entre los 10 y 24 años. Según género, se encuentra que la distribución es similar entre grupos de hombres y mujeres, aunque con un mayor número de hombres, en los grupos de 15 y 19 años, con 155 mayor número del sexo masculino que del femenino. Respecto a la población de interés de la consultoría, se encontró que sólo 8.3% del distrito son personas mayores de 65 años, lo que equivale a 1 702 personas.

Según la información del Censo 2007, el 34.7% de la población de Supe Alta vive en condición de pobreza y sólo un 4.9%, en pobreza extrema. En términos de la brecha de pobreza, que señala cuán pobres son los pobres, se observa que el gasto promedio en consumo de los hogares pobres es 13.6% menor que el valor de la canasta básica alimentaria, a partir de la cual se define la línea de pobreza monetaria²². Por otro lado, en términos de desarrollo humano, se toma en cuenta el índice de desarrollo humano (IDH),

²² La canasta básica familiar en el 2007, año del censo, fue S/. 121.2 nuevos soles.

el cual se basa en tres parámetros: vida larga y saludable, educación y nivel de vida digno. El IDH del distrito de Supe Alta es de 0.66²³, lo que lo ubica en un nivel frente a los demás distritos

De acuerdo al Censo 2007, se pueden observar las características de las viviendas, y ordenados según si los servicios o infraestructura es la adecuada o no. En el caso de los servicios dentro de la vivienda, se encuentra que en las áreas urbanas casi la mayoría tiene acceso a agua adecuadamente²⁴ - 81%- , mientras que en el área rural sólo cerca de la quinta parte de las viviendas tiene acceso²⁵ -21%. La situación empeora en el caso del servicio higiénico: mientras, 56% de las viviendas en áreas urbanas poseen acceso adecuado a servicio higiénico (mediante red pública dentro o fuera del hogar), en el área rural, sólo 6% de las viviendas tenía este acceso. Al contrario, se encontró que la mayor parte tenía conexión a pozo séptico o pozo ciego (letrina). No obstante, los indicadores de acceso a alumbrado eléctrico mejoran. Mientras que el 86% de las viviendas en áreas urbanas tienen acceso a este servicio, en el área rural, lo tienen un 20%.

Por otra parte, respecto a la infraestructura (pisos y paredes) de las viviendas debido a que existen diversas características en el material de construcción en la región de la costa, la sierra y la selva, no existe una definición única y universal que establezca cuáles viviendas están construidas con material adecuado²⁶. Sin embargo, para el presente estudio se establece que aquellas viviendas que cuenten con paredes de ladrillo, bloque o cemento, y con pisos de cemento, loseta o parquet, son viviendas construidas con material adecuado²⁷.

En Supe, en el área urbana, un 61% de las viviendas utiliza cemento o parquet en sus pisos, y en el área rural, utilizan el mismo material, un 21%. En el caso de las paredes, en el área urbana 45% utiliza ladrillo, mientras que en el área rural, el material más utilizado es el adobe, tapia o madera, con 82%.

²³ Un nivel cercano a 1 indica un nivel de desarrollo alto, es decir, un reflejo que un país posee un índice de esperanza de vida alto, un buen desempeño en indicadores de educación como los años promedio de escolaridad y la tasa de alfabetización y un PBI alto.

²⁴ Red pública dentro o fuera de la vivienda.

²⁵ En este caso, se encontró que el acceso es mayormente por río u acequia.

²⁶ Por lo contrario, sí se puede definir aquellas viviendas que cuentan con características físicas inadecuadas cuando se trata de viviendas improvisadas, viviendas con paredes de estera, viviendas con paredes interiores de quincha, piedra con barro, madera u otro material y además, con pisos de tierra (INEI, 2008).

²⁷ Para el siguiente producto se buscará en detalle una metodología que permita diferenciar entre el material de vivienda adecuado considerando criterios para la sierra, la costa y la selva.

SUPE: MATERIAL PREDOMINANTE EN VIVIENDAS 2007

	Urbano		Rural	
	N° Viviendas	%	N° Viviendas	%
Servicios dentro de la vivienda				
Agua ²⁸	2982	81	319	21
Servicio higiénico ²⁹	2038	56	95	6
Alumbrado eléctrico ³⁰	3159	86	298	20
Infraestructura				
<i>Pisos</i>				
<i>Cemento o parquet</i>	2220	61	308	21
<i>Tierra</i>	1426	39	1178	79
<i>Paredes</i>				
<i>Ladrillo</i>	1632	45	258	17
<i>Adobe o tapia o madera</i>	2023	55	1226	82

Fuente: Censo de población y vivienda 2007-INEI

Elaboración: AC Pública – APOYO Consultoría

En cuanto al indicador de asistencia escolar, según el Censo del 2007, se encuentra una relación inversa entre mayor grupo de edad y porcentaje de asistencia, que cae abruptamente para el grupo de 17 a 24 años. Mientras el grupo de edad escolar de niños de 6 a 11 años tiene un 96% de asistencia, el grupo de edad de 12 a 16 años la asistencia se reduce a 89%. En el grupo de mayor edad, de los 17 a 24 años, la caída es más fuerte y sólo asiste el 28.9%.

Con respecto al acceso a seguro de salud, se observa que más de la mitad de la población (59%) no se encuentra afiliado a un seguro de salud³¹, ni a EsSalud ni al Sistema Integral de Salud (SIS). Por su parte, se halló un mayor número de afiliados a SIS que a EsSalud - ver siguiente gráfico-. El cual desagregado (SIS) por área de residencia, muestra que un 25% es de área rural, y 20% de área urbana. En efecto, los resultados son coherentes si se considera que el SIS prioriza a la población que se encuentra en situación de pobreza, la cual mayormente está asentada en áreas rurales.

En cuanto al empleo, la tasa de población económicamente activa de la población mayor de 14 años³² (denominada población en edad de trabajar – PET) es de 54%; es decir, menos de la mitad de la PET se encuentra con un empleo o se encuentra activamente buscando uno³³. La aparente baja tasa de actividad de la PEA podría explicarse a que solo el 32% de las mujeres en edad de trabajar pertenecen a la PEA; mientras que la tasa PEA de hombres es de 74%. Una probable razón que explique ello es que para el momento del Censo, la gran mayoría de mujeres del distrito de Supe se dedicaba a realizar labores domésticas, por lo que no fueron consideradas como parte de la PEA.

Con respecto a la población mayor de 65 años, según el Censo 2007, se encontró que representaban el 8.3% de la población del distrito, lo que equivalía a 1 702 personas. De este grupo, 891 eran hombres (52.3%) y 811, mujeres (47.7%). Un 75.1% de esta población estaba asentada en el área urbana y el resto, en el área rural. Al 2007, el 96.8% sí contaban con DNI, aunque la cobertura era mayor en el área urbana (97.4%) que en la rural (94.8%).

²⁸ Red pública de agua dentro y fuera del hogar

²⁹ Red pública de desagüe dentro y fuera del hogar

³⁰ Posee Alumbrado eléctrico mediante red pública

³¹ A nivel nacional, también más de la mitad de la población (65%) no está cubierta por ningún seguro, sino que depende de los servicios públicos de salud que oferta el Ministerio de Salud, pero se estima que dentro de este sector, el 25% no tiene posibilidades de acceder a ningún tipo de atención (Perfil del Adulto Mayor – Intra II: 2004)

³² La definición brindada incluye a la población mayor de 65 años.

³³ Este indicador se conoce como tasa de actividad de la PEA y se calcula dividiendo PEA entre PET.

Con respecto al tema de la salud, se encontró que el 49.1% de las personas mayores a 65 años no estaba afiliado a ningún seguro de salud, ni del tipo EsSalud o el Sistema Integral de Salud (SIS). Según el tipo de seguro, había una mayor cobertura por parte de EsSalud frente al SIS, y ésta era mayor en áreas urbanas que en la rural. De forma desagregada, se halló que había un mayor porcentaje de afiliados al EsSalud en el área urbana (42.1%) que en el área urbana (34.4%). Esto puede deberse a que hay una mayor población en el área urbana y esta presiona para que haya mayor cobertura en esa zona que en la rural.

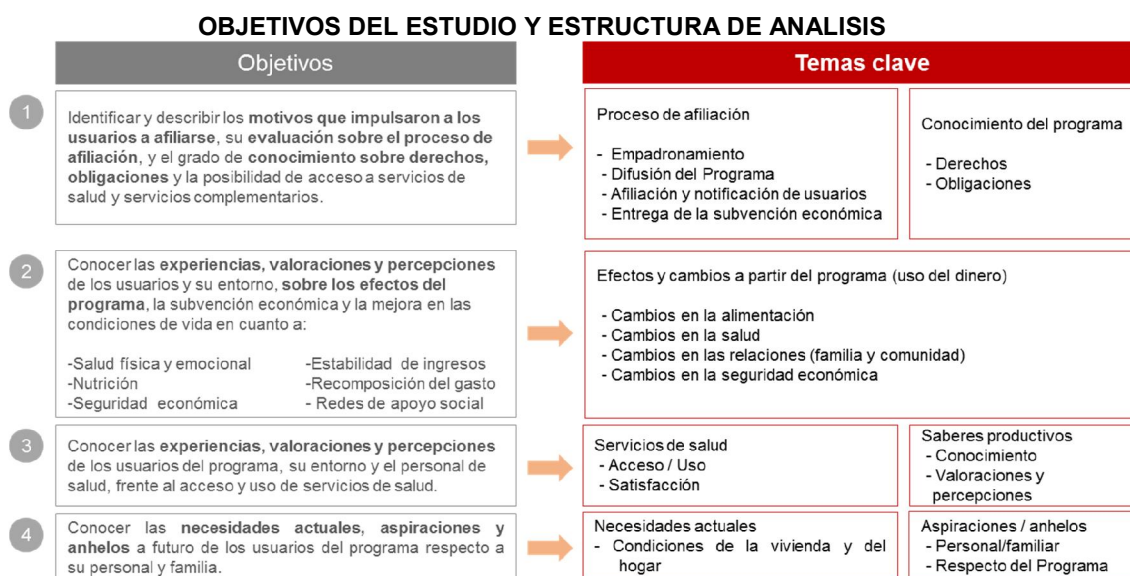
Con respecto al nivel educativo alcanzado, el 63% de las personas mayores de 65 años había alcanzado solo primaria y el 22% no tenía ningún nivel educativo. Por parte del nivel de Población Económicamente Activa (PEA), se encontró que el 24.7% de la PEA mayor a 65 años estaba ocupada, y 55% de este grupo se dedicaba a la agricultura o a la ganadería. Esto resulta coherente con los bajos niveles educativos alcanzados de esta población, ya que, por lo general, se encontró que la población ocupaba puestos no calificados. Por otra parte, dada la relevancia de la agricultura como actividad económica, y la naturaleza del ciclo agrícola³⁴, se podría esperar que ésta población no habría tenido un empleo fijo sino estacional³⁵, lo cual pudo dificultar una aportación permanente al sistema de pensiones.

³⁴ Los requerimientos de mano de obra para la actividad agrícola responden a un ciclo, en la que sólo en etapas claves como la preparación, siembra y cosecha, la demanda por mano de obra se eleva, pero cae abruptamente pasada la temporada.

³⁵ Según estudios del INEI, luego del ciclo agrícola, muchas personas no tienen la opción de una búsqueda activa de trabajo en la misma zona, de modo que algunos optan por la migración temporal y otros por elaborar productos no agrícolas.

III. Resultados por objetivos del estudio

La presente sección tiene como objetivo detallar los resultados generales del estudio de casos realizados. Los resultados del estudio han sido agrupados en función a los objetivos de dicho estudio y a los temas asociados a cada objetivo.



Fuente: Términos de referencia de la Consultoría
Elaboración: AC Publica – Apoyo Consultoría

El primer objetivo se relaciona con dos temas clave: el proceso de afiliación y el conocimiento del programa. La información que será presentada sobre el proceso de afiliación se organizó tomando en consideración los procesos operativos de Pensión 65.

El segundo objetivo se relaciona con los efectos y cambios que ha tenido el Programa en la vida de los usuarios, en cuatro aspectos clave: la alimentación, la salud, las relaciones (familia y comunidad) y la seguridad económica.

El tercer objetivo está asociado al acceso y uso del servicios de salud, y al acceso a programa sociales orientados al adulto mayor y promovidos por el gobierno local.

Finalmente, el cuarto objetivo recoge información sobre las necesidades actuales y los anhelos de los usuarios. Las necesidades actuales están ligadas principalmente a las condiciones del hogar y a la calidad de vida de los usuarios. Las aspiraciones y anhelos están ligadas a aspectos personales, familiares y, también, a los anhelos asociados al Programa Pensión 65.

A. Objetivo 1: Conocimiento del Programa y proceso de afiliación

En Supe, al igual que en los demás distritos, no existen suficientes medios y canales de difusión para dar a conocer los objetivos y los requisitos de afiliación al Programa. A esto debe sumarse que el distrito no cuenta con un promotor asignado para apoyar en las labores de difusión, ni para realizar las verificaciones de los usuarios actuales. Además, los funcionarios municipales no tienen claro cuáles son sus funciones ni las razones para explicar la desafiliación de algunos usuarios. Vacíos de información que se trasladan a los usuarios y que generan incertidumbre ya que estos no tienen claro a qué se debe que se encuentran afiliados, cuáles son sus derechos y cuáles son sus obligaciones.

A.1 Proceso de afiliación

El proceso de afiliación se inicia con la identificación de potenciales usuarios y la recopilación de requisitos para la afiliación. Se debe mencionar que el proceso de identificación de potenciales usuarios se realiza con el apoyo del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH). Por este motivo, antes de explicar los procesos operativos de Pensión 65, resulta fundamental mencionar la situación actual de los gobiernos locales respecto al empadronamiento de los ciudadanos, ya que este proceso permite generar como resultado una lista de potenciales usuarios que podrían ser usuarios de Pensión 65.

Luego de explicar la situación actual con respecto al empadronamiento, se mencionan los resultados encontrados en los siguientes temas (o procesos operativos del Programa): difusión del programa; afiliación y notificación de usuarios; y, entrega de la subvención económica.

i. Empadronamiento

La Unidad Local de Focalización (ULF) es la encargada de realizar el empadronamiento de los hogares. En Supe hay una División de Programas Sociales que posee a su cargo la ULF. El Responsable de la ULF indicó que tiene el apoyo de tres personas. Dos de ellas se turnan para realizar las labores de empadronamiento.

Actualmente, solo están realizando lo que se conoce como empadronamiento a la demanda. Esto significa que empadronan a aquellos hogares que van a la municipalidad y piden ser empadronados.

Luego de recoger la ficha socioeconómica de cada hogar, se digita la información y se envía a Lima y en Lima determinan la clasificación socioeconómica del hogar. Sobre esto último, el responsable de la ULF indicó que aún no poseen la clasificación socioeconómica de hogares cuya información fue enviada hace 4 meses. Asimismo, el promotor de Pensión 65, indicó que a pesar de que ellos identifican nuevos usuarios, no puede realizarse nada hasta que el SISFOH determina la clasificación socioeconómica, y en algunos casos demora más de un año.

“Nosotros podemos encontrar en el camino personas adultas con los requisitos para postular al programa, pero hay un sistema que se llame SISFOH por más que lo ubique, dista mucho de lo que podamos hacer lo que sí podemos hacer es que la municipalidad lo focalice, dista mucho de lo que nosotros podemos hacer con diferencia del trabajo del SISFOH porque ellos reportan su nivel socioeconómico como pobreza extrema y en base a eso recién podemos levantar una declaración jurada. Puede pasar un año y nunca obtuvimos respuesta.”
(Promotor de Pensión 65, Supe)

ii. Difusión del programa

En cuanto a la difusión del Programa Pensión 65, las entrevistas realizadas permiten concluir que no existen suficientes canales de difusión. La encargada de la Unidad Local de Focalización (ULF) explicó que no se realizan campañas informativas sobre el Programa, pero que aprovecha el momento en el que realizan el empadronamiento para explicarle al adulto mayor con qué debe cumplir para ser usuarios. La encargada de la ULF indicó que le explican al usuario que para afiliarse necesitan estar empadronados, poseer una clasificación socioeconómica, contar con DNI y firmar la declaración jurada.

La baja difusión que existe se percibe en los usuarios. El responsable de la ULF, explicó que algunos adultos mayores y sus familiares, no comprenden hacia quien está orientada

la pensión y cuáles son los criterios de selección de cada usuario. Por ello, los propios usuarios, atribuyen la selección de Pensión 65 a una cuestión de aleatoriedad, o en algunos casos a sus creencias religiosas. Uno de los pocos elementos o requisitos que suelen identificar en el Programa, es su interés o direccionamiento hacia los más pobres, comprendiendo que el Programa debería ayudar a las personas más necesitadas. Sin embargo, vale recalcar que esto ha sido más bien una conclusión a la cual han llegado los usuarios, pues ninguno afirma que fue informado sobre los objetivos del Programa.

“El gobierno me da ese dinero como una ayuda pa’ los pobres, pa’ los que no tienen.”
(Usuario rural, Supe)

“No preocupas, va a salir, me dijo. Dios también rogú, papito. Ahora que me estoy arrodillando, este gobierno lo que ha decretado pes. Si quiera algo ya defiende pe, ningún gobierno ha acordado eso...”
(Usuaría rural, Supe)

...y así gracias a Dios tenemos ayuda. Ojalá Dios quiera que sigan apoyando, para poder, porque no tengo una entrada...
(Usuario urbano, Supe)

iii. Afiliación y notificación de usuarios

La afiliación y notificación de usuarios contempla el desarrollo de varios subprocesos: identificación de potenciales usuarios, recopilación de requisitos para la afiliación, procesamiento de la información, revisión periódica de requisitos, retiro de usuarios fallecidos, reincorporación de usuarios, aprobación del padrón de usuarios y difusión del padrón de usuarios. A continuación, se resumirán los resultados en los subprocesos mencionados, considerando el rol de los actores y la experiencia y motivaciones de los usuarios durante la afiliación.

Debido a que son 8 subprocesos, se consideró agruparlos en dos subtemas: recopilación de requisitos para la afiliación y, establecimiento del padrón de usuarios. El primero incluye los resultados vinculados a los primeros dos subprocesos; y el segundo, a los 6 subprocesos restantes.

- Requisitos para la afiliación

En el distrito de Supe, la ULF de la municipalidad, es la encargada de recoger los DNI y la declaración jurada de los adultos mayores que cumplen con los requisitos para ser usuarios de pensión 65. El responsable de la ULF explicó que asumió sus funciones en la ULF en diciembre del 2012 y que desde esa fecha, no han enviado información sobre la afiliación de nuevos usuarios a Lima. A pesar de que recogen los DNI y las DJ de potenciales usuarios, han decidido no enviarlas a Lima aún debido a los problemas que tuvieron en la gestión anterior ligados a la manipulación inadecuada del gasto público.

El distrito de Supe no posee un promotor asignado. Para algunos temas puntuales recibe el apoyo del promotor encargado de Huaral o del coordinador territorial de Lima Norte. Esta situación está limitando la posibilidad de que se afilien nuevos usuarios debido a que la encargada de la ULF ha preferido no enviar los documentos para la afiliación de nuevos usuarios, hasta tener una reunión con el coordinador territorial del Programa para definir funciones y tareas específicas.

“Se respeta mucho porque el anterior Alcalde tuvo problemas, ellos son más rigurosos, en base a eso entablar una reunión en el alcalde para ver la lista de nuevos usuarios y que por fin se pidan declaraciones juradas, es una actividad coordinada porque de repente nosotros encontramos en campo a un potencial

***usuario y le decimos a Magaly que considere a esa persona, pero siempre consultando, no pasando por encima.”
(Promotor de Pensión 65, Supe)***

- Establecimiento del padrón de usuarios

La Sede Central de Pensión 65, es la encargada de procesar los DNI y las DJ de los potenciales usuarios. Por medio de este proceso, se coteja información con la RENIEC, ESSALUD, SBS y la ONPS para seleccionar a los adultos mayores que sí cumplen con los requisitos para ser usuarios de Pensión 65. Asimismo, como parte del proceso de cotejo de información, es importante la verificación de los actuales usuarios, operación que es realizada por los promotores y los gobiernos locales. Por medio de estas verificaciones es posible detectar si hay usuarios que deberían ser desafiliados del Programa o adultos mayores que deberían estar afiliados.

Los promotores de Pensión 65 están encargados de realizar verificaciones a los usuarios de Pensión 65. En Supe, no hay promotor; sin embargo, la promotora de Huaura se está encargando de realizar algunas verificaciones en el distrito. A la fecha, en Supe, ha logrado realizar 32 verificaciones de 246.

Las verificaciones se realizan para ver la supervivencia de los usuarios. En dicha visita se aprovecha para indicarle al adulto mayor que debe dejar la copia de su voucher en la municipalidad luego de realizar el pago. De esta manera se tiene un control sobre cuáles adultos mayores están yendo a recoger su pensión.

***“La primera etapa es la verificación de supervivencia de los usuarios, que hayan ejecutado su cobro, que no hayan tenido ningún problema en el acercamiento, que ellos tengan conocimiento que tienen que apersonarse a las municipalidades para dejar el recibo de su Boucher para que el personal asignado de pensión 65 de las municipalidades sepa que han cobrado también.”
(Promotor de Pensión 65, Supe)***

Asimismo, por medio de la verificación se observa el estado de salud de la persona y se evalúa si el usuario cumple con los requisitos para estar afiliado a pensión. En caso se observe que no cumple con los requisitos, se envía a reevaluación.

Adicionalmente, el promotor indicó que no se le avisa a los adultos mayores cuando se va a visitar su hogar. De esta manera se evita que oculte aspectos de su situación socioeconómica. El promotor también indicó que a pesar de organizar su cronograma de actividades semanalmente, no lograba realizar verificaciones debido a que tenía once distritos a su cargo y debía organizarse para cumplir todas sus funciones en todos sus distritos.

Como se mencionó, por medio de las verificaciones que se han realizado, se han detectado casos de usuarios que no deberían estar recibiendo la subvención económica. El promotor de Pensión 65, indicó que en el caso de Supe habían recibido varias denuncias sobre usuarios que estaban afiliados y que no cumplían con los requisitos para recibir la subvención económica. Cuando se realizan denuncias, los promotores acuden al hogar del adulto mayor; sin embargo, según lo establecido por el promotor, algunos adultos mayores oculta información sobre sus tierras.

***“Sí, aquí el año pasado recibimos un montón de denuncias, fuimos a verificar sus domicilios y muchos de ellos no te decían que tenían hectáreas de cultivo y que estaban produciendo, nosotros solicitamos de manera formal que fueran desafiliados.”
(Promotor de Pensión 65, Supe)***

A la fecha, según el promotor de Pensión 65, han retirado a 6 usuarios que se encontraban afiliados y que no cumplían con los requisitos para recibir la subvención económica. Estos usuarios ya fueron retirados del programa.

Luego de cotejar la información, tomando en cuenta la data levantada durante las verificaciones, se procede a establecer, publicar y difundir el padrón de usuarios. El coordinador territorial de Lima Norte se encarga de enviar el padrón de usuarios a los promotores, para que estos lo envíen a los funcionarios municipales. En el caso de Supe, debido a que no tienen un promotor designado, el coordinador se lo envía directamente al responsable de la ULF.

Cuando la ULF recibe el padrón, debe publicarlo para informar quienes son los usuarios y cuando es la fecha de pago. En el padrón también se especifica si hay un usuario nuevo, si alguno se encuentra en revaluación o si hay algún caso de desafiliación.

La forma en cómo se los usuarios declararon que se enteraron de su ingreso al Programa, es muy variada: algunos escucharon su nombre a través de la radio de Supe, muy difundida en toda la zona; otros recibieron la confirmación de algún vecino u otro usuario de Pensión 65; y también, algunos pocos, recibieron la noticia mediante autoridades locales, como dirigentes, o en reuniones comunales. Sin embargo, los diversos mecanismos de difusión deben mejorarse debido a que se detectó el caso de dos usuarios que figuraban en el padrón desde hacía 8 meses pero que no sabían que estaban afiliados al Programa.

***“misma me fui a averiguar, me dijeron sí, trae tu DNI, sacaron fotostática de mi DNI, ahí en el municipio me inscribieron ya, cuando salió así fueron leer, ahí han puesto los nombres que han salido”
(Usuaría urbana, supe)***

***“Sí, fue normal, normal llevas tu DNI, te inscribías, después venía una persona de Lima a dar charlas de cómo es Pensión 65”
(Usuario urbano, Supe)***

***“Me mandaron aviso en la radio y yo con mi mamá me fui a verificar a la municipalidad, a ver si ha salido, y me dijeron “sí, señora, ha salido, necesito su fotocopia de DNI de vuelta y para ya un mes para que retire su plata, ya puede cobrar”.”
(Familiar de usuaria rural, Supe)***

Por medio de la publicación del padrón, los usuarios también se enteran si han sido desafiliados. Sobre esto el responsable de la ULF no posee información detallada sobre las razones por las que se desafilian algunos actores. Esto limita el trabajo que realizan en la municipalidad debido a que no tienen como explicarle al adulto mayor las razones de su desafiliación. En esos casos, se le consulta al coordinador territorial cuáles son las razones de desafiliación para poder brindar mejor información al adulto mayor.

iv. Entrega de la subvención económica

Durante el día de pago el adulto mayor va directamente al banco para recoger su subvención económica. El responsable de la ULF indicó que algunos usuarios van primero a la municipalidad para revisar el padrón de usuarios. Asimismo, algunos adultos mayores, van a la municipalidad luego de cobrar la pensión para dejar la copia de su voucher. Esta última tarea se realizan debido a que tanto el promotor como la municipalidad desean llevar un control de los usuarios para saber quiénes han cobrado y quiénes no.

En el caso de Supe, la agencia del Banco de la Nación solo le pide al usuario el DNI y el número de cuenta. En el banco explicaron que la mayoría de los usuarios acuden solos a

recoger su pago y que no hay casos de familiares que vayan con una carta poder a retirar la pensión del adulto mayor.

En Lamas, en el día de pago, no se forman largas colas y el tiempo de atención por persona es de 3 minutos. Cuando el adulto mayor es atendido suele pedir que se le entreguen billetes de denominación pequeña. El funcionario del banco explicó que se le explica al adulto mayor que el dinero proviene del Banco Central de Reserva. Esto se les explica debido a que algunos temen que los billetes sean falsos.

Es importante mencionar, que el personal entrevistado en la agencia del banco, indicó que los adultos mayores suelen ir a preguntar cuándo será la fecha de pago. También dijo que algunos usuarios creían que el pago era mensual. Frente a esta situación, el entrevistado recomendó que se le brinde mayor información al usuario sobre el día de pago. Asimismo, recomendó que se publicara el padrón de usuarios en el Banco de la Nación.

Luego de recoger el pago, tanto el promotor como los funcionarios de la municipalidad, indicaron que el usuario debe ir a la municipalidad para dejar la copia de su voucher. Sin embargo, desde el punto de vista del Coordinador Territorial de Pensión 65, los funcionarios municipales no han establecido un protocolo claro ya que no todos los usuarios van a la municipalidad a dejar la copia de su voucher.

Respecto a quién otorga el dinero o de quién depende el Programa los usuarios respondieron de diversas formas: existen recurrentes referencias al presidente Ollanta, así como a la municipalidad de Supe o en general al gobierno. Sin embargo, un grupo significativo (5 de los 20 usuarios entrevistados), refirieron no tener idea alguna acerca de dónde o cómo llega al dinero.

“Una ayuda que el gobierno ha dado pues para la Pensión 65, a todos los de sesenta y cinco pues, seis, cinco, sí pues de sesenta y cinco para arriba.”

(Usuario urbano, Supe)

“Yo... ¿de dónde vendrá el dinero pue? Porque yo voy al banco y ya me dan, será de... ¿quién mandará pues ese dinero? Porque...”

(Usuaría rural, Supe)

“Sí de... cómo se llama, de Lima pues de la presidencia, ¿no?, del cómo se llama, la regional ah bueno, la presidencia de Humala.”

(Usuaría urbana, Supe)

Finalmente, sobre la relación del Programa con otros servicios un grupo muy reducido de usuarios, comentó diversas actividades realizadas por el Club del Adulto Mayor de la municipalidad, como paseos, el recibo de tortas de cumpleaños, o incluso de sillas de ruedas en calidad de préstamo, pero ninguno relacionó su ingreso o permanencia al Programa con dichas actividades. El resto, la gran mayoría, no supo relacionar su afiliación a Pensión 65 con algún otro servicio para el adulto mayor.

“Nadie me comentó, más bien me dijeron que también para el adulto mayor, ahí se inscriben allá en, por el estadio, he estado con esa idea de ir porque mi mamacita también iba ahí, al adulto mayor le daban su bolsa de cosas.”

(Usuaría rural, Supe)

“No, después de esto, no. Por ejemplo, un tiempo... venían para Vaso de Leche también me querían apoyar, después cuando fueron pedir no habían aceptado y ya pues.”

(Usuario rural, Supe)

A.2. Conocimiento

i. Derechos

Sobre los derechos como usuarios de Pensión 65, muchos usuarios no supieron dar respuesta al concepto de “derecho” como tal, pero sí entendieron que el Programa debería darles S/. 250 cada dos meses. Ninguno asoció el Programa o su inscripción a temas de salud, ni a su afiliación en el Seguro Integral de Salud (SIS).

“No, nos dan doscientos cincuenta pa’ dos meses pues, ciento veinticinco cada mes, sí, ciento veinticinco sí pues ahí ya es doscientos cincuenta pues.”
(Usuaría Rural, Supe)

“Eso nomás nos han dicho, sino que nos dijo que la pensión iba a ser mensual, pero después ya nos enteramos, nos avisó que... fuimos al municipio y nos dijeron que iba a ser dejando un mes.... Doscientos cincuenta.”
(Usuaría urbana, Supe)

“Me ayuda, bueno que cada, cada dos meses nos dan una propina pues... Doscientos cincuenta...Sí, doscientos cincuenta cada dos meses.”
(Usuario urbano, Supe)

“No, no... no me dijeron nada.... Qué le voy a decir... lo que cobro nomás, eso es lo que...”
(Usuario rural, Supe)

ii. Obligaciones

Sobre sus obligaciones como usuarios, la gran mayoría de entrevistados no supo qué responder, y unos cuantos señalaron, que debían recibir visitas periódicas de señores empadronadores o personal de la municipalidad. Otro grupo comentó que poco después de cobrar debían ir a dejar una fotocopia de su “voucher” en la municipalidad para poder cobrar el pago siguiente (se pudo corroborar que éste es un mecanismo que utiliza la municipalidad para actualizar el padrón de supervivencia).

“..me dijeron ellos que tenía que, que entregar mis documentos y me dan mi esto, mi papelito y mi número de, me dan, con eso nomás, con eso nomás, mi DNI, número de la cuenta.”
(Usuaría rural, Supe)

“No, solamente ver la fecha en que te van a pagar, entonces yo presento mi DNI, mi número de código y enseguida me dan.”
(Usuaría urbana, Supe)

“Es que el municipio nos estaban haciendo canjear los boletos, esos que pagamos, le dan su boleto a uno, y no sé, mandaron a avisar de que había que canjearlos esos para cobrar este mes, y así hicimos.”
(Usuario urbano, Supe)

B. Objetivo 2: Efectos y cambios a partir del Programa

A continuación se presentarán los efectos y cambios que ha tenido el programa en la alimentación, la salud, las relaciones y la seguridad económica. Asimismo, se considerarán los impactos que ha tenido la subvención en gastos complementarios. Primero se presentarán, en términos generales, los efectos y cambios que han sido percibidos por los funcionarios de la municipalidad, el promotor de Pensión 65, el personal del Banco de la Nación y el personal de salud. Luego, se indicarán los efectos y cambios que ha percibido el usuario del programa.

En términos generales, los actores entrevistados, dieron información sobre lo que ellos percibían que había cambiado en la vida de los usuarios. El responsable de la ULF, indicó que sí existe un impacto social pero que algunos miembros de la comunidad están descontentos porque esperaban que todos los adultos mayores fueran incluidos en el programa. Asimismo, indicó que en el aspecto emocional había afecto en las ganas de vivir del adulto mayor. Además, en el aspecto económico ha permitido que tengan un mayor acceso a alimentos y medicinas. Por su parte, el promotor de Pensión 65, indicó que el adulto mayor se encuentra muy agradecido por la pensión. Dijo que la utilizaban para comprar alimentos y, en algunos casos, para realizar mejoras en el hogar.

“De que ha tenido un impacto a nivel social, sí, el detalle es que siempre van a haber personas que no estén de acuerdo, si el presidente Ollanta dijo que era para todos y ahora dicen que hay requisitos, muchos dicen que iba a ver inclusión y a veces se sienten discriminados.”
(Promotor de Pensión 65, Supe)

“Ellos viven agradecidos por el apoyo social del estado, he visto que han comprado puertas para su casa, techo para su casa, compran sus alimentos, su leche, hay uno que llegamos a su casa y se venía abajo y el mismo día el usuario se entera de que era usuario de pensión 65 y como tenía acumulado cobro 1075 soles y lo primero que hizo fue comprar material para reforzar su casa.”
(Promotor de Pensión 65, Supe)

Es importante agregar, que la técnica en enfermería y el funcionario del Banco de la Nación, indicaron que no podían formular conclusiones sobre el impacto de Pensión 65 en la vida de los adultos mayores, debido a que no tenían un contacto continuo con ellos.

De otro lado, de la información recogida a través de entrevistas a profundidad con usuarios del Programa en Supe, hemos podido apreciar varios efectos importantes, a partir de su afiliación al Programa Pensión 65. Los efectos se encuentran referidos expresamente a la subvención económica y se manifiestan en dos rubros principales; alimentación y salud. El ingreso que reciben cada dos meses les otorga cierta estabilidad económica; puesto que ahora pueden programar sus gastos.

B.1. Cambios en la alimentación

El tema de la alimentación, es sin duda el gran referente para entender el concepto de cambio. Al menos un tercio de los entrevistados menciona textualmente que ahora puede consumir carne, pollo o pescado, con cierta regularidad, y en algunos casos más aún, admiten la importancia de dicho cambio para su nutrición y salud. Otros comentan la posibilidad de comprar al menos una o dos veces al mes un dulce o golosina, cuestión que antes hubiera resultado imposible. Al mismo tiempo, la posibilidad de comprar insumos los ha vuelto activos dentro de los roles que cumplen en sus hogares.

***“Tranquilo, ya tengo una pensión... a veces no tenía ni medio pa’ comer a veces pero siempre tenía que pedir a mis amigos prestado”
(Usuario rural, Supe)***

***“En la comida pues, porque yo tengo que tener buena alimentación porque estoy baja de hemoglobina, estoy este, anémica más claro, ya me hicieron análisis, me he encontrado con la hemoglobina baja, tienes que comer me dice, tu pedazo de carne, tus verduras, buenos alimentos para que te vaya nutrientes y te suba tu hemoglobina.”
(Usuaría urbana, Supe)***

***“Pero sí ahí, ya nosotros vemos cómo nos bandeamos para tener, hay veces que pasaba un frutero por acá y no podíamos ni comprar una fruta, no podíamos ni comprar por decir las cosas que vendían; ahora cobramos, pasa un frutero podemos comprar fruta.”
(Usuario urbano, Supe)***

B.2. Cambios en la salud física

En la salud de los usuarios, también se perciben claros efectos positivos; en la mayoría de casos manifiestan que con el dinero de la pensión pueden adquirir productos o servicios médicos que alivian sus malestares. Otro efecto que también redundo en la mejor salud de los usuarios es que aquellos que hasta hace algún tiempo trabajaba, ahora ya no lo hace o lo hace en menor medida o con menos exigencia y esfuerzo; esto significa un gran alivio para los adultos mayores que o reportan.

***“Antes de afiliarme a ese... cómo se llama... sí estuve enferma; yo sufría de pleuresía. Pero sí me curaron pues, me curé bien, ya he estado tranquila ya desde ese tiempo.”
(Usuaría urbana, Supe)***

***“Anteriormente yo tomaba los medicamentos todo, pero como seguía trabajando, me esforzaba, lo mismo que nada. Lo que ya ahora, voy hacia el hospital, cualquier cosa que tengo pues de la próstata, el colesterol, ya este... bebía lo que me recetan entonces ya también tomo un poco de descanso también.”
(Usuario urbano, Supe)***

***“No, antes era menos, menos, ahora ya compra regularcito, ya tiene su platita, hay veces cuando se enferma, para pasaje, para llevarle, a veces los medicamentos del SIS no te cubren del todo.”
(Familiar usuaria rural, Supe)***

B.3. Cambios en la salud emocional

Un cambio mucho más difícil de percibir, que surge sobretodo de los comentarios de familiares, es el aumento de libertad e independencia de los usuarios: En algunos casos, los usuarios expresan que ya no pueden trabajar debido a lo avanzado de su edad, mostrando también cierta tristeza al verse relegados dentro de sus familias, amigos o de la misma comunidad. Con el ingreso al Programa, ahora pueden costear el transporte para movilizarse solos, comprar lo que ellos deseen, y en esencia pasar tiempo con las personas que los rodean sin sentirse una carga. Un caso que ejemplifica mucho el aumento de independencia de los usuarios es el de un adulto mayor de 75 años de edad, que reside en el área urbana de Supe y que había dejado de caminar durante algunos meses, debido a unos dolores de espalda y que posteriormente, y gracias al ingreso recibido por el Programa, pudo pagar un servicio de salud privado, que mediante terapias, logró devolverle la movilidad.

“Yo más tranquilo porque ya yo digo entre mí, digo “no, mis hijos

también tienen sus hijos y también necesitan”, y ya yo a veces yo mismo le digo ya no me des este mes, yo ya con lo que cobro ya me la pasa mi hija que me da mi comida aquí...”
(Usuario urbano, Supe)

“La verdad, nosotros aquí, yo pago la tienda donde nos dan los víveres, para cuando cobramos, vamos y pagamos. Ahora he pagado mis víveres, he pagado el gas también que nos dan a crédito.”
(Usuaría urbana, Supe)

“No, ahora como un poquito más regular porque antes yo tenía que gastar en medicinas más y no tenía quién me diera, en cambio Pensión 65 me está ayudando ahora con esa... ya me sirve pues, ahí agarro y con lo que me da mi hijo ya me alcanza para pasármela ya un mes así.”
(Usuario rural, Supe)

B.4. Cambios en las relaciones familiares

También se encuentran algunos otros cambios importantes respecto a la dinámica familiar. En algunos casos, tanto el usuario como sus familiares, mencionan que desde el ingreso a Pensión 65, el rol que cumple el usuario, muchas veces abuelos o padres, cambia radicalmente, pues pasan de sentirse como una carga, a tener cierta relevancia en la toma de decisiones. En algunos casos, se presentaron usuarios que sentían vergüenza de mantener semejante dependencia económica de hermanos o hijos, y que a partir del ingreso al Programa, han sido revalorizados, ganado respecto y vistos de una forma mucho más digna por la familia.

“si a mí mi ropa me la lava mi sobrina, son buena mi sobrina, me atienden, me dan mi cariñito pero si le doy una ayudita para que compre pan, aumentar más pa’ comer pues.”
(Usuaría urbana, Supe)

“Ya, se alegran, mis hijos, cada uno, tienen su familia, “nosotros ya no te vamos a dar mamá, un día te daremos”, así pues.”
(Usuaría rural, Supe)

“Ellos no dicen nada, si nos dan normal pues, no han dicho nada, más bien “ya ahí papá, ya te queda algo tienes una entrada”.”
(Usuario urbano, Supe)

B.5. Cambios en las relaciones con la comunidad

De otro lado, dada la tensión política y la gran cantidad de filtraciones de usuarios en el distrito de Supe, no es de extrañar cierta rivalidad en los vecinos, lo cual genera un impacto en general en las relaciones con la comunidad. En un caso muy particular, una usuaria expresó que desde su ingreso al Programa, ha roto relaciones con una vecina, siendo acusada de tener algún vínculo político, y por ello, haber accedido al Programa. Dicho caso, se reafirma también con los comentarios de otros usuarios, sobre la gran falta de control en el proceso de selección de usuarios de Supe, así como la alta tasa de desafiliación que reciben cada dos meses.

“Al principio con la señora que fue con mi mamá, incluso yo también estuve allí, dijo “no, porque mío no ha salido, que qué cosa han hecho ustedes, seguro han hecho más papeles y no me han avisado, el mío por qué no ha salido”. Estaba ahí, media molesta con mi mamá, todo,

entonces yo le digo, “mami, no le hagas caso, déjale”, le digo, “suerte”, le digo, “es tu suerte que ha salido tuyo, mamá, pero de los restos es como un motivo, qué motivo será que no han salido”, le digo.”
(Familiar usuaria rural, Supe)

“No, es la misma, no hemos cambiado nada, porque a veces uno cambia porque a uno le ha salido y otros ya le envidian a uno pero no, tranquilo.”
(Usuario urbano, Supe)

C. Objetivo 3: Experiencia, valoración y percepción de otros servicios relacionados

Además de la entrega de la subvención económica, el Programa realiza esfuerzos para promover y articular la entrega de mejores servicios orientados al adulto mayor. En el caso de Supe, se observa que aún no se realizan campañas de salud ni tampoco se ha implementado el piloto de Saberes Productivos. En cuanto a los servicios de salud, se concluye que no hay suficiente personal ni equipos para brindar una atención integral al adulto mayor. Esto es percibido por los adultos mayores quienes indican que no hay suficientes especialidades, implementos y medicamentos necesarios para atender sus dolencias

C.1. Servicios de salud

i. Acceso y uso

Según entrevistas realizadas a otros actores, en Supe no desarrollan campañas de salud; sin embargo, se realizó una entrevista breve a uno de los técnicos de enfermería del Hospital Laura Esther Rodríguez. Por medio de la entrevista se obtuvo información sobre la infraestructura, equipamiento y recurso humano del hospital.

El personal de salud entrevistado indicó que necesitaban equipos especializados para atender al adulto mayor. Entre estos se encontraban los equipos para realizar pruebas de audiometría. Asimismo, necesitaban mejorar el equipamiento con nuevos colchones y camillas.

Según las entrevistas realizadas tanto a usuarios como a personal de salud respecto a la provisión, acceso y uso de los servicios de salud se encontró que todos de los usuarios entrevistados reportan estar afiliados al Seguro Integral de Salud (SIS), desde antes del Programa Pensión 65. Por ello, ninguno menciona relación alguna entre ambos servicios del Estado. Sin embargo, no todos los usuarios reportan hacer uso de los servicios del SIS, ya sea porque las postas no están bien implementadas, o por el hecho de que los hospitales cercanos no tienen todas las especialidades necesarias para atender sus necesidades (cardiología, por ejemplo). En esos casos los usuarios indican que se atienden en servicios privados, con un costo adicional.

“Claro, particular ya pues, pero en el mismo hospital creo más barato, ya tenía que pagar por decir mi consulta, de ahí al doctor, ya el doctor me examinaba y me daba remedio para comprar en la calle.”
(Usuaria urbana, Supe)

“Yo aquí pues, conforme yo cada mes tengo control del doctor, ahí nomás ya casi me gasto 100 soles. 100 soles yo cambio y compro mis remedios”
(Usuario urbano, Supe)

“Claro pe, eso es particular pe...Pero en posta no hay ecografía, no hay, ni radiografía, no hay, ahí te ven con pantalla, con cómo se llama, con eso nomás te ven.”
(Usuario rural, Supe)

En cuanto a las campañas de salud, algunos usuarios comentaron la existencia de campañas de salud, aunque éstas no son organizadas por la municipalidad, sino por el propio Hospital; de hecho el Programa no tiene información sobre ellas ni participa en su gestión. Las mencionadas campañas están dirigidas a todo el público, sin embargo destaca la atención focalizada en: gestantes, niños, y adultos mayores. En alguna ocasión incluso, se llegaron a realizar campañas dentro del local del Club del Adulto Mayor.

“Sí, hay campañas también que hacen en hospitales, campaña para visual, campaña para análisis, sí.”
(Usuaría urbana, Supe)

“Siempre hay campañas creo en Supe, pero así para... para que atiendan pues, los adultos mayores... También lo operan así mismo como en los hospitales pues.”
(Usuaría rural, Supe)

ii. Valoraciones/satisfacción

De los usuarios que sí se atienden en el SIS, la gran mayoría comenta, que la atención es totalmente gratis, aunque las largas colas a veces son agotadoras. El trato en general, es bastante bueno y los usuarios están satisfechos, sin embargo también resienten que los servicios no cuentan con todas las especialidades, implementos y productos farmacéuticos necesarios para atender sus dolencias; por lo que muchos usuarios deben comprar sus medicamentos en farmacias aledañas. En conclusión, parte del dinero que reciben de Pensión 65, se utiliza (o se ahorra) para temas de salud, pues para todos está claro que el seguro no logra atender o cubrir todas sus necesidades.

Bien, sí atienden bien, pero uno tiene que madrugar para conseguir una cita, uy a las tres, cuatro de la mañana hay que pararse ahí en el hospital para que atiendan a las diez, once, o sea, que todo el día uno en el hospital, mucho demora.
(Usuaría urbana, Supe)

Según la enfermedad que uno tiene, que le detectan ahí, ya nos dan para Barranca; nos dan el pase para Barranca. Sí, porque en Supe no hay casi especialistas.
(Usuaría rural, Supe)

“Inclusive el SIS, nada más la consulta es gratis, después le dan unos remedios que son más o menos baratos pues no, aparte de eso ya dan otra receta, que eso tiene que comprarlo a la farmacia y afuera y con eso uno compra ya.”
(Usuario urbano, Supe)

C.2. Otros servicios

En Supe, existe el “Club del Adulto Mayor”, organización que responde a la Dirección de Desarrollo Social y Económico de la Municipalidad, y que viene realizando una serie de servicios dirigidos hacia las personas de la tercera edad. Según lo reportado por los usuarios y los otros actores, actualmente funcionan:

3. MI PROMO: consiste en la realización de viajes para que los adultos mayores se diviertan y se relajen. Está dirigido a todos los adultos mayores, no solo a los usuarios de Pensión 65.
4. MI VIDA: es un programa dirigido a aquellas personas que se encuentran discapacitadas. Consiste en la entrega de sillas de ruedas para facilitar la movilización de las personas discapacitadas, incluyendo al adulto mayor.

“Ah, eso, eso han hecho en Supe, en Supe han llevado a Churín, cuando yo le pregunté, “ya nos hemos idos a Churín, ya nos han llevado al adulto mayor a Churín” y también me contó mi esposo así, y entonces me dijeron “ah, dice que ya también para el adulto mayor hay viaje gratis al Parque de las Leyendas, que pueden entrar gratis”.
“

(Usuaría rural, Supe)

“Aquí a nosotros de todo nos traen, nos traen sopita, nos traen carne guisada o pescado, cualquier comida nos trae...Esto nos trae el comedor, el comedor comunal de San Nicolás.” (Usuario urbano, Supe)

“Por ejemplo aquí el alcalde de Supe, está dando tortas para las personas que cumplen años, a los de tercera edad y para los niños también pues, claro que eso está bueno.”
(Usuaría urbano, Supe)

D. Objetivo 4: Necesidades actuales, aspiraciones y anhelos de los usuarios

El dinero que reciben los usuarios, aunque es muy importante en su manutención, no es suficiente para cubrir otros gastos. Se percibe que las necesidades de los usuarios aún son grandes en los dos rubros más importantes: alimentación y salud. En la mayoría de los casos dichas necesidades se resolverían con mayor disposición de dinero; por lo tanto la aspiración se relaciona con la posibilidad de que la pensión sea más alta o más frecuente (una vez al mes).

“Bueno ahí para qué, la Pensión 65 creo yo que debe ser cada mes, ¿no? Para poder, a los dos meses un poco larga pues, eso es, a ese programa me refiero yo.”
(Usuario urbano, Supe)

“Urgente se necesita la plata, es el único... sí pues a veces se presentan pero no puedes solucionar sobre todo enfermedad, ¿no?, para pagar, para alimentarse.”
(Usuaría urbano, Supe)

Otras referencias importantes son acerca de la necesidad de una atención médica gratuita de calidad; con los servicios y medicamentos requeridos.

“Sí, ahora lo que le falta son terapias nomás, la terapia que hacen.”
(cuidador de usuario urbano, Supe)
“Que haya pues, más atención en los hospitales, en las postas...Porque en la posta a veces cuando... a veces no hay doctor, la doctora no llega, que no hay enfermero.”
(Usuaría urbano, Supe)

“Que sigan así apoyándoles pues con la pensión y que haiga

campañas de consultas médicas siempre pues, mensual o cada quince días así debe haber campañas, sí porque la ayuda también haiga medicinas pues, medicinas gratis.”
(Usuaría rural, Supe)

Entre algunas otras necesidades que expresan los usuarios de pensión también se incluye el deseo de que se les proporcione víveres e incluso materiales de construcción para mejorar sus viviendas con pequeñas refacciones o mejorar sus condiciones con acceso a mejores servicios básicos.

“Agua potable, pe, no tenemos acá, hay un centro nomás, allá hay un pozo, filtro, de ahí todo pueblo tomamos, lavamos, ahí nomás bañamos, todo.”
(Usuaría rural, Supe)

“Ah, quién sabe también, poder, este, guardar un dinerito porque no somos de vida eterna para el momento también de descansar, tener algún dinero para el sepelio.”
(Usuaría urbana, Supe)

“Para el futuro, yo quisiera terminar mi casa para dejarle todo a mis hijos ya, pero no hay lo suficiente pe, no hay.”
(Usuario urbano, Supe)

Por otro lado, en la mayoría de los casos existe miedo de que el Programa cese y ellos pierdan el apoyo del Estado; sobre todo por la percepción generalizada de la población usuaria acerca de la politización del Programa en el distrito. Por lo tanto, para ellos constituye un gran anhelo que el Programa se mantenga, aun cuando haya un cambio de mando; tanto a nivel del municipio distrital como del gobierno central.

“...como le digo no podemos reclamarlo nada porque nosotros no hemos pagado siquiera algo, ¿no?, para poder recibir esa plata, como un regalo nos está dando el gobierno, no podemos reclamar.”
(Usuaría urbano, Supe)

“De la pensión que nos sigan ayudándole pues, que sigan apoyando así como están, ojalá que no se olviden nomás”
(Usuaría rural, Supe)

Por medio de las entrevistas realizadas a los actores que proveen el servicio, se obtuvo información acerca de las expectativas que tienen los usuarios sobre el programa. El responsable de la ULF indicó que algunos adultos mayores, temen que cuando culmine el actual gobierno, el programa de Pensión 65 se detenga. Asimismo, dijo que la mayoría de los usuarios asocian el programa con el presidente Ollanta Humala. Adicionalmente, el responsable de la ULF, mencionó que algunos usuarios deseaban que se incremente la pensión. La promotora de Pensión 65, también indicó que los adultos mayores desean que la subvención económica se aumente.

“Ellos siempre nos sugieren el aumento, que agradecen el beneficio, pero que se vea la posibilidad de que haya un aumento porque muchas veces no les alcanza, no es posible el apoyo a los padres, ellos se sienten agradecidos pero necesitan más, porque gastan para su comida y medicina y ahí acaba todo.”
(Responsable ULF, Supe)

***“Lo que piden es un ligero aumento, que quizás le puedan subir cincuenta soles más, porque ellos también cuidan a los nietos porque sus papás los abandonan.”
(Promotora de Pensión 65, Supe)***

IV. Registro etnográfico

Usuaría: Rufina Digna Padilla Tarazona

Edad: 69 años

Estado civil: Conviviente del UM1302.

Se inicia la cita con la señora Rufina, a las 12 del medio día, quién previamente había hecho hincapié en no poder ir más temprano, debido a su labor en el comedor popular de Supe Pueblo. Se encuentra a la señora ya en su vivienda, en el Jr. San Martín, dentro del caso urbano de Supe.

Se espera a la señora, mientras que aparece la hija de su conviviente, quien comenta que usualmente acompaña a la señora Rufina, debido a que ella, al no poder firmar, necesita de un acompañante.

Al mismo tiempo, se presenta el señor Fidel, uno de los usuarios entrevistados previamente, quien hace un comentario sobre el intenso sol, y la larga fila de espera que tiene el Banco. El señor menciona también que él ya ha cobrado su pensión sin mayores problemas alrededor de las 10:00 am, aunque tuvo que esperar alrededor de media hora.

A las 12:15 pm. la señora Rufina, y su acompañante (hija de su conviviente), salen de casa con la consigna de verificar la extensión de la fila de espera en la agencia del banco de la nación, que se encuentra en la plaza de Supe, no muy lejos de su vivienda.

En el trayecto, mientras que la usuaria y su acompañante, comentan los temas y percances sufridos en el comedor, se encuentran caminando por las calles a otros usuarios y vecinos en general, a quienes saludan cordialmente, aparentemente también se dirigían a cobrar su pensión.

Después de 15 minutos de traslado, la señora se encuentra ya en la plaza de Supe, pero comenta que antes de ingresar al Banco de la Nación, es necesario fotocopiar su DNI. Por ello se dirige junto a su acompañante a la librería más cercana.

Hay cierta demora en la atención de la librería, puesto otros usuarios de Pensión 65, están realizando el mismo trámite, y además se presentan algunos señoras para comprar diversos materiales de la tienda.

Diez minutos después finalmente se obtiene la fotocopia del DNI, con un costo de 20 céntimos de sol. Al consultar si esta acción se repetía en todos los días de pago, la respuesta de la señora se basa en su particular necesidad, debido a que no puede firmar.

La señora y su acompañante observan una fila no muy extensa en las afueras de la agencia del Banco de la Nación, deciden cobrar el dinero ahora mismo.

Era ya la 1:00 pm. y mientras se espera a la señora Rufina, se observa que siguen llegando más usuarios del Programa, aunque el final de la fila parece no extenderse. Según comentarios de los otros usuarios “felizmente” hoy está atendiendo en dos filas, reduciendo el tiempo de espera.

Minutos más tarde la usuaria sigue dentro de las instalaciones del banco, siendo imposible seguirla debido a cuestiones de seguridad, como explicaría el empleado de seguridad del Banco.

Poco después de demostrarle la finalidad del estudio al personal de seguridad, mediante las credenciales de APOYO y el oficio del MIDIS, se permite la toma de fotos, pero tan sólo desde fuera del local, nuevamente las razones son temas de seguridad.

Ante la insistencia por tratar de entrar en el recinto, y acompañar a la usuaria, el encargado de seguridad, inicia una conversación con el observador. En ella manifiesta su malestar por la cantidad de usuarios que acuden los primeros días, generando un gran desorden y malestar también a otros usuarios que desean utilizar el Banco con diversos fines. Incluso comentó, que de momento no habían ocurrido percances en la fila ni riñas entre los usuarios, como sí había ocurrido anteriormente. Esto se debe, según el empleado de seguridad, a que a finales de algunos meses, se juntan el cobro de Pensión 65, con otros pensionistas como los de ONP. Creando demasiada congestión en la agencia, y tratando muy mal al personal del banco (a él y el personal de ventanilla).

Finalmente a la 1:30 pm. la usuaria sale con su acompañante del Banco, indicando que no ha habido ningún problema con el pago, y añadiendo además que según el personal del banco, el próximo cobro lo puede realizar sin la necesidad de la copia de DNI, ni del acompañante (que firme), argumentando que será válido el cobro tan sólo con su huella digital. La noticia que genera cierta alegría en la usuaria.

La usuaria se despide de su acompañante, quien le indica tener que regresar rápido a su hogar para atender a sus hijos, que pronto llegarán de la escuela. Al mismo tiempo, la señora Rufina se dirige a la municipalidad, para dejar una copia del “voucher” en el área de UFL. La municipalidad se encuentra frente al Banco de la Nación, por lo que caminar hasta ella no genera ningún desgaste. Vale mencionar el cambio en el estado de ánimo de la señora, quién lucía notablemente más entusiasmada.

Al entrar en la municipalidad, se encuentra con personal de la misma. Entrega el voucher del último cobro.

La señora recibe el voucher nuevamente, y personal de la municipalidad escribe la fecha del siguiente cobro, en el mismo papel, para recordarle a la usuaria, cuando podría acercarse nuevamente al Banco. La copia del voucher, no generó ningún costo para la usuaria.

La usuaria se retira de la municipalidad rumbo a casa. Se le agradece su participación como parte del estudio.

Se inicia una conversación con personal de la municipalidad. Quienes comentaron estar al tanto del malestar que se genera en el Banco los días de pago regulares (los fines de mes). Por ello, Martín, encargado del Programa de “Vaso de leche”, indica que ya se están iniciando las coordinaciones con el banco para distanciar las fechas de los pensionistas del Programa y los de ONP.

V. Conclusiones y recomendaciones

A continuación se presentan las principales conclusiones y recomendaciones producto de la información levantada en campo en el distrito de Supe y organizadas según los objetivos de la consultoría.

Objetivo 1: identificar y describir los motivos que impulsaron a los usuarios a afiliarse, su evaluación sobre el proceso de afiliación, y el grado de conocimiento sobre los derechos, obligaciones y la posibilidad de acceso a servicios de salud y servicios complementarios.

- 1.1. El tiempo que le toma al SISFOH otorgar la clasificación socioeconómica es muy prolongado y limita la posibilidad de afiliar a nuevos usuarios. En el caso de Supe, está aún pendiente la clasificación socioeconómica de personas empadronadas hace cuatro meses y los actores entrevistados mencionaron que este proceso puede tomar más de un año. Este es uno de los motivos por los cuales hay tantos adultos mayores que cumplen con los requisitos pero no ingresan al programa.

En este marco, se recomienda evaluar y optimizar los procesos al interior del SISFOH para reducir el tiempo necesario para otorgar la clasificación socioeconómica.

- 1.2. No existen suficientes medios y canales de difusión para dar a conocer los objetivos del programa, los requisitos de afiliación y el padrón de usuarios. No existe ningún tipo de campaña informativa; el municipio informa a los adultos mayores sobre el programa durante el proceso de empadronamiento. Esto se refleja finalmente en las dudas e incertidumbre que poseen los usuarios y también el funcionario municipal sobre los criterios de afiliación, no afiliación o desafiliación de algunos adultos mayores, los cuales no tienen una fuente fija de información en la que apoyarse al no haber promotor encargado de la zona.

Por ello, se recomienda ampliar los mecanismos de difusión existentes sobre el programa y realizar campañas informativas efectivas acerca del programa, garantizando lleguen a las zonas más alejadas. Asimismo, el programa debe procurar hacer una mayor difusión radial y realizar alianzas con gobernadores o líderes locales que pueden apoyar en las tareas de difusión del programa.

Adicionalmente, es necesario brindar a los funcionarios municipales información acerca de los motivos que explican las demoras en la afiliación y las causas de desafiliación. Cuando un usuario es desafiliado, el padrón no incluye una explicación de los motivos de la desafiliación. Sería importante que junto al padrón de usuarios, se entreguen un oficio que explique los principales motivos de desafiliación.

- 1.3. El municipio ha tomado la determinación de no afiliar a nuevos usuarios debido a los problemas políticos de la anterior gestión y la escasez de información que les brinda el programa para enfrentar a los ciudadanos respecto a las fallas del programa.

Para mitigar esto, se recomienda brindar información completa a los funcionarios y capacitarlos en torno a la información que deben brindar a los ciudadanos. Por otro lado, se considera que los ciudadanos del distrito deberían estar informados de que el municipio no está enviando más declaraciones juradas, ya que estos presentan la documentación requerida para ser usuarios del programa y piensan que están en cola, generando una percepción de mayores demoras en el programa.

- 1.4. La ausencia de un promotor en Supe ha generado que no se hagan las verificaciones requeridas y que el acompañamiento de parte del equipo territorial de Pensión 65 a los municipios sea muy limitado.

Es necesario continuar la convocatoria para la designación de un promotor en el distrito de Supe.

Objetivo 2: Conocer las experiencias, valoraciones y percepciones de los usuarios y su entorno, sobre los efectos del programa, la subvención económica y la mejora en las condiciones de vida

- 2.1. Algunos usuarios de Supe manifiestan de manera especial que ahora su alimentación es más nutritiva debido a la inclusión de productos como carne, huevos, fruta y leche en su dieta. Asimismo varios manifiestan con mucha satisfacción que el día de cobro se pueden dar un gustito comprando alguna golosina.
- 2.2. Encontramos un caso muy singular pero significativo en el que el adulto mayor entrevistado había dejado de caminar producto de los fuertes dolores articulares que tenía y que gracias a la pensión había podido contratar una terapia de rehabilitación que le ha devuelto la posibilidad de movilizarse por sí solo.
- 2.3. Es significativa la mención recurrente de los adultos mayores de Supe respecto a que han podido de dejar de trabajar ahora que reciben su pensión; cosa que los complace y les alivia el esfuerzo que realizaban para poder mantenerse.
- 2.4. Para otros adultos mayores de Supe es motivo de orgullo e independencia el poder recibir su pensión y así dejar de depender de su familia para mantenerse; les resulta muy importante ya que en algunos casos les resultaba vergonzoso sentirse una carga.

Objetivo 3: Conocer las experiencias, valoraciones y percepciones de los usuarios del programa, su entorno y el personal de salud, frente al acceso y uso de servicios de salud.

- 3.1. En Supe no se realizan campañas de salud promovidas por el programa. Adicionalmente a esto, los usuarios no se sienten conformes con la atención recibida en los establecimientos de salud y se encuentran insatisfechos con el SIS dado que consideran que no cubre el tipo de atención y medicamentos que ellos necesitan.

Por ello, es necesario promover el desarrollo de campañas de salud que brinden una atención diferenciada y que atiendan dolencias específicas de adultos mayores, como es el caso de las operaciones de cataratas.

Adicionalmente, deben realizarse coordinaciones con las direcciones de salud para promover que se cuente con medicamentos disponibles para la atención de las principales dolencias del adulto mayor.

Objetivo 4: Conocer las necesidades actuales, aspiraciones y anhelos a futuro de los usuarios del programa respecto a su persona y familia.

- 4.1. Los usuarios de Supe manifiestan que son muchas sus necesidades básicas aún no satisfechas (en alimentación y salud); por tanto su principal aspiración sería poder recibir una pensión de mayor monto o más frecuentemente.
- 4.2. Muchos de los usuarios mencionan reiterativamente su temor a ser desafiados ya que en la localidad hay muchos casos recientes en los que no encuentran explicación. Del mismo modo, expresan temor de que el

programa finalice con el actual mandato ya que al parecer el manejo del programa en la zona ha sido muy politizado por las autoridades locales.

- 4.3. Otra aspiración que mencionan algunos usuarios de manera importante es acerca de poder recibir otro tipo de apoyo complementario a la pensión; este podría consistir en víveres o materiales que les permitan hacer pequeños arreglos en sus viviendas.

VI. Bibliografía y referencias³⁶

INEI. *Censo Nacional 2007: XI de población y VI de vivienda*. Lima.

³⁶ En el caso de localidades, no se agrega bibliografía del marco conceptual dado que ésta sección sólo corresponde al reporte general.

VII. Anexo

A. Lista de entrevistados por localidad

a. Usuarios

Código de entrevistado(a)	Nombres y Apellidos	Nº de DNI	Edad	Ámbito
UF1301	MARÍA ISABEL ALBUJAR GARCÍA	15704752	75	Urbano
UM1302	FIDEL ARTEAGA CHUMPES	15702380	75	Urbano
UM1303	WILDAN ERNESTO CAVERO LUNA	15707864	79	Urbano
UM1304	FERNANDO ANIVAR BAZALAR GONZALES	15702041	73	Urbano
UF1305	MARINA ROJAS GUARDIA	15704448	68	Urbano
UF1306	CLARA MEDINA PANASPAICO	15707942	71	Urbano
UM1307	TITO BUSTAMANTE VASQUEZ	15705379	77	Urbano
CM1308	ALEJANDRO OSCAR OSOARIO REYES	15702490	74	Urbano
UM1309	TEODORO DELGADO LARA	15704406	75	Urbano
UM1310	MELQUIADES ASIS PERFECTO	15675277	68	Rural
UF1311	MARÍA ISABEL CÁCERES DE GUEVARA	17989078	70	Rural
FF1312	FORTUNATA ESPINOZA DE JARA	15702540	68	Rural
UM1313	ALEJANDRO DIONICIO VILLANUEVA	32268834	66	Rural
FF1314	LUISA LEÓN RIMAC	40252715	68	Rural
UM1315	ARMANDO BORJA ALARCÓN	15702205	71	Rural
UM1316	EVARISTO ORTIZ BAYLON	15752916	72	Rural
FF1317	CLIFA BEATRIZ ROJAS YUPANQUI	80283765	69	Rural
UF1318	MAURA ERNESTINA LARA HUAMÁN DE SOCLA	15706093	67	Rural
UF1319	EVA MUÑOZ DE DÍAZ	15707507	78	Rural
UF1320	AIDA SOLEDAD HENRIQUEZ FIGUEROA	15705271	66	Urbano

b. Actores encargados de la provisión del servicio

Entrevistado/a	Entidad en la que labora	Cargo	Duración de la entrevista (minutos)	Códigos entrevistados
Magaly Córdova	Municipal Distrital de Supe	Responsable de la Unidad Local de Focalización	53	EFMDS9
María Palomino	Pensión 65	Promotora de Pensión 65	61	EFP65S10
Vladimir Solano	Pensión 65	Coordinador territorial	63	EMP65S11
Marco Arturo Conana	Banco de la Nación	Encargado de Ventanilla del Banco de la Nación de Supe	18	EMBNS12
Carmen Rosa Esquivel	Hospital	Técnica en enfermería	6	EFESS13

B. Fotografías codificadas y reseñadas

Esta sección se encuentra en el CD adjunto “ANEXOS_LOCALIDADES”.

C. Procesamiento y análisis de entrevistas

Esta sección se encuentra en el CD adjunto “ANEXOS_LOCALIDADES”.

D. Transcripciones

Esta sección se encuentra en el CD adjunto “ANEXOS_LOCALIDADES”.

E. Audios

Esta sección se encuentra en el CD adjunto “ANEXOS_LOCALIDADES”.

**REPORTE DE PRINCIPALES HALLAZGOS
BUENA VISTA
ANCASH
EVALUACIÓN CUALITATIVA DEL PROGRAMA “PENSIÓN 65”**



FEBRERO DE 2014

CONTENIDO

I.	Introducción.....	128
II.	Información de contexto de cada localidad	129
III.	Resultados por objetivos del estudio	132
IV.	Registro etnográfico	152
V.	Conclusiones y recomendaciones	154
VI.	Bibliografía y referencias.....	157
VII.	Anexo	158
	B. Lista de entrevistados por localidad.....	158
	C. Fotografías codificadas y reseñadas	159
	D. Procesamiento y análisis de entrevistas.....	159
	E. Transcripciones	159
	F. Audios.....	159

I. Introducción

El distrito de Buena Vista, en la provincia de Casma, región Ancash, fue seleccionado como uno de los ocho casos de estudio de la Evaluación cualitativa del Programa Pensión 65, dado que cumple con lo siguiente: se ubica geográficamente en la Costa y cuenta con 112 usuarios entre 65 y 80 años de edad, de los cuales 63 son varones y 49 son mujeres. Además, según el padrón de usuarios proporcionado por el Programa Pensión 65, 74 usuarios residen en el ámbito rural y 35 en el ámbito urbano. El cobro de la subvención económica que otorga el Programa se realiza a través de agencia del Banco de la Nación y en la localidad no se han implementado campañas de salud para los usuarios del Programa.

El trabajo de Campo en el distrito de Buena vista, se realizó del 07 al 17 de septiembre de 2013. Durante este tiempo se efectuaron varias reuniones de coordinación con actores clave de la zona como la promotora de Pensión 65, el representante de la municipalidad de Buena vista, el responsable de la Unidad Local de Focalización (ULF) y los representantes de la municipalidad de Casma. Actores que en todo momento facilitaron las labores de campo para la realización de las entrevistas en profundidad con usuarios y los actores encargados de proveer el servicio.

Se realizaron 24 entrevistas en profundidad a los usuarios, 01 a un cuidador y 07a otros actores relevantes. En el caso de las entrevistas a usuarios fue necesario reemplazar 4 de ellas debido a que su contenido y calidad no eran óptimos para el trabajo solicitado ya que fueron realizadas en quechua y la traducción presentó ciertas distorsiones o sesgos que no se pudieron controlar en campo. Por otro lado, no se presentaron dificultades en la implementación de las entrevistas a los actores encargados de proveer el servicio, las cuales fueron realizadas durante los días 13 y 14 de septiembre. En definitiva se cumplió con las metas propuestas tanto en cantidad como en el cumplimiento de los criterios de igualdad de género y zona de residencia.

Asimismo, se logró realizar un trabajo etnográfico permanente y se realizó, específicamente, la observación participante del día de pago de la subvención del Programa el lunes 09 de septiembre, con dos usuarias del poblado de Huanchuy ubicado a 20 minutos de Casma.

Las principales dificultades para el trabajo de campo en Buena Vista están relacionadas a los siguientes temas:

- Traslado entre uno y otro centro poblado: no existe transporte público que cubra las rutas de acceso al interior del distrito. Todos los traslados deben iniciar y culminar en Casma, lo cual demandó un tiempo adicional para el cumplimiento de todas las entrevistas.
- Dificultad para encontrar a los usuarios en sus viviendas, debido a que en su mayoría, se encontraban realizando actividades agrícolas. Por lo general recién se les podía localizar en horas de la tarde, lo cual en algunos casos implicó destinar mayor tiempo en campo.
- Dificultad para encontrar adecuados traductores de quechua para los casos en que el usuario hablaba este idioma (principalmente mujeres del ámbito rural). Se encontró buena disposición de parte de familiares o vecinos que hicieron las veces de traductor; sin embargo, al no mantener la neutralidad necesaria, se generaron sesgos que motivaron su reemplazo (04 entrevistas en quechua reemplazadas).

En todos los casos las estrategias utilizadas para enfrentar las dificultades permitieron lograr el adecuado levantamiento de información.

II. Información de contexto de cada localidad

El distrito de Buena Vista, se encuentra a 20 minutos del distrito de Casma, capital de la provincia de Casma y está conformado por centros poblados y anexos que se extienden a lo largo de la carretera que conduce al distrito de Quillo (provincia de Yungay). Por su ubicación, se pudo deducir que el distrito de Buena Vista depende de las actividades y movimientos de los distritos de Casma y Quillo. El acceso al distrito, sus centros poblados y sus anexos, es desde Casma y viceversa, en autos (station wagon principalmente) que hacen el servicio de colectivo; no existe un medio de transporte que haga rutas hacia las distintas zonas del distrito. Los pobladores son quechua hablantes, pero la mayoría habla y entiende el español, ya que lo aprendieron de forma práctica, al tener un contacto con otros distritos y centros urbanos cercanos. Sin embargo, la población adulta mayor tiene dificultades para la comprensión del español ya que al transmitir o entender algunas ideas/conceptos les resulta complejo.

Según la información recogida en campo, la principal actividad económica en el distrito es la producción agrícola de palta, vid, mango, maracuyá, etc. La actividad depende del caudal del río Sechin, el cual suele ser muy leve y solo en épocas de lluvia tiene un caudal considerable, por lo que la temporada de cosecha suele ser una vez al año. Por esta razón, existe un estricto control de los recursos hídricos en la zona, y se prioriza el uso de cultivos resistentes a las temporadas de sequías. Los pobladores de las zonas se sienten muy orgullosos de los productos que se cultivan en la zona ya que consideran que son productos muy apreciados en el país. Otra actividad económica que mencionan los informantes es la de extracción de minerales en canteras (principalmente el oro). Esta, al parecer, se desarrolla de manera informal y clandestina ya que ninguna autoridad tenía conocimiento formal de esta actividad. Muchos usuarios se referían a esta actividad como perjudicial, al estar vinculada con personas de “mal vivir, delincuencia y sicariato”, pero a la vez como una actividad que genera ingresos que se ve reflejada en el consumo de los más jóvenes.

El distrito en general cuenta con los servicios de agua y luz, pero solo en las zonas céntricas se encontraba el servicio de desagüe, mientras que en el ámbito rural se usaban los silos. Los Servicios de Salud brindados en el distrito están en función de las distintas postas en los centros poblados principales de Buena Vista, El Olivar y Huanchuy. Sin embargo, los usuarios consideraban este servicio escaso, por lo que recurrían a los servicios de Salud en la ciudad de Casma. La institución más representativa de la zona es el Gobierno Local pero esta tiene mayor influencia en las zonas más cercanas a la capital del distrito. Se le atribuía a la Municipalidad el desempeño de los comedores populares, de los cuales se encontraron dos en todo el distrito pero que no atendían con regularidad. También se supo de la existencia de Programas auspiciados por CARITAS del Perú pero que fueron abandonados. No se observó otro servicio de asistencia hacia los pobladores.

Según el Censo Nacional de Población y Vivienda 2007, elaborado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática, el distrito de Buena Vista está compuesto por 3 937 personas, que conforman 1 010 hogares. De la población total de Buena Vista, el 53% son hombres y el 47% mujeres.

BUENA VISTA: INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA 2007

Región	Población	Urbana (%)	Rural (%)
Ancash	1 063 459	64	36
Casma	42 368	70	30
Buena Vista	3 937	26	74

Fuente: Censo de población y vivienda 2007-INEI

Elaboración: AC Pública – APOYO Consultoría

La distribución poblacional por grupos de edad muestra que el grueso de la población pertenece a los grupos más jóvenes, en especial el grupo entre los 10 y 24 años. Según género, se encuentra que la distribución es similar entre grupos de hombres y mujeres, aunque con un mayor número de hombres en los grupos de 15 y 24 años, y entre 55 y 64 años. Respecto a la población de interés de la consultoría, se encontró que sólo 8.2% del distrito son personas mayores de 65 años, lo que equivale a 323 personas.

Según la información del Censo 2007, el 49.1% de la población de Buena Vista Alta vive en condición de pobreza y un 15.3%, en pobreza extrema. En términos de la brecha de pobreza, se observa que el gasto promedio en consumo de los hogares pobres es 13.6% menor que el valor de la canasta básica alimentaria, a partir de la cual se define la línea de pobreza monetaria³⁷. En términos de desarrollo humano, se toma en cuenta el índice de desarrollo humano (IDH), el cual se basa en tres parámetros: vida larga y saludable, educación y nivel de vida digno. El IDH del distrito de Buena Vista Alta es de 0.53³⁸, lo que lo ubica en el número 1183 frente a los demás distritos.

De acuerdo al Censo 2007, se pueden observar las características de las viviendas, y ordenados según si los servicios o infraestructura es la adecuada o no. En el caso de los servicios dentro de la vivienda, se encuentra que en las áreas urbanas casi la mayoría tiene acceso a agua adecuadamente³⁹ (98%), mientras que en el área rural más de la tercera parte de las viviendas tiene acceso⁴⁰ (37%). La situación empeora en el caso del servicio higiénico: mientras, 47% de las viviendas en áreas urbanas poseen acceso adecuado a servicio higiénico, en el área rural no había viviendas con desagüe adecuado, sino sólo con conexión a pozo séptico o pozo ciego (letrina). No obstante, los indicadores de acceso a alumbrado eléctrico mejoran. Mientras que el 90% de las viviendas en áreas urbanas tienen acceso a este servicio, en el área rural, lo tienen un 58%.

Por otra parte, respecto a la infraestructura (pisos y paredes) de las viviendas debido a que existen diversas características en el material de construcción en la región de la costa, la sierra y la selva, no existe una definición única y universal que establezca cuáles viviendas están construidas con material adecuado⁴¹. Sin embargo, para el presente estudio se establece que aquellas viviendas que cuenten con paredes de ladrillo, bloque o cemento, y con pisos de cemento, loseta o parquet, son viviendas construidas con material adecuado⁴².

En Buena Vista se encuentra que tanto en el área urbana como rural, las condiciones en sus paredes está mejor que la de sus pisos. Así, en el área rural, un 65% posee paredes de material adecuado, mientras que sólo un 13% tiene pisos de material adecuado⁴³.

³⁷ La canasta básica familiar en el 2007, año del censo, fue S/. 121.2 nuevos soles.

³⁸ Un nivel cercano a 1 indica un nivel de desarrollo alto, es decir, un reflejo que un país posee un índice de esperanza de vida alto, un buen desempeño en indicadores de educación como los años promedio de escolaridad y la tasa de alfabetización y un PBI alto.

³⁹ Red pública dentro o fuera de la vivienda.

⁴⁰ En este caso, se encontró que el acceso es mayormente por río u acequia.

⁴¹ Por lo contrario, sí se puede definir aquellas viviendas que cuentan con características físicas inadecuadas cuando se trata de viviendas improvisadas, viviendas con paredes de estera, viviendas con paredes interiores de quincha, piedra con barro, madera u otro material y además, con pisos de tierra (INEI, 2008).

⁴² Para el siguiente producto se buscará en detalle una metodología que permita diferenciar entre el material de vivienda adecuado considerando criterios para la sierra, la costa y la selva.

⁴³ Se ha considerado como viviendas con material adecuado aquellas que poseen paredes de ladrillo o bloque de cemento; y pisos de cemento, loseta o parquet (INEI).

BUENA VISTA: MATERIAL PREDOMINANTE EN VIVIENDAS 2007

	Urbano		Rural	
	N° Viviendas	%	N° Viviendas	%
Servicios dentro de la vivienda				
Agua ⁴⁴	248	98	273	37
Servicio higiénico ⁴⁵	118	47	1	0
Alumbrado eléctrico ⁴⁶	228	90	436	58
Infraestructura				
Pisos adecuado ⁴⁷	51	20	100	13
Pared adecuada ⁴⁸	196	78	483	65

Fuente: Censo de población y vivienda 2007-INEI

Elaboración: AC Pública – APOYO Consultoría

En cuanto al indicador de asistencia escolar, según el Censo del 2007, se encuentra una relación inversa entre mayor grupo de edad y porcentaje de asistencia, que cae abruptamente para el grupo de 17 a 24 años. Mientras el grupo de edad escolar de niños de 6 a 11 años tiene un 95.2% de asistencia, el grupo de edad de 12 a 16 años la asistencia se reduce a 82.2%. En el grupo de mayor edad, de los 17 a 24 años, la caída se profundiza y sólo asiste el 20.8%.

Con respecto al acceso a seguro de salud, se observa que más de la mitad de la población (58%) no se encuentra afiliado a un seguro de salud⁴⁹, ya sea EsSalud o el Sistema Integral de Salud (SIS). Por su parte, se halló un mayor número de afiliados a SIS que a EsSalud - ver siguiente gráfico-. El cual desagregado (SIS) por área de residencia, muestra que un 40% es de área rural, y 27% de área urbana. En efecto, los resultados son coherentes si se considera que el SIS prioriza a la población que se encuentra en situación de pobreza, la cual mayormente está asentada en áreas rurales.

En cuanto al empleo, la tasa de población económicamente activa de la población mayor de 14 años⁵⁰ (denominada población en edad de trabajar – PET) es de 49.2%; es decir, menos de la mitad de la PET se encuentra con un empleo o se encuentra activamente buscando uno⁵¹. La aparente baja tasa de actividad de la PEA podría explicarse a que solo el 14.2% de las mujeres en edad de trabajar pertenecen a la PEA; mientras que la tasa PEA de hombres es de 80.2%. Una probable razón que explique ello es que para el momento del Censo, la gran mayoría de mujeres del distrito de Buena Vista se dedicaba a realizar labores domésticas, por lo que no fueron consideradas como parte de la PEA.

Con respecto a la población mayor de 65 años, según el Censo 2007, se encontró que representaban al 8.2% de la población del distrito, lo que equivalía a 323 personas. De este grupo, 166 eran hombres (51.4%) y 157, mujeres (48.6%). Un 68.7% de esta población estaba asentada en el área rural y el resto, en el área urbana. Al 2007, el 84.2% sí contaban con DNI, aunque la cobertura era mayor en el área urbana (89.1%) que en la rural (82%).

Con respecto al tema de la salud, se encontró que el 79.6% de las personas mayores a 65 años no estaba afiliado a ningún seguro de salud, ni del tipo EsSalud o el Sistema Integral

⁴⁴ Red pública de agua dentro y fuera del hogar

⁴⁵ Red pública de desagüe dentro y fuera del hogar

⁴⁶ Posee Alumbrado eléctrico mediante red pública

⁴⁷ Se ha considerado como material adecuado para la pared cuando son de *cemento y parquet*

⁴⁸ Se ha considerado como material adecuado para los pisos cuando son de ladrillo

⁴⁹ A nivel nacional, también más de la mitad de la población (65%) no está cubierta por ningún seguro, sino que depende de los servicios públicos de salud que oferta el Ministerio de Salud, pero se estima que dentro de este sector, el 25% no tiene posibilidades de acceder a ningún tipo de atención (Perfil del Adulto Mayor – Intra II: 2004)

⁵⁰ La definición brindada incluye a la población mayor de 65 años.

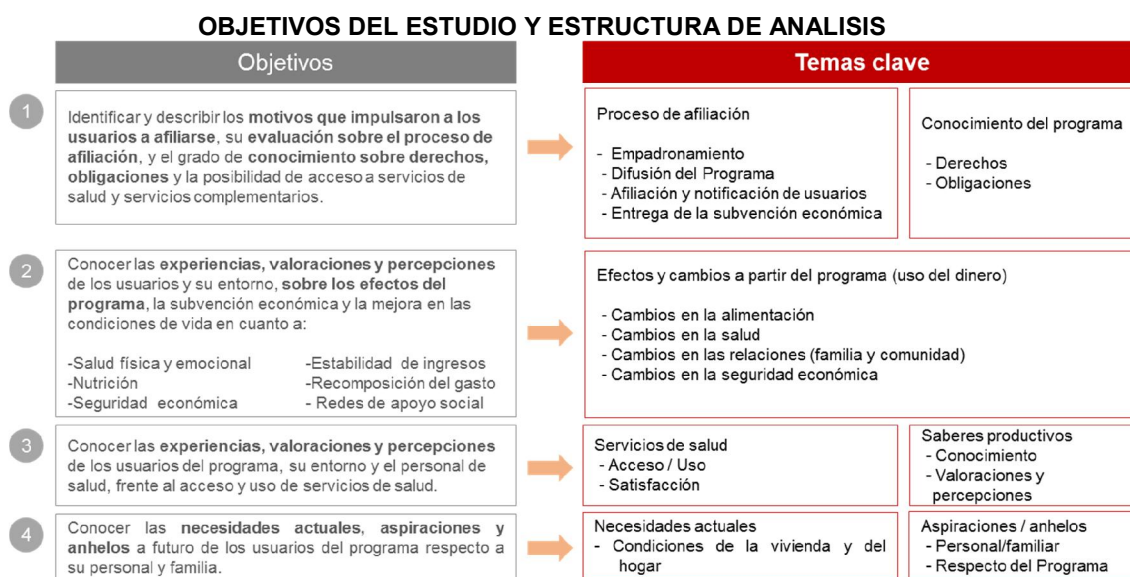
⁵¹ Este indicador se conoce como tasa de actividad de la PEA y se calcula dividiendo PEA entre PET.

de Salud (SIS). Según el tipo de seguro, había una mayor cobertura por parte del SIS frente a EsSalud, y ésta era mayor en áreas rurales que en la urbana. De forma desagregada, se halló que había un mayor porcentaje de afiliados al SIS en el área rural (18.9%) que en el área urbana (1%). Lo anterior es coherente con el objetivo del SIS de priorizar a los más pobres, los cuales se encuentran principalmente en el área rural.

Con respecto al nivel educativo alcanzado, el 38% de las personas mayores de 65 años había alcanzado solo primaria y el 59% no tenía ningún nivel educativo. Por parte del nivel de Población Económicamente Activa (PEA), se encontró que el 31.3% de la PEA mayor a 65 años estaba ocupada, y 96% de este grupo se dedicaba a la agricultura o a la ganadería. Esto resulta coherente con los bajos niveles educativos alcanzados de esta población, ya que, por lo general, se encontró que la población ocupaba puestos no calificados. Por otra parte, dada la relevancia de la agricultura como actividad económica, y la naturaleza del ciclo agrícola⁵², se podría esperar que ésta población no habría tenido un empleo fijo sino estacional⁵³, lo cual pudo dificultar una aportación permanente al sistema de pensiones.

III. Resultados por objetivos del estudio

La presente sección tiene la finalidad de detallar los resultados encontrados en el caso Buena Vista. Los resultados del estudio de caso han sido agrupados en función a los objetivos planteados por el estudio y a los temas asociados a cada uno de ellos.



Fuente: Términos de referencia de la Consultoría
Elaboración: AC Publica – Apoyo Consultoría

El primer objetivo se relaciona con dos temas clave: el proceso de afiliación y el conocimiento del programa. La información que será presentada sobre el proceso de afiliación se organizó tomando en consideración los procesos operativos de Pensión 65.

El segundo objetivo se relaciona con los efectos y cambios que ha tenido el Programa en la vida de los usuarios de Buena Vista, en cuatro aspectos clave: la alimentación, la salud, las relaciones (familia y comunidad) y la seguridad económica.

⁵² Los requerimientos de mano de obra para la actividad agrícola responden a un ciclo, en la que sólo en etapas claves como la preparación, siembra y cosecha, la demanda por mano de obra se eleva, pero cae abruptamente pasada la temporada.

⁵³ Según estudios del INEI, luego del ciclo agrícola, muchas personas no tienen la opción de una búsqueda activa de trabajo en la misma zona, de modo que algunos optan por la migración temporal y otros por elaborar productos no agrícolas.

El tercer objetivo se refiere principalmente a los servicios de salud con que cuentan los usuarios de Buena Vista y a su relación con el Programa. Se evalúa el acceso y uso de los servicios y la valoración que tienen los usuarios sobre ellos.

Finalmente, el cuarto objetivo recoge información sobre las necesidades actuales y los anhelos de los usuarios entrevistados. Las necesidades actuales están ligadas principalmente a las condiciones del hogar y la calidad de vida de los usuarios. Las aspiraciones y anhelos están ligadas a aspectos personales, familiares y, también, anhelos asociados al Programa Pensión 65.

A. Objetivo 1: Conocimiento del Programa y proceso de afiliación

En Buena Vista se aprecia que existe escasez de información sobre el programa e insuficientes medios de difusión sobre el padrón de usuarios y el día de pago. En general existe una insuficiente atención al usuario de Pensión 65. Esto parece explicarse por dos razones principales: i) solo hay una persona en la municipalidad encargada de apoyar en las labores de Pensión 65 y esa persona posee también funciones ajenas al Programa; y, ii) el promotor posee muchos distritos a su cargo y no se da abasto para colaborar con tareas de difusión del programa y verificación de usuarios. Esto genera disconformidad entre los usuarios y los adultos mayores que no son parte de Pensión 65 ya que no tienen claro cuáles son los criterios de afiliación y desafiliación de adultos mayores; ni tampoco, cuáles son sus derechos y obligaciones.

A.1 Proceso de afiliación

El proceso de afiliación se inicia con la identificación de potenciales usuarios y la recopilación de requisitos para la afiliación. Se debe mencionar que el proceso de identificación de potenciales usuarios se realiza con el apoyo del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH). Por este motivo, antes de explicar los procesos operativos de Pensión 65, resulta fundamental mencionar la situación actual de los gobiernos locales respecto al empadronamiento de los ciudadanos ya que este proceso permite generar como resultado una lista de potenciales usuarios que podrían ser usuarios de Pensión 65.

Luego de explicar la situación actual con respecto al empadronamiento, se mencionan los resultados encontrados en los siguientes temas (o procesos operativos del Programa): difusión del programa; afiliación y notificación de usuarios; y entrega de la subvención económica.

i. Empadronamiento

El empadronamiento consiste en el levantamiento de la ficha socioeconómica de cada hogar. Esta función es a cargo de las municipalidades distritales. En Buena Vista, la municipalidad distrital, cuenta con una Unidad Local de Focalización (ULF) desde este año. Sin embargo, esta área está a cargo de una sola persona que fue contratada como personal externo y trabaja solo a medio tiempo. Además, dicha persona, cumple funciones adicionales debido a que es responsable del área de desarrollo social.

En la municipalidad, para captar a los primeros usuarios del programa no se aplicó la ficha socioeconómica. La persona encargada del área de desarrollo social y de la ULF, invitó a los adultos mayores a la municipalidad y en algunos casos realizó una entrevista y observó las características de la vivienda. Esto refleja que el primer mecanismo utilizado para levantar la información sobre los hogares no siguió una pauta específica ni tampoco se basó en el llenado de la ficha socioeconómica del SISFOH.

Se debe mencionar que desde octubre del presente año se iba a realizar el empadronamiento haciendo uso de las fichas socioeconómicas del SISFOH; sin embargo, solo se iba a empadronar a aquellos hogares que lo pidieran.

“Hay gente que no está en el SISFOH, lo que vamos a aplicar a partir de octubre es ahora un censo por demanda, vamos a hacer una difusión para los cuales no están en el SISFOH se acerquen a la municipalidad, vamos a aplicar a través de salud y educaciones para que nos informen que este señor no recibe apoyo entonces aplicamos ficha socio económica para ver porque este señor no está y si puede ser un potencial usuario.”

(Encargada del área de Desarrollo Social, Buena Vista)

ii. Difusión del programa

En cuanto a la difusión sobre el programa Pensión 65, las entrevistas realizadas permiten concluir que no existen canales o medios que permitan generar un mayor conocimiento sobre los objetivos del programa y los requisitos para afiliarse al mismo. Esto se ve reflejado en los usuarios actuales, ya que los mismos no tienen certeza de las razones por las que fueron seleccionados.

En Buena Vista, cuando ingresó el programa al distrito, la municipalidad organizó una reunión a la que se invitaron a todos los adultos mayores y se les explicó cuáles eran los requisitos para pertenecer al programa y cuáles documentos debían presentar para afiliarse al mismo. En efecto, los usuarios reportan que la primera información que recibieron sobre el Programa fue a través de las autoridades locales. Algunos otros pobladores mencionan recordar que el presidente Humala realizó un ofrecimiento de campaña respecto de la pensión de los adultos mayores y que a partir de allí la autoridad local ha apoyado a implementarlo. Sin embargo, la autoridad local no expresó lo mismo ya que indicó que cuando tuvo conocimiento del Programa Pensión 65, ella realizó el pedido oficial en Lima para que consideraran a los adultos mayores del distrito de Buena Vista.

Luego de la primera reunión con los adultos mayores no se realizaron más campañas o reuniones para continuar informando acerca del Programa y el promotor de Pensión 65 especificó que no había desarrollado labores relacionadas a la difusión. Es importante indicar que el gobierno local mencionó que necesitaba tener acceso a documentos como trípticos y volantes que le permitirán hacer una mejor difusión del programa.

“(…) primero los he convocado, algunos no tenían 65 años. Les he explicado lo del programa, les he leído la declaración jurada, lo que van a firmar, de acuerdo a eso he visto los entrevistados luego les aplique la ficha, en algunos casos se ha hecho observación, pero no he sido tan sagaz como Clara que se mete la cocina y al cuarto, mis funciones son más de informar muy interno no sé.”

(Encargada del área de Desarrollo Social, Buena Vista)

“Que me den mediante documentos abcd, para entregarle al adulto mayor un oficio sobre qué consiste cada programa, le doy un tríptico al adulto mayor, folletos, trípticos. Ahora nos están dando mayor información lo poco que yo sé es porque leo la prensa, muchas cosas hay que hacer.”

(Encargada del área de Desarrollo Social, Buena Vista)

Además, tampoco se ha generado suficiente capacitación a los gobiernos locales sobre sus funciones en torno al Programa. La responsable del área de desarrollo social y de la ULF, indicó que deseaba entender con claridad cuáles eran sus competencias y si además

de apoyar en las labores de difusión del programa, empadronamiento y afiliación de usuarios, debía apoyar con alguna otra labor.

“Conocer hasta donde son nuestras competencias, yo sé que las nuestras son de difusión y de identificación, la de aplicar la dj, qué más hay. Mayor responsabilidad no están dando, que soy yo la que entrevista, soy yo la que visito, pero qué más deberíamos saber.”

(Encargada del área de Desarrollo Social, Buena Vista)

iii. Afiliación y notificación de usuarios

La afiliación y notificación de usuarios contempla el desarrollo de varios subprocesos: identificación de potenciales usuarios, recopilación de requisitos para la afiliación, procesamiento de la información, revisión periódica de requisitos, retiro de usuarios fallecidos, reincorporación de usuarios, aprobación del Padrón de usuarios y difusión del padrón de usuarios. A continuación, se resumirán los resultados en los subprocesos mencionados considerando el rol de los actores y la experiencia y motivaciones de los usuarios durante la afiliación.

Debido a que son 8 subprocesos, se consideró agruparlos en dos subtemas: recopilación de requisitos para la afiliación y, establecimiento del padrón de usuarios. El primero incluye los resultados vinculados a los primeros dos subprocesos; y el segundo, a los 6 subprocesos restantes.

- **Requisitos para la afiliación**

En la municipalidad de Buena Vista, la persona encargada del área de desarrollo social y la ULF, es la única responsable de recoger la copia del DNI y la declaración jurada (DJ) de los potenciales usuarios. Por medio de las entrevistas, indicaron que el adulto mayor suele aducir a la municipalidad para afiliarse y que lo primero que verifica es la edad del adulto mayor. Luego de esto se procede a recoger el DNI y la DJ, y se envía a Lima la información. La entrevistada no hizo referencia a la revisión de la calificación socioeconómica, lo que puede explicarse debido a que la ULF se ha implementado recientemente.

Frente a las dificultades que tenía la entrevistada para cumplir con todas sus funciones - incluyendo las que eran ajenas al Programa - explicó la importancia de que hubiera un gestor en la localidad que pudiera conocer y atender más a los usuarios porque, a la fecha, no había nadie a tiempo completo en la municipalidad que cumpliera la función de afiliación de los usuarios.

Para los usuarios es difícil hablar del proceso de afiliación con mucho detalle. La percepción general es que el proceso de afiliación en el distrito de Buena Vista ha sido llevado a cabo bajo la batuta de los funcionarios municipales. Percepción que es correcta debido el proceso de afiliación ha sido liderado por la persona encargada del área de desarrollo social y la ULF.

Muchos usuarios, especialmente los que residían en zonas rurales, fueron inscritos en su domicilio y los demás se acercaron a la municipalidad al saber que otros vecinos o familiares ya habían sido empadronados y estaban afiliados al programa.

“Sí, sí hemos ido, sí hemos bajado a Buena Vista, la municipalidad hemos bajado, ahí nos ha asegurado; nos dijo tienen que traer su DNI. Entonces llevamos el DNI, con eso nos empadronaron en Buena Vista...”

(Usuario rural, Buena Vista)

“Sí, mis vecinos me avisaron, así, “para apuntar, deben ir, señores, también, para que reciban ustedes” y todos podemos ahí, todos comenzamos a, sí.”

(Usuaría Rural, Buena Vista)

“Ah, es que ese tiempo para el día para suscribirse llegamos al Concejo de Buena Vista y bastantes, ¿no?, hicimos en una reunión, así nos hicimos una cola, nos sentamos ahí y nos suscribió la señorita que venía de Huaraz.”

(Usuario urbano, Buena Vista)

“Sí, cada uno en su casa cada uno. Sí, a los demás dicen que le han encontrado por las chacras.”

(Usuaría Urbana, Buena Vista)

Además, muchos usuarios no diferencian entre el proceso de empadronamiento y el de afiliación. Para ellos, el día en el que fueron a realizarle preguntas de su hogar, es el mismo en el que les pidieron los documentos para ser afiliados. Esto puede deberse a que la Unidad Local de Focalización se implementó recientemente y a que aún no tienen claro las funciones que deben desempeñar para el empadronamiento.

“Esa, así, como usted vinieron a contarme, sí, de ahí todavía, me dice “es para pensión, van a ir tal día”, yo sola no, cuando estaba vivo mi esposo, a los dos, los dos recibimos para qué, dos veces me recibió.”

(Usuaría Rural, Buena Vista)

“Pensión de 65 nos ha venido para empadronarla María, con una chica los dos, y ahí nos apuntaron, nos dijeron que les vamos a dar, ya están empadronados ustedes”

(Usuario rural, Buena Vista)

“Este Pensión 65 ha habido unos Programas que han venido a empadronar todos los que teníamos edad de 65 para arriba, y nosotros nos hemos inscrito...”

(Usuario Urbano, Buena Vista)

Por otro lado, se debe mencionar, que los problemas de difusión de información sobre el programa se ven reflejados en el proceso de afiliación. La mayoría de los usuarios entrevistados no identifica con claridad los criterios por los cuales han sido seleccionados como beneficiarios del Programa ni en qué consiste el proceso de afiliación y los requisitos que debe cumplir. Algunos hacen dubitativas referencias al tema de su edad y en menor medida a su condición de pobreza o necesidad. En general, en muchos casos atribuyen su afiliación a “la suerte”; como si se tratara de un tema aleatorio.

“Eso es lo que quiero saber yo, eso es lo que me viene a la cabeza. Y la gente nos dice eso nos va cobrar de nuevo, no la gente ahora dice así, ustedes que han sacado eso esa plata va a regresar de nuevo al banco, los va a cobrar, nos dicen oye, nos dicen esa plata de nuevo va a regresar allá al banco.”

(Usuaría urbana, Buena Vista)

“Porque la edad que tenemos ya será consciente, porque nosotros también cuando hemos sido jóvenes hemos trabajado para el Estado y a nosotros creen que también de acá hay veces, ¿no?, que he sido agricultor me han descontado, también para el Estado que he tenido que pagar nuestros derechos.”

(Usuario urbano, Buena Vista)

***“Eso digo yo, por qué nos da, de repente, digo yo. Usted sabrá, papá.”
(Usuaría rural, Buena Vista)***

***“Bueno el gobierno dirá “pobre gente necesidad, capaz no puede trabajar”, o no hay ni para comer, algo así capaz quién sabe, lo mandaron.”
(Usuario rural, Buena Vista)***

Asimismo, los usuarios encuentran dificultad en precisar el tiempo que demoró el proceso de afiliación. Durante el trabajo de campo se identificó un caso en el que la afiliación de un usuario demoró más debido a que tuvo que acudir dos veces a inscribirse debido a que en su primera inscripción no le hicieron completar todos los documentos requeridos.

***“...Bueno, ya no me acuerdo...Bueno... ¿para pensión?...Para pensión el año pasado todavía”
(Usuario rural, Buena Vista)***

***...no ha podido suscribirse, Buenavista y le ha ayudado el alcalde...salió, cómo se llama para que cobre el Programa Juntos y de ahí ya no sabía todavía de 65, ¿no?, no sabía por ese motivo no ha podido ... entonces alcalde ha dicho mejor saca por Pensión 65, más fácil, toda la gente dice también ha dicho también cuál quieres por Pensión 65 o Programa Juntos ..., mejor que tú mismo saca de Pensión 65, y alcalde ha dicho baja abajo, abajo te voy a ayudar.
(Usuaría rural, Buena Vista)***

- Establecimiento del padrón de usuarios

La Sede Central de Pensión 65, es la encargada de procesar los DNI y las DJ de los potenciales usuarios. Por medio de este proceso, se coteja información con la RENIEC, ESSALUD, SBS y la ONPS para seleccionar a los adultos mayores que sí cumplen con los requisitos para ser usuarios de Pensión 65. Asimismo, como parte del proceso de cotejo de información, es importante la verificación de los actuales usuarios que es realizada por los promotores y los gobiernos locales. Por medio de estas verificaciones es posible detectar si hay usuarios que deberían ser desafiliados del Programa o adultos mayores que deberían estar afiliados.

La promotora de Pensión 65 se encuentra encargada de verificar que los actuales usuarios cumplan con los requisitos establecidos en el Programa. Específicamente, los requisitos relacionados a la situación económica del hogar. La verificación incluye corroborar la supervivencia del usuario y revisar que el usuario cumpla con los requisitos para pertenecer al programa.

La verificación de supervivencia se realiza con el apoyo de la municipalidad en el día de pago. Adicionalmente, cuando el promotor está en campo, también aprovecha a verificar la supervivencia nuevamente.

En cuanto a la verificación del cumplimiento de requisitos para ser usuarios, la promotora se encarga de hacer visitas en las viviendas de los usuarios. Explicó que ella se organiza para hacer verificaciones en todos los distritos que están a su cargo. Sin embargo, debido a que tienen a su cargo toda la provincia de Casma, aún no ha realizado todas las verificaciones en la zona de Buena Vista Alta.

(...) tengo varias zonas donde apoyo también, nosotros nos repartimos las actividades de acuerdo del cronograma de actividades que hacemos mensualmente. La verificaciones son diariamente, de lunes a viernes, te presentas al a

municipalidad para decirles el trabajo que harás en el día y es probable que algún funcionario te acompañe. Esta visita se hace todos los días, me derivaron a Pasca, en Buena Vista Alta hace mucho no estoy, pero próximamente sí Lunes y Martes, porque la semana que viene será Casma, netamente Casma.
(Promotora Pensión 65, Buena Vista)

Durante la verificación conversa con el adulto mayor, se observan las características de la vivienda y se conversa con los vecinos. De esta manera se busca conocer, en profundidad, si el usuario cumple con los requisitos para estar afiliado al programa.

“Me presento como promotora de pensión 65, les dicto que es una verificación de supervivencia para verificar que están vivos y que ellos son los que están cobrando, Se conversa con el adulto mayor, se toma las características de las viviendas. Características de la población y ver cuál es su entorno de esa persona. También se habla con los vecinos porque ellos conocen bien a los usuarios.”
(Promotora Pensión 65, Buena Vista)

Por medio de las verificaciones que se han realizado, se han detectado casos de usuarios que no deberían estar recibiendo a subvención económica pero que sí la reciben. La promotora explicó que cuando identifican algo fuera de lo común, toman fotografías y envían un reporte a Lima para que el SISFOH revalúe al usuario. El principal motivo por el que se considera que un usuario no debería recibir la pensión, está ligado a la tenencia de tierras y propiedades. En Buena Vista han identificado 21 casos de usuarios que tenían tierras cultivables donde producían mango y maracuyá. En estos casos, mientras se revalúa al usuario, se le suspende el pago. En caso se concluya que el adulto mayor sí debe estar afiliado, se le pagan los meses de pensión que no se le habían pagado mientras se realizaba la revaluación.

“Hay algo que nos llama la atención y nosotros informamos a Lima, con fotografías o documentos que prueban que el usuario tiene otras propiedades. Pero cuando presentamos alertas siempre la fundamentamos.”
(Promotora Pensión 65, Buena Vista)

“Ellos suspenden a los usuarios, ponen su cuenta en vigilancia para hacer una reevaluación, y ver si la alerta es correcta o equivocada, los únicos que hacen la reevaluación es el SISFOH. En el caso de buena vista tienen que solicitar al SISFOH para que hagan la revaluación.”
(Promotora Pensión 65, Buena Vista)

Luego de cotejar la información, tomando en cuenta la data levantada durante las verificaciones, se procede a establecer, publicar y difundir el padrón de usuarios. En Buena Vista, el promotor de Pensión 65 recibe el padrón de usuarios y se encarga de remitirlo a la municipalidad. Además de publicarlo en la puerta de la municipalidad, han formado comités de líderes que están encargadas de difundir la información sobre el padrón y el día de pago. Asimismo, según el promotor de Pensión 65, se apoyan en el teniente gobernados para que este ayude a difundir el padrón.

“Se formó un comité por cada sector del programa Juntos, hay un líder, a ellos les damos a conocer las fechas de cobro (...) Los mismos usuarios escogen líderes para comunicarse con más confianza. Ahora tenemos 182 beneficiarios. Voy a ver el padrón, 187.”
(Encargada del área de Desarrollo Social, Buena Vista)

Cuando se publica el padrón, también se especifica la fecha de pago de la subvención económica. A pesar de que los actores encargados de proveer el servicio, no mencionaron la radio como uno de los medios de difusión, los usuarios indicaron conocer sobre el día de pago, especialmente, por la difusión radial.

“...pero el gobierno mismo dijo pes, de hoy para adelante van a sacar 65, 75 para arriba mensualmente 250 va a sacar dice, así ha dicho entonces, yo no iba a ir ya pes cuando se pasaba 70, entonces muchacho por radio pasaba...”
(Usuario Urbano, Buena Vista)

“Para cobrar papá, como te digo, hablan por acá radio y por eso es que me pasan ahí la voz, este... para que, para ir tal hora, tal día...”
(Usuaría rural, Buena Vista)

iv. Entrega de la subvención económica

Los usuarios de Buena Vista deben acudir a Casma para recoger su subvención económica. Para algunos usuarios, Casma se encuentra a 15 minutos de su hogar, sin embargo hay usuarios que viven a dos horas de Buena Vista. En todos los casos los adultos mayores se movilizan en un auto colectivo y para ello deben pagar entre 2 y 20 soles dependiendo de la distancia.

La promotora explicó que el primer día de pago bajan todos los usuarios de Buena Vista juntos. También dijo que no bajaban acompañados del personal de la municipalidad debido a que la persona encargada del programa debía cumplir otras funciones relacionadas al área de desarrollo social.

“(...) lo que pasa con María Tuhua, es que como tiene muchas actividades no nos acompaña pero los otros distritos sí. Los traen hasta el banco y los llevan de regreso a su casa.”
(Promotora Pensión 65, Buena Vista)

Durante el día de pago, los usuarios deben acudir primero a la Municipalidad Provincial de Casma. En la municipalidad deben firmar la ficha de supervivencia y luego se les entrega un ticket que dice “Pensión 65” con el que pueden ir a cobrar la subvención económica. En algunas ocasiones les brindan desayuno.

“La fecha de pago. Porque los usuarios primero firman aquí antes de irse a cobrar. Le damos un ticket y con este ticket pueden recién cobrar.”
(Jefe de la Unidad de Participación Vecinal, Casma)

“Lo que pasa es el día del cobro hacemos una verificación de supervivencia, así sabemos quién cobra y quien no, eso nos ayuda para saber qué sucede con los usuarios que no pueden cobrar. Había una usuaria que no cobraba desde que salió como beneficiaria.”
(Promotora Pensión 65, Buena Vista)

Luego de pasar por la municipalidad, los usuarios acuden al Banco de la Nación. En el caso de Buena Vista, la promotora sí está presente en el día de pago. Durante ese día, ella brinda apoyo a los adultos mayores cuando poseen alguna duda. En algunos casos se le ha tenido que explicar al banco cuando hay usuarios nuevos para que les entreguen la subvención económica. Asimismo, ha tenido casos de adultos mayores que iban a recoger su pensión y descubrían que ya no estaban afiliados al programa. Esto revela que los adultos mayores no han desarrollado la costumbre de ir a la municipalidad de Buena Vista a revisar el padrón de usuarios antes de recoger la subvención.

El Banco de la Nación de Casma recibe usuarios de Casma, Buena Vista y Yautan. El primer día de pago, el banco está lleno porque bajan los usuarios de todos los distritos y tres ventanillas de atención preferencial se encargan de atender al adulto mayor.

El personal del banco explicó que la mayoría de los usuarios van acompañados a recoger su pago. Esto guarda discrepancias con lo que indico la promotora ya que esta dijo que los usuarios bajaban al distrito de Casmalos. Esta discrepancia puede debido a que el personal del banco no necesariamente visualiza a los familiares cuando el adulto mayor ejecuta el cobro.

Adicionalmente, en el Banco de la Nación de Casma, indicaron que no hay casos de familiares que van con una declaración jurada a recoger la subvención económica del adulto mayor.

En cuanto al momento de cobro, el usuario debe presentar su DNI, su voucher y su ticket que dice Pensión 65. En el Banco de la Nación explicaron que si el adulto mayor no va con ese ticket, el pago no se ejecuta. Al establecer esta medida el adulto mayor se ve obligado a ir a la municipalidad antes de ir a recoger su subvención económica. Luego de presentar esos documentos, todos los usuarios retiran los S/ 250 y que suelen pedir que se les entreguen billetes de denominación pequeña.

***“Para cobrar deben traer el papelito de Pensión 65 de la municipalidad.”
(Personal del Banco de la Nación, Casma)***

Se debe mencionar, que el personal del banco indicó que los adultos mayores creen que el pago de la pensión es mensual y van a preguntar al banco cuando inicia la fecha de pago. Situación que refleja la ansiedad que posee el adulto mayor por recibir la subvención económica; y la limitada difusión o cobertura que poseen los mensajes que se entregan con respecto al día de cobro. Sin embargo, a pesar de que el personal del banco indico que el usuario suele ir a preguntar la fecha de cobro, los usuarios entrevistados indicaron conocer el valor de la subvención económica y cada cuanto tiempo la deben recibir, gracias a las radios locales.

***“(...) algunos adultos mayores vienen a preguntar cuándo empieza el pago, algunos no entienden que el pago no es una vez al mes. Nosotros les decimos que vayan a la municipalidad.”
(Personal del Banco de la Nación, Casma)***

***“...pero el gobierno mismo dijo pes, de hoy para adelante van a sacar 65, 75 para arriba mensualmente 250 va a sacar dice, así ha dicho entonces, yo no iba a ir ya pes cuando se pasaba 70, entonces muchacho por radio pasaba...”
(Usuario Urbano, Buena Vista)***

***“Para cobrar papá, como te digo, hablan por acá radio y por eso es que me pasan ahí la voz, este... para que, para ir tal hora, tal día...”
(Usuaría rural, Buena Vista)***

Es importante mencionar que no se encuentra mucha claridad en los usuarios acerca de quién les proporciona la subvención. Algunos piensan que el dinero llega del Gobierno Municipal y otros, del Gobierno Central. En cualquier caso existe un poco de preocupación acerca de hasta cuándo lo recibirán. La incertidumbre se aprecia con mayor claridad en aquellos usuarios que conocen algún caso cercano de desafiliación; esposo(a), vecino(a), hermano(a), etc., del cual no conocen los motivos ni el procedimiento utilizado.

***“Algunos dicen, bueno, no sé si será cierto porque, si tú tienes un hijo profesional te quiten a ver, cómo se llama, el programa, han quitado a varios, hasta de... ahorita están quitando del Programa Juntos también”
(Usuario Urbano, Buena Vista)***

“Está bien, pero digo, para qué es, papá, eso no sé, me dicen “dice que no vamos a gastar nada”, hablan, ¿no?, “dicen que no vamos a gastar, ya no vamos a comprar, ya no vamos a hacer nada, para comer nomás”, y algo que uno gastamos en cualquiera, ya, no va a dar ya, nos va a quitar, dice, así dicen.”
(Usuario Rural, Buena Vista)

“Lima de presidente nomá será, pe’. Eso si yo no sé, presidente mandan, pe’, ¿quién va a mandar?”
(Usuaría urbana, Buena Vista)

A.2. Conocimiento

i. Derechos

Para la mayoría de usuarios entrevistados en Buena Vista es difícil referirse a derechos otorgados por el Programa que no se relacionen con la subvención en sí misma. Algunos mencionan que es su derecho recibir el dinero otorgado por el Programa, sin embargo no logran esbozar la justificación o explicación de ese derecho. De otro lado, algunos usuarios no perciben con claridad que se trata de un derecho adquirido sino más bien de un “apoyo” o una “ayuda” que el Estado o el gobierno les brinda.

“Eso dijeron que, que nos va a dar, vamos a dar, vamos a, propina que la plata que nos vamos a dar, para lo que pobre, lo que no tiene nadie y así papá.”
(Usuaría rural, Buena Vista)

“Van a recibir su mensualidad, su pensión, para que ustedes gasten, para que se mantengan, con esa plata van a mantener, con esa plata van a comer; si alcanzará también todo para su remedio cuando uno se enferma.”
(Usuario rural, Buena Vista)

“No nos iban a dar así en dinero una suma tanto que nos iba a ver siquiera para que nos sirva algo para nuestra medicina y algo diario pan de llevar eso es lo que nos dan...”
(Usuario urbano, Buena Vista)

“Una pensión que nos iban a dar pues, en plata, en el banco, sí.”
(Usuaría urbana, Buena Vista)

Los usuarios entrevistados no asociaban directamente Pensión 65 con el Seguro Integral de Salud, menos aún en relación a un “derecho”. Es muy probable que esto ocurra ya que la mayoría se encontraba afiliada al SIS antes de que el Programa empezara a funcionar en su localidad. Encontramos un caso en el cual la usuaria se afilió al SIS por recomendación de la Promotora, quien la ayudó con el trámite.

“Dice que cuando ha ido abajo en reunión, dice que le han dicho tienes que asegurarte.”
(Usuaría Urbana, Buena Vista)

“No estoy bien seguro, pero debe haber un convenio, ¿no?, porque recomiendan Pensión 65, recomiendan cuando hay escala, pero, la atención la damos allá cualquier cosa, no ya, para los que... cualquier molestia que tenga uno, te vas.”
(Usuario Urbano, Buena Vista)

ii. Obligaciones

La mayoría de usuarios manifiesta que el dinero que reciben deben destinarlo a gastos de alimentación y en menor medida mencionan que también debe ser usado para atender gastos de salud. Al parecer dicha información proviene de la interacción con los promotores o funcionarios municipales a cargo del Programa y los usuarios lo definen como una obligación que ellos deben cumplir y están dispuestos a hacerlo. En efecto, la persona encargada del área de desarrollo social y la ULF en la municipalidad, explicó que le dice a los usuarios que deben asistir a las campañas de salud para recibir la subvención económica. De esta manera, según el personal de la municipalidad, se asegura que los adultos mayores tengan SIS y cuiden su salud.

“Nos dijo para que alimenten, con esa plata va a haber ayuda, nos dijo nomás así.”

(Usuario rural, Buena Vista)

“Tu medicina, tu manutención que nos va a estar haciendo, este... con todo dijo una, con un señor policía creo que así dijo, y me dijo, esa plata, esa propina que le dan, eso es para que mantengan a sus hijos, para que alimentan, para que se mantengan perfectos, no pal vicio, cualquier cosa, se dice que ya saben se van a quitar, así nos dijo pues papito”

(Usuaría rural, Buena Vista)

“Esa platita lo van a invertir en comer, nada más, nos dijeron, no comprarse cosas así que no, que no nos va a servir pues, claro, por decirlo en televisor”

(Usuaría urbana, Buena Vista)

Del mismo modo, en la mayoría de los casos encontramos que los usuarios sienten como una obligación pasar por las oficinas de la municipalidad, antes de ir a cobrar, para firmar el padrón de usuarios. En efecto, los promotores de Pensión 65 y el personal de la municipalidad de Buena Vista y Casma, indicaron que el día de pago los adultos mayores deben ir primero a la municipalidad provincial de Casma para firmar la ficha de supervivencia y recibir un ticket que dice Pensión 65 que deben presentar al banco.

“Ah, para cumplir nuestras obligaciones dijo: “Van a estar atentos, tienen que ir a... cuando van a cobrar van a ir a firmar primero, antes de cobrar abajo donde el señor este... ¿cómo se llama este?, hay una oficina que primero se firma y te da un ticket para que puedas firmar Banco de la Nación, y por eso algunos no han ido a firmar el día que cobraron y por eso creo que le cortaron o no les dan... no sé, así pasó.”

(Usuario urbano, Buena Vista)

“No, para qué le voy a decir.... No piden, cola nomás. Cola pa' fila... Su libreta, sus papeles de legal, con eso entra y lo ponen, firmar abajo, otro... con su firma llega, cola y sí van, esos sí cobran.”

(Usuaría urbana, Buena Vista)

B. Objetivo 2: Efectos y cambios a partir del Programa

En la mayoría de los casos entrevistados se aprecia que el principal efecto del Programa es que los usuarios ya no tienen que trabajar o han podido disminuir el esfuerzo que dedicaban a actividades productivas que les generaban un ingreso: trabajo en la chacra (ya sea en tierras propias o como peones), trabajo en pequeños comercios, entre otros. En

general, se encuentra satisfacción y tranquilidad entre los usuarios ya que pueden trabajar menos o ya no tener que trabajar debido a que cada dos meses reciben la subvención económica.

“Ah, antes de pensión también hacía, así como le vuelvo a decir, como no podía trabajar como ya me prohibieron médico todo y ya como que, como le vuelvo a decir, criábamos unos cuantos ares, te voy a decir ares de gallinas, cuys, conejitos, así. Vendíamos eso y con eso nos manteníamos.”

(Usuario urbano, Buena Vista)

“Anteriormente teníamos así jornalear en las chacras, salir donde cabía, o hay veces criar algunos cuantos animalitos, unas gallinitas, lo que sea, lo que dice el Señor nunca olvida a uno, como pueda hemos estado y es el único recurso que ha habido.”

(Usuario rural, Buena Vista)

A continuación se presentaran los diferentes impactos en la alimentación, en la salud física y emocional, en las relaciones familiares y con la comunidad y en la seguridad económica. El principal impacto se observa en la alimentación ya que los adultos mayores utilizan la mayor parte de su subvención en comprar productos alimenticios que antes no podían comprar. En segundo lugar gastan su subvención en aspectos relacionados a la salud; sin embargo, difícilmente se puede concluir si ha existido una mejora en su salud.

B.1. Cambios en la alimentación

Como en la mayoría de localidades estudiadas, en Buena Vista los usuarios entrevistados, reportan que el uso principal de su pensión es en el rubro alimentación. En los testimonios se encuentran referencias importantes a la adquisición de productos como menestras, aceite, fideos, leche, huevos, etc. Como ya hemos mencionado, no es que antes no tuvieran acceso a ellos sino que tenían que trabajar para conseguir los recursos que les permitieran comprarlos y en algunos casos en mayores cantidades.

“Compro varios para que me dure meses hasta dos meses. No si compras aquí me no alcanza tienes que comprar en el campo y lo que queda para curarme así, para comprar las pastillas, para comprar la leche.”

(Usuaría urbana, Buena Vista)

“...dice que más antes ha estado, a veces comía poco porque no tenía plata, vendía sus animales que tenía, así nomás dice que ha estado...dice que cuando todavía no recibía, ahí por los vecinos iba a pedir camote, le daban, animales que tiene vendía, poquito dice comía las cosas.”

(Usuaría rural, Buena Vista)

“Bueno lo que caiga el cosecha, compramos uno cuantos esa cosa, una parte lo buscamos, compramos este trigo, haciendo moler harina, eso comemos antes y más antes, habido, ¿cómo se llama?, parte con cosas creo, nos daba alimento, cada sitio trabajaba canal, canal o arreglando su camino, te lo daba alimento, quaker, después maíz molido, aceite, eso pues, más antes.”

(Usuario rural, Buena Vista)

B.2. Cambios en la salud física

En segundo lugar, la mayoría de los usuarios entrevistados reporta utilizar la subvención económica en la adquisición de productos medicinales o servicios particulares. Los usuarios entrevistados reportan estar aquejados por enfermedades crónicas, las cuales no son atendidas con tratamiento médico como parte de su aseguramiento al SIS, por lo que utilizan el dinero de su pensión en asistir a consultas médicas, gastos de traslados, realizar exámenes y para adquirir productos medicinales (tradicionales o comerciales) que los ayuden a enfrentar los malestares a que se encuentran expuestos.

“Gastamos en hacer compras para la casa, no gastamos en otras cosas; o bien que gastamos el recado y de ahí si tenemos la receta, así como esto, ya con esas recetas compramos nuestras medicinas y venimos tranquilos señor.”
(Usuario Rural, Buena Vista)

“Mira papá, que ahí, lo gastamos en medicina ya, con poco a poco, por ejemplo, anteayer mi dolor ha vuelto, he puesto inyección a esto, a veintidós soles cuesta esa inyección que es lo que cuesta, veintidós soles, calmantes, uno o un metacalcio me dijo en la botica, así nomás utilizamos papá.”
(Usuaría rural, Buena Vista)

“Yo fui a Chimbote, yo fui a Regional pero no tampoco, y claro a terapia para ir al hospital particular necesitaba plata y si no había plata no se podía ir, claro los médicos regional decía tienes que ir a terapia, tienes que ir a un particular para este tratamiento, yo decía ya doctor ya voy a ir, pero con qué plata iba a ir pues amigo como usted sabe.”
(Usuario Urbano, Buena Vista)

“Sí, ese me compro así de las farmacias preguntando, ya tengo en la farmacia la señora que me conoce, le digo: “Señorita me duele la rodilla, ¿qué me da? Usted sabe”, “Ya, ya hija”, me dice.”
(Usuaría Rural, Buena Vista)

B.3. Cambios en la salud emocional

También encontramos un efecto importante en la salud emocional de los usuarios del Programa en Buena Vista. En distintos momentos de las entrevistas, los usuarios y usuarias mencionan sentirse contentos, felices y tranquilos ahora que reciben la subvención económica sobre todo en relación a poder disminuir su actividad física y su esfuerzo por trabajar para generarse recursos económicos que les permitan solventar sus necesidades básicas. Para muchos usuarios el día de cobro es un motivo de felicidad y aprovechan de darse unos gustitos que normalmente no podían hacer o tenían muy restringidos.

“Claro, si hay mejoría ya, pues no, uno ya vive un poquito más tranquilo ya, ya no estás obligado, por decir, a trabajar todos los días, no, te puedes dar el lujo ya de siquiera una semanita descansar.”
(Usuario Urbano, Buena Vista)

“Bueno, tranquilo, contento ya pues, ¿no?, de lo que ya, si quiera, nos ayudan con algo, como le digo, lo que trabaja mi hermano no alcanza, tampoco.”
(Usuaría Urbana, Buena Vista)

“Más tranquila papá, más contenta, que estoy, no tengo mucha pena,

antes yo me lloraba mucho porque ¿de dónde saco?, ¿cómo voy a hacer?, decía yo papá, gracias ahora estoy con esos, siento más mejorcito pues papito.”
(Usuaría rural, Buena Vista)

B.4. Cambios en las relaciones familiares

En general no se aprecian muchos efectos en la dinámica familiar de aquellos usuarios que mantenían una relación distante con sus familias, mientras que se han encontrado algunos efectos interesantes en relación a la dinámica familiar de algunos usuarios que desde antes de su afiliación al Programa constituían cabeza de familia y por lo tanto tenía responsabilidad de mantener o apoyar en la manutención de los demás integrantes de su familia. En estos casos los usuarios se sienten más aliviados y tranquilos de no tener que esforzarse tanto por trabajar para poder generar los recursos económicos que les permitan seguir apoyando a su familia. También se pudo conocer de un caso en que los familiares dejaron de apoyar al usuario cuando se implementó el programa.

“Antes, tenía que esperarme hasta que trabaje mi esposo, trabajaba mi esposo y ya, comíamos así... hay veces no trabajaba o hay veces me daban mis hijos veinte soles, diez soles con eso nos comprábamos.”
(Usuaría rural, Buena Vista)

“Le doy a la señora una parte, ya le doy, por decir, dos semanas, tres semanas le doy, y ya, sigo trabajando ya pues, pero no puedo juntar plata, no, no se puede, no, muy poco también se gana acá en la chacra.”
(Usuario Urbano, Buena Vista)

“Ese no te digo, me daban mis hijos. Me daban mis hijos, el que vive arriba; me daban, hay veces me daban veinte soles, hay veces me daban treinta soles; con ese yo vivía papacho. Y además como estaba más sano todavía, así cuando hay... ya cuando yo mejoré un poquito también salíamos los dos a esparcar, con eso hemos mantenido papacho. El único tengo mi hijo, ese nos ha dado hasta que nos de la plata el Presidente, hasta ahí. Y de ahí, cero papacho, ninguno.”
(Usuario rural, Buena Vista)

B.5. Cambios en las relaciones con la comunidad

Se ha visto algunos casos en los que han surgido nuevas dinámicas de apoyo entre los usuarios de pensión 65. Algunos usuarios se comunican entre ellos para acompañarse el día de pago, o hasta se prestan dinero para los pasajes y gastos necesarios para el traslado a la agencia bancaria. Sin embargo, no en todas las comunidades se encuentra este efecto.

“Con los abuelitos, con los que vienen, con los que viven adentro, los abuelitos, hay veces nos pasan la noticia de tal fecha van a ir, yo les paso la voz y me dicen “espérame”, nos acompañamos y nos vamos pues.”
(Usuaría Urbana, Buena Vista)

“Por eso pues papá, con ellos me pasan la voz y ahí me meto avisan uno anda ya, entonces cuando no tengo pasaje tengo que pedir a ellos, a suplicar y ya hasta diez soles y ya bajada nomás necesitamos y ya voy a ver si pues con esa plata que nos regalan ya pues con eso nomás ya pues volvemos papá.”
(Usuaría Rural, Buena Vista)

En la mayoría de casos receptor de la subvención de Pensión 65 crea envidia entre los pobladores de Buena Vista; sobre todo en el caso de adultos mayores que al parecer tienen condiciones parecidas a los usuarios y no han sido afiliados hasta la fecha o habrían sido desafiliados recientemente. En ambos casos ni los usuarios ni los no usuarios ni los desafiliados cuentan con información que explique dicha condición. De hecho se han encontrado dos casos en los que la pareja ha sido recientemente desafiliada(o) y el usuario entrevistado no haya explicación.

“... a una señora le han cortado, porque tenía su... la señora anciana ya, ella sola mismo vende sus caramelitos... Vende sus flores, y le han quitado. ... Le han cortado. ... Han ido con el cuento que la señora tiene refrigeradora, tiene no sé, no he visto nada.”
(Usuaría urbana, Buena Vista)

“Hay más bien, hay un poco de envidia (sonrisas) no, es que todavía le falta uno o dos años para tener 65 años, medio que envidian, que va a cobrar y eso, cuánta gente está... y ya pues, que empiece cobrar y todavía, pero no, este...no hay apoyo, pe, acá, acá la gente, como en todo sitio, ¿no?, hay un poco de envidia...”
(Usuario Urbano, Buena Vista)

“Y con mi señora más antes hemos ido, como también ha inscrito, pero no sale... no sale señor para ella... Juntos casi, junto a la señora hemos inscrito pero no ha salido.”
(Usuario Rural, Buena Vista)

B.6. Cambios en la seguridad económica

Los adultos mayores entrevistados manifiestan sentirse tranquilos y seguros de recibir la subvención económica; el ingreso constante les proporciona una sensación de estabilidad que valoran mucho ya que lo siente una garantía. De otro lado, detrás de la seguridad mencionada, se encuentra la inseguridad por no saber hasta cuándo seguirán percibiendo dichos ingresos.

“Ya pues ese día que llega ya los cobros, ya estamos ya contentos, ya felices, ese día ya no cobras ese día para comprar un kilito de víveres, ya nos sirve. Estamos listos ya.”
(Usuario Urbano, Buena Vista)

“Hay veces cuando no tenemos, pero ya sabemos qué día nos va a dar, entonces lo guardamos la plata pal pasaje, si no tenemos tiene que emprestar nos y nos ayudan así cuando llegamos. Este es lo que nos pagan y este de ella es, lo que falta pagar, de julio a agosto”
(Usuario Rural, Buena Vista)

Encontramos unos cuantos casos en los que los usuarios han adquirido deudas a raíz de su afiliación al Programa. Las deudas son producto del crédito directo que les otorgan algunos comerciantes para la adquisición fundamentalmente de víveres y en algunos casos algún material para mejorar las condiciones de su vivienda.

“Sí, no te digo señor, creyendo que nos van a pagar a los dos, me he sacado prestado ciento cincuenta soles... Como no nos ha alcanzado para comprar nuestro recado, hemos comprado poquito y más que debía a la tienda pa' ca y otra tienda de allí, hemos pagado; de eso me he quedado con veinte soles señor. Créeme papá, con veinte soles me he quedado...”

(Usuario Rural, Buena Vista)

“Cómo seís comprábamos. Como vez que no tengo, fiado sacábamos en Patricio, su tienda, pues. De allí, juntando como sea pagábamos.”
(Usuaría Urbana, Buena Vista)

B.7. En el día de pago

La entrega de la subvención económica que otorga el programa Pensión 65 a los usuarios del distrito de Buena Vista se realiza en las instalaciones de la agencia del Banco de la Nación ubicada en la ciudad de Casma. Para la mayoría de los usuarios el traslado no implica mayores complicaciones ya que la conexión con Casma es permanente. Sin embargo, para los usuarios de las zonas más alejadas sí implica un esfuerzo significativo tanto en tiempo como en dinero; de hecho preferirían que les asignen otra agencia que les resulte más cercana.

“Aquí salimos a pie, pero acá al camino vamos con carro servicio...Y volvemos también en carro servicio pues papá...Eh, en pasajes, cuando tenemos, este... cuando tenemos así, así nomás vamos, pero si no tenemos que prestar o pedir a mi hijo así pues papá.”
(Usuaría Rural, Buena Vista)

“Cuando no tenemos, tenemos que prestarnos para pasaje, prestamos veinte soles... Porque ida y vuelta son dieciséis soles en dos, cuatro soles el pasaje cada uno, en dos son ocho soles; ida y vuelta nos gastamos dieciséis soles es, sí.”
(Usuario Rural, Buena Vista)

El día de pago, resulta ser un momento muy especial para los usuarios, muchos realizan otras actividades ese mismo día, como compra de alimentos, en el mercado de Casma, y de medicamentos, ya que en Buena Vista Alta les resultan más caros o no existen. Además por lo general los usuarios aprovechan la ocasión para visitar algún familiar, comer en algún restaurante o darse algún gusto.

“Luego me vengo, me vengo para acá, pues, o sino, a veces, comemos ahí con mi hermana en el restaurante y ya nos venimos comiendo, sí.”
(Usuaría Rural, Buena Vista)

“Sí, a veces me quedo en Casma, porque... a ver mi señora, después me vengo acá y primero aseguro mi platita, pues, la guardo en un sitio, siquiera está a buen recaudo, como se dice..”
(Usuario Urbano, Buena Vista)

Los usuarios perciben como un trámite previo al cobro de su subvención el firmar unos padrones, en la agencia municipal de Casma (que se encuentra junto a la beneficencia del distrito). Los usuarios, informados por los promotores conocen ya de este procedimiento, y en algunos casos lo consideran un deber de ellos frente al programa.

“Si hay cola, nos atienden así, por orden, por orden de cola o sino, este, todavía hay que ir al consejo a sacar un papelito que nos da y hay unos cuadraditos que todavía nos dan, voucher, voucher, no sé qué.”
(Usuaría Urbana, Buena Vista)

“...en la mañana desde las ocho de la mañana que nos vamos a la

beneficencia a poner nuestra firma, después de beneficencia ya venimos a... ya venimos al banco a cobrar...”
(Usuaría Rural, Buena Vista)

“Primero nos vamos al consejo a empadronar, a firmar el padrón, entonces en el consejo nos dan un ticket para venir a cobrar al banco, con ese ticket entramos al banco ya el banco nos atiende.”
(Usuario Urbano, Buena Vista)

En cuanto a los actores entrevistados, encargados de proveer el servicio, el personal de la municipalidad, indicó que la subvención económica sí ha favorecido a los adultos mayores y que los usuarios la utilizan para comprar alimentos y medicinas. Asimismo, dijo que los adultos mayores se sentían agradecidos con el presidente Ollanta Humala. Por su lado, el promotor de Pensión 65, también indicó que sí había un cambio y que utilizaban la pensión para mejorar su alimentación y realizar algunas mejoras en su vivienda.

“Claro, una persona que no tiene nada, ni el apoyo de nadie, y que le llegue una subvención económica de 250 soles les ayuda a que ellos puedan alimentarse mejor, están muy agradecidos con pensión 65, esos días de hambre ya fueron resueltos.”
(Promotora Pensión 65, Buena Vista)

C. Objetivo 3: Experiencia, valoración y percepción de otros servicios relacionados

Además de la entrega de la subvención económica, el Programa realiza esfuerzos para promover y articular la entrega de mejores servicios orientados al adulto mayor. En el caso de Buena Vista, este año se realizó una primera campaña de salud en el distrito Casma. Además de esta actividad, aún no se han realizado acciones adicionales orientadas al adulto mayor.

A pesar de los esfuerzos por realizar campañas de salud, el adulto mayor no se siente satisfecho con los servicios de salud. Generalmente expresan su malestar debido a que no hay suficiente personal médico que atienda sus enfermedades y porque les recetan medicamentos que no calman su dolor. Efectivamente, en la Posta de Salud expresan no tener suficiente personal ni equipos para tratar las enfermedades del adulto mayor. Sin embargo, el personal médico no hace referencia a la escasez de medicamentos.

C.1. Servicios de salud

i. Acceso y uso a los servicios de salud

Los usuarios reportan que se atienden y hacen uso del SIS, principalmente a través de las postas más cercanas a ellos. En segundo lugar, acuden al hospital de Casma y en tercer lugar al hospital de Chimbote. Algunos otros mencionan también recurrir a médicos particulares de Casma o Chimbote cuando saben que en el servicio público no podrán calmar su afección; ya sea porque no hay médicos de la especialidad o no cuentan con la medicación necesaria para atenderlos(as).

“La posta casi no ah, solamente cuando es una cosa, así menor, más, pero ya un poquito más, hay que... Casma o Chimbote.”
(Usuario Urbano, Buena Vista)

“Ajá, en la posta me mandó al hospital, de posta, eh, como se llama en hospital, en Casma, ahí llegué y ahí me dijeron que las pastillas, todo me dio, nada me hicieron pues, vuelta volví, nada me hace diciendo, por eso me dijo pues este, el especialista vaya, eso es para

especialista.”
(Usuaria Rural, Buena Vista)

La posta de salud de Buena Vista actualmente solo cuenta con personal de obstetricia, medicina general y técnicos de enfermería. En cuanto al equipamiento, necesitan un laboratorio y equipos como maquinas estabilizadores, refrigeradoras, microscopios, entre otros; lo cual les dificulta enfrentar las principales dolencias de los adultos mayores como presión alta, por ejemplo.

El personal de salud explicó que desde que existe Pensión 65, el adulto mayor va a realizarse chequeos con mayor frecuencia. Incluso mencionó que los adultos se realizaban más controles debido a que se les había mencionado que lo necesitaban para cobrar su pensión. El personal de salud entrevistado dijo que gracias a esta medida, la mayoría de los adultos mayores contaba con SIS. Sin embargo, los adultos mayores reportan que ya se encontraban afiliados al SIS desde antes de ser usuario del Programa ya que el Ministerio de Salud, a través de sus Postas locales había realizado campañas masivas de afiliación en el distrito. Por este motivo, el adulto mayor, no encuentra ninguna relación del SIS con Pensión 65.

“Aquí, voy a la posta con mi seguro, sí, con mi seguro voy, ya me atienden, si hay, me dan remedios, si no hay, ya, vendido ya me dan, vendido ya tengo que comprarlo.”
(Usuaria Urbana, Buena Vista)

Ya ese seguro vino ya cuando estaba asegurado en pensión antes que venga Pensión 65 ya, porque vino el gobierno... ordenó asegurarnos todos, sea que joven, ancianos, todos tienen seguro, pero no pagamos seguro ni medio. No lo recuerdo yo bien. Ah, un sol pagamos.
(Usuario urbano, Buena Vista)

“(...) porque pensión les pide su control a ellos, esa es la estrategia, porque se han asegurad aún más, la mayoría no tenía SIS, algunos que han quedado que no tienen DNI, pero la mayoría los hemos asegurado, sus atenciones de ellos son integrales, ahora no tenemos laboratorio pero su paquete cubre laboratorio.”
(Personal de Salud, Buena Vista)

“Ahora vienen más porque les piden su peso y talla, nos ha llenado más aun de producción, ya no vamos a campo, ellos vienen hacer su control de glucosa.”
(Personal de Salud, Buena Vista)

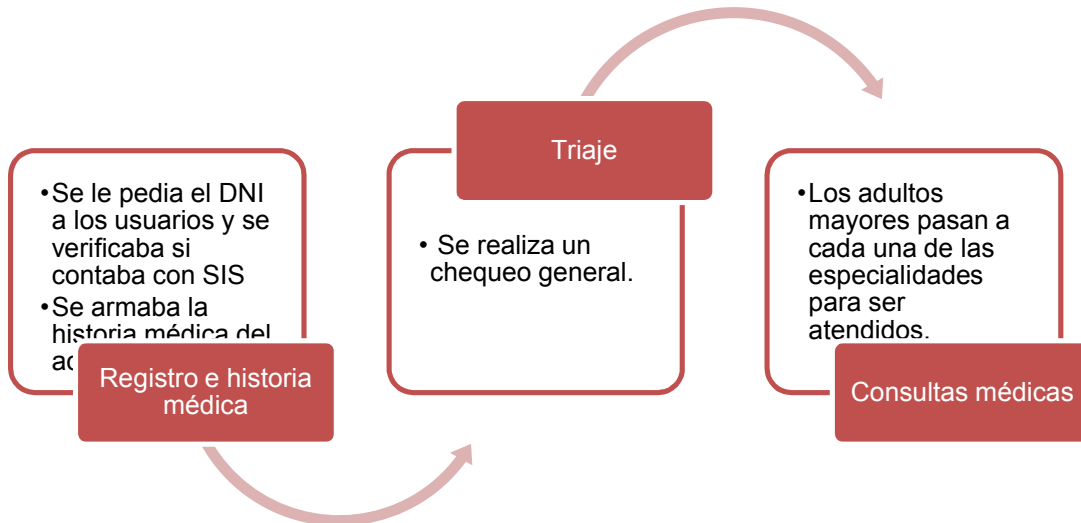
El personal de la posta y la persona encargada del área de desarrollo social de la municipalidad, indicó que antes de que se realizaran campañas de salud promovidas por Pensión 65 en Casma, se realizaban campañas de salud en la posta de salud de Buena Vista. Actualmente, a Buena Vista, en algunas ocasiones, llevan médicos especialistas y hacen campañas de salud para toda la población. Además, hacen charlas sobre la higiene y la alimentación.

En cuanto a la campaña de salud, este año se realizó la primera campaña en marzo, en Casma, durante el día de pago. El promotor de Pensión 65 se encargó de realizar coordinaciones con personal de la municipalidad provincial de Casma y con las direcciones regionales de salud. La promotora coordinó con la municipalidad el abastecimiento de sillas y mesas para la campaña; y, por su parte, el jefe territorial de Pensión 65, envió un oficio a las direcciones regionales de salud para pedir el apoyo de especialistas de salud.

“La campaña medica es una de las funciones que nos dijeron que teníamos que hacer en beneficio al adulto mayor, yo lo hable con Cesar Espina Herrera que había una intención de pensión 65 para hacer esta campaña, hablamos con la regidora

municipal y coordinamos en que ellos brindarían la logística, las sillas, las mesas, y nosotros íbamos a gestionar el personal de salud, nosotros emitimos un oficio aunque el jefe territorial emite un oficio a las direcciones regionales de salud como Huaraz. Y así vimos para que venga el personal y brinde su atención.”
(Promotora Pensión 65, Buena Vista)

La campaña se realizó en un local de la beneficencia pública. Ese día asistieron usuarios de 4 distritos, entre ellos, los usuarios de Buena Vista. Durante la campaña contaron con el apoyo de médicos especialistas de Chimbote: cardiólogos, oftalmólogos, otorrinos y asistentes sociales. Los pasos que se siguieron en la campaña fueron los que figuran en el dibujo a continuación:



“Vinieron especialistas de Chimbote, vinieron cardiólogos, ginecólogo, oftalmólogos, otorrinos, asistencia social, para consejería, triaje.”
(Personal de salud, Casma)

“Del hospital regional de nuevo Chimbote vinieron 12 especialistas, siempre nos apoyan unos envían bastante personas, estamos muy agradecidos con el ministerio de salud porque siempre nos apoyan. Ellos nos brindaban además apoyo con equipos.”
(Promotor Pensión 65, Buena Vista)

Durante la campaña, se logró atender a todos los adultos mayores. Además se les brindó refrigerio y se procuró animarlos porque algunos se quejaban por las demoras en la atención.

“Aunque se quejaban, pero como sea se sacaba refrigerio, los animábamos, cada uno tenía su función asignada.”
(Personal de salud, Casma)

ii. Valoraciones/satisfacción

Los usuarios del Programa poseen valoraciones y reacciones negativas al servicio de salud que reciben. No se sienten satisfechos ya que resienten que no hay médicos de las especialidades que ellos necesitan o que los medicamentos que reciben son muy básicos y no ocasionan los efectos esperados. Motivos por los cuales adquieren medicamentos de manera particular, lo que se observa cuando los adultos mayores indican que gastan su subvención económica en medicamentos. Esta disconformidad se validó al entrevistar al

personal de la Posta de Salud de Buena Vista ya que como se mencionó anteriormente, no cuentan con el personal ni los equipos para atender las enfermedades del adulto mayor.

“Y voy pues a la (incomprensible) hablando en serio, ir al hospital de Casma, es como ir a una posta médica y no pasa nada con los médicos con la atención; la atención puede ser buena, pero los médicos no tienen todo los equipos necesarios, porque es como una posta que no tienen...”
(Usuario urbano, Buena Vista)

“A la una ya está todo cerrado, la enfermera está trabajando en Casma y todo está ya, a la una está ya cerrado tiene, ya no hay nada. A momento a otro está enfermedad y uno quiere auxiliarlo tiene que llevarlo a Casma, así está bien bravo aquí, está un poco mal.”
(Usuario Rural, Buena Vista)

“A veces no hay remedio, por gusto vamos (incomprensible) O acá, posta te dicen: “no hay ese remedio anda abajo en la posta, allí habrá.” te dicen.”
(Usuaría Urbana, Buena Vista)

C.2. Otros servicios

En Buena Vista no se ha desarrollado el piloto de saberes productivos; sin embargo, los otros actores entrevistados indicaron que en la zona se promueve el acceso al SIS y al programa Techo Propio. Asimismo, se está desarrollando en las instituciones educativas un programa denominado Cuenta Cuentos. Este programa se da por iniciativa de Pensión 65 y consiste en que los estudiantes de primaria hagan un dibujo sobre el adulto mayor.

D. Objetivo 4: Necesidades actuales, aspiraciones y anhelos de los usuarios

Con respecto a las necesidades de los usuarios o aspiraciones; las referencias más recurrentes de los usuarios estaban relacionadas a los alimentos y a la atención de la salud; es decir, quisieran poder tener un poco más de recursos económicos para solventar de mejor manera esos dos rubros. También hubo algunos casos en los que se hacía referencia a la necesidad de mejorar las condiciones materiales de sus viviendas. De otro lado, tres usuarios mencionaron que aspirarían a tener un apoyo en la mejora de las condiciones para la producción agrícola, como son; implementación de sistemas de regadío, abonos, fertilizantes, etc., y otros dos usuarios aun aspiran a que se les brinde un trabajo adecuado a sus condiciones para que puedan generar más ingresos.

“Por decir que hace una actividad y que sea que se organiza un favor a la agricultura o que tenga un fondo, formar un fondo, ¿no?, eso me gustaría a mí, para que nosotros también... para poder, ¿no?, mientras que uno está vivo puede apoyar, ¿no?, así es...”
(Usuario urbano, Buena Vista)

“Ah, para comer. Así de ropa, así de parchado nomás ya debes tener, ¿no? Parchado, lavando, así nomás debes tener; barriga más primero. De barriga no se puede engañar, no se puede vengar, ¿no? Barriga no se puede vengar, barriga más principal.”
(Usuaría Urbana, Buena Vista)

“Quiero hacer, quiero comprar con estera, palos, pero no me alcanza. Ahora que hay, que compro, ha subido todo, frejoles, azúcar, arroz, está dos soles el kilo, ¿no?, y todo.”

(Usuaría Rural, Buena Vista)

Muchos de los usuarios se muestran conformes con lo que reciben del Programa y les es difícil plantear sugerencias o demandas, a pesar de sus necesidades. Algunos pobladores los que viven en zonas más alejadas, mostraron alguna inquietud por la demora del cobro y por la lejanía de la agencia bancaria, para lo cual tienen que hacer gastos adicionales.

“Bueno, sería pedir mucho no porque todo el mundo dice no solamente yo, pe, por qué, porque de una vez el Estado debe, como le digo, el presupuesto darle más a esta pensión”
(Usuario Urbano, Buena Vista)

“Ojalá que siga más pues, ¿no?, entonces ya nosotros podemos estar tranquilos pué, pero si en caso si corta ya que vamos hacer, con el plata del estado no se puede es decir oye porque no me mandas, no puede ahí si queda, así es.”
(Usuario Rural, Buena Vista)

“No dé, dos meses no se cumple, pe’. Dos meses le dan, eso no se lo cumplen, pe’. Después ¿cuándo será? (risas)”
(Usuaría urbana, Buena Vista)

De otro lado, el Promotor del Programa también percibe que un anhelo importante de los usuarios es que el Programa continúe para poder seguir recibiendo la subvención económica.

“Ellos quieren que continuara, tienen esa esperanza de que hasta su último día ellos puedan contar con ese apoyo.”
(Promotora Pensión 65, Buena Vista)

IV. Registro etnográfico

La usuaria vive junto a su hermana que también está inscrita en el Programa, ambas se alistan juntas para llegar a la agencia del Banco de la Nación. Las usuarias suelen ir solas, no son acompañadas por otro miembro de su familia. Ellas por lo general desayunan temprano y salen a partir de las 9:00 am en busca de movilidad hacia Casma, donde se encuentra la agencia del banco.

Las usuarias ya llevan planeado su trayecto a la ciudad de Casma, ya que ese día aprovecha para hacer compras de algunos medicamentos que en su distrito no encuentran o alimentos que en el mercado resultan más baratos, y para visitar a sus familiares que residen en Casma. Además las usuarias tenían muy en claro todo el proceso que tenían que realizar, firmar su padrón de supervivencia en el local de la municipalidad de Casma y luego hacer su cola en el Banco de la Nación.

El traslado hacia Casma se realiza a través de autos (que brindan el servicio colectivo) que recorren la ruta Casma – Buena Vista y viceversa. Los autos que parten de Buena Vista no tienen un paradero determinado por lo que hay que tomarlos desde la plaza o al pasar alguno. Estos vehículos cobran 5 soles por pasajero y llegan a llevar hasta 7 pasajeros, incluyendo la maleta. Algunos vehículos que pasan por Buena Vista alta vienen de los centros poblados de Huanchuy, y si tienen espacio recogen pasajeros en el camino. No fue difícil tomar vehículo el día de pago ya que abordamos uno que recién acababa de terminar su ruta desde Casma. Sin embargo tuvimos que esperar a que el vehículo se llene de pasajeros para poder partir.

Al partir se pudo observar otros usuarios en el distrito de Buena Vista que se dirigían a la agencia, fueron identificados por las usuarias acompañadas. Uno de estos iba

acompañado de un familiar que contaba con una moto taxi para su traslado. También se observó otros usuarios que conversaban en la plaza del distrito. El viaje duró alrededor de 20 minutos, se contaba con carretera asfaltada.

Se puede decir que el viaje de Buena Vista a Casma es corto y rápido, pero un poco costoso. Las usuarias acompañadas pocas veces suelen viajar a Casma si no es necesario, por lo que tratan de aprovechar el viaje para realizar otras actividades, como visitar familiares y realizar compras de alimentos. En el distrito de Buena Vista a pesar que muchos de los usuarios se conocen por ser vecinos de mucho tiempo, no se reúnen o se juntan en grupos para acompañarse a la agencia, cada uno prefiere ir individualmente, a pesar que muchos coincidían en el paradero o en el mismo auto.

Durante el viaje las usuarias mencionaron tener un poco de temor por la delincuencia en el distrito de Casma. Comentaron de algunos casos de usuarios de Pensión 65 que fueron asaltados, saliendo del banco.

La llegada a la agencia del banco fue a las 9:40am y ya se encontraba atendiendo, se hallaba colmada por usuarios de Pensión 65, además de otras personas que hacían uso del banco. Las colas se extendían hacia las afueras del recinto donde el sol y el clima caluroso hacían más pesada la espera. No se observó a ningún funcionario del banco brindando información, ni a la promotora en ese momento.

Las usuarias preguntaron a algunos conocidos en la cola si todavía estaban firmando el padrón de supervivencia en el local de la municipalidad y se dirigieron hacia allá. Se habían formado dos colas de usuarios que esperaban ser atendidos, y firmar su padrón de supervivencia para luego poder cobrar en el Banco. Al parecer se tenía entendido que si no se firmaba este padrón no se podría cobrar, por lo que los usuarios no entraban a la agencia del banco sin antes asistir a la municipalidad de Casma a firmar el padrón.

En la agencia de la municipalidad de Casma se observó varios miembros de la municipalidad atendiendo a los usuarios (aquí también se encontraba la promotora de Pensión 65 que recogía algunas inquietudes de los usuarios), verificando que se encontraran en el padrón de beneficiarios con el DNI de estos, luego se les hacía un control de talla y peso, para luego pedirles firmar un padrón de supervivencia. Al culminar este proceso a los usuarios se les daba un pequeño ticket que mencionaba textualmente, "Pensión 65 Julio y Agosto". Con este papel los usuarios ya podían dirigirse a la agencia del banco, este proceso no duró más de 20 minutos.

Al regresar a la agencia, ya eran las 10:40 de la mañana y aún continuaban las colas a las afueras del banco. Las usuarias ocuparon un lugar en la cola y esperaron por su atención. No pasó más de 20 minutos, para que las usuarias lograran ingresar al banco. Dentro de éste se atendía en cuatro ventanillas, lo cual agilizó mucho los cobros, aunque no se observó ninguna ventanilla preferencial para personas mayores o usuarios de Pensión 65.

Al salir de la agencia del banco y siendo ya las 11:00 am, las usuarias se mostraron muy satisfechas y a pesar de las largas colas se sentían tranquilas y consideraban que habían sido bien atendidas por el personal del Banco de la Nación.

Luego de cobrar las usuarias se dirigieron al mercado de Casma donde una de sus hijas tenía un puesto de ceviche al paso. En el camino las usuarias aprovecharon para comprar algunas golosinas, ya que consideraban este día especial por recibir su pensión, querían aprovechar para darse algunos gustos, comprándose canchas dulces o manís confitados. Luego pasaron por una Farmacia del MINSA donde compraron algunos medicamentos para los mareos. Según las usuarias, esta farmacia tiene los precios más cómodos, pero no cuenta con todos los medicamentos que ellas buscaban.

Al llegar al mercado se encontraron en el puesto de su hija, allí comieron un poco y se quedaron conversando sobre su familia, luego de almorzar, las usuarias regresarían a Buena Vista.

Un hecho excepcional del día de pago, fue la logística que movilizó la municipalidad de Casma. En la agencia del Banco de la Nación que se encuentra en Casma, cobran los usuarios del distrito de Buena Vista, Comandante Noel y del mismo Casma. Por este motivo parece que la municipalidad de Casma en coordinación con la promotora de Pensión 65 de la zona, ha organizado a los usuarios de los distintos distritos para que vayan a cobrar en distintos días determinados. Esto se realiza para evitar la congestión en el Banco y no generar mayores dificultades a los ancianos que tienen discapacidades y viven en zonas más alejadas; hay que considerar que solo en Buena vista son 178 usuarios. Sin embargo, en diálogo con el representante de la municipalidad de Casma se pudo entender que no se les prohibía a los usuarios cobrar en cualquier día, pero si se les recomendó estos días para facilitar sus labores.

Otro caso particular es la firma del padrón de usuarios, Según las conversaciones que tuvimos con el funcionario de la municipalidad de Casma, se decidió junto con la promotora de Pensión 65, que todos los usuarios que cobran en la agencia del Banco de la Nación de Casma, firmen el padrón en esta agencia municipal de manera obligatoria antes de cobrar. Esta decisión se toma ya que antes los usuarios no firmaban el padrón y no se podía tener un registro de los usuarios que ya habían fallecido o aquellos que no estaban cobrando por algún problema.

Durante la firma del padrón de usuarios se observó gran movilidad del personal municipal que ayudan y guiaban a los usuarios para realizar este trámite y luego dirigirse al banco. Esto demuestra un gran compromiso de parte de la municipalidad de Casma, para con los usuarios de Pensión 65.

V. Conclusiones y recomendaciones

Objetivo 1: identificar y describir los motivos que impulsaron a los usuarios a afiliarse, su evaluación sobre el proceso de afiliación, y el grado de conocimiento sobre los derechos, obligaciones y la posibilidad de acceso a servicios de salud y servicios complementarios.

- 1.1. En Buena Vista, no se hizo referencia a las demoras del SISFOH en establecer la clasificación socioeconómica de los hogares; sin embargo, esto se debe a que en dicho distrito, la persona encargada no tiene un conocimiento claro sobre el proceso de empadronamiento y las funciones del SISFOH. A que a diferencia de otras localidades, a la fecha de la entrevista, el área de la Unidad Local de Focalización no había recogido la ficha socioeconómica de los hogares y no tenía un conocimiento claro de cómo funcionaba el proceso. En dicho distrito, para afiliar a los usuarios, solo se procedió a invitar a los adultos mayores a una reunión en la que se les realizó una entrevista sobre las características de su vivienda y se recogió los documentos necesarios para la afiliación. Esta situación refleja la importancia de realizar adecuados procedimientos de empadronamiento para garantizar que se recoja, únicamente, la copia del DNI y la declaración jurada de aquellos adultos mayores cuya clasificación económica ya ha sido otorgada. Por ello se recomienda que se capacite a la persona encargada de la ULF de Lamas, para que logre cumplir con las tareas de empadronamiento correctamente.
- 1.2. No existen suficientes medios y canales de difusión para dar a conocer los objetivos del programa, los requisitos de afiliación y el padrón de usuarios. Esto parece explicarse por dos razones principales: i) solo hay una persona en la municipalidad encargada de apoyar en las labores de Pensión 65 y esa persona posee también funciones ajenas al Programa; ii) el funcionario

municipal encargado trabaja a medio tiempo y no cuenta con volantes y folletos que permitan hacer una mayor difusión, oí) el promotor posee muchos distritos a su cargo y no se da abasto para colaborar con tareas de difusión del programa. A lo mencionado se debe añadir que la única persona encargada establece no tener clara sus funciones y cómo puede apoyar en la ejecución de actividades en torno al Programa.

Esta situación posee un efecto en los adultos mayores, ya que los mismos no tienen claro cuáles son los objetivos del programa ni las razones que determinaron su afiliación. Frente a esto, se recomienda capacitar a los funcionarios municipales y ampliar los mecanismos de difusión existentes garantizando que se llegue a las zonas rurales más lejanas. Asimismo procurar hacer una difusión radial y realizar alianzas con gobernadores o líderes locales que pueden apoyar en las tareas de difusión de información sobre el Programa.

- 1.3. El promotor de Pensión 65 explicó no tener suficiente tiempo para realizar las verificaciones que le corresponden. Al igual que otras localidades, en Buena Vista, esto se debe a que existen zonas muy alejadas que cuentan con pocos usuarios y que se encuentran dispersos. Esta situación posee diversos efectos sobre el programa. Por un lado, dificulta la posibilidad de que los actores reconozcan al promotor como un actor de contacto directo. Por otro lado, a pesar de que no es una función del promotor, limita la posibilidad de que logre difundir los objetivos y requisitos de afiliación cuando visita algunos centros poblados. Finalmente, dificulta la posibilidad de identificar a potenciales usuarios, así como usuarios que deberían estar desafiliados.

Frente a esta situación, se recomienda evaluar los lineamientos que se establecen para asignar los distritos entre los promotores. Los mismos se pueden asignar considerando como un criterio fundamental la dispersión de los usuarios al interior de cada distrito.

Objetivo 2: Conocer las experiencias, valoraciones y percepciones de los usuarios y su entorno, sobre los efectos del programa, la subvención económica y la mejora en las condiciones de vida

- 2.1. El principal efecto para los usuarios de Buena Vista es que ahora gracias a la pensión ya no necesitan trabajar para conseguir los recursos económicos que les permitan satisfacer sus necesidades básicas. Es más valorado aún por aquellos que aún constituían cabeza de familia o para quienes eran requeridos por ellos para brindar apoyo económico.
- 2.2. Otro efecto importante en algunas comunidades de Buena Vista, está referido a nuevas formas de organización y apoyo de la comunidad. Los usuarios cuentan cómo colaboran con otros usuarios o son apoyados por otros para poder trasladarse hasta el lugar de pago o cómo se prestan recursos cuando se les acabó la pensión.
- 2.3. Del modo contrario también manifiestan los usuarios que a raíz del programa se ha generado mucha envidia de parte de otros adultos mayores que teniendo las mismas condiciones que ellos no han sido incorporado o han sido desafiliados.
- 2.4. En el aspecto emocional se encuentra un efecto cruzado. Por un lado la pensión les da a los usuarios la sensación de mayor tranquilidad, mientras que por otro les genera una sensación de incertidumbre el no saber hasta cuándo seguirá el programa o si como otros usuarios serán desafiliados sin mayor explicación.

- 2.5. Se ha encontrado en Buena Vista algunos casos de endeudamiento de los usuarios con algún comercio cercano que les provee de alimentos y/u otros productos adquiridos para realizar algunas mejoras en sus viviendas.

Objetivo 3: Conocer las experiencias, valoraciones y percepciones de los usuarios del programa, su entorno y el personal de salud, frente al acceso y uso de servicios de salud.

- 3.1. A pesar de que los adultos mayores pueden acudir a la Posta de Salud de Buena Vista, al Hospital de Apoyo de Casma y a otros establecimientos de salud, los adultos mayores se encuentran insatisfechos con el servicio y la atención que reciben porque los servicios de salud no cuentan con el personal de salud, los equipos y las medicinas necesarias para atender de manera diferenciada las enfermedades del adulto mayor.

Asimismo, a pesar de que en Casma se ha realizado una campaña de salud organizada por Pensión 65 y que en la misma se procuró tener especialistas que no suelen estar en las postas de salud cercanas a los usuarios, la campaña es percibida por los adultos mayores como una atención similar a la que reciben cuando se realizan chequeos generales en los establecimientos de salud.

Por ello, se recomienda que los esfuerzos por promover y fortalecer la articulación con el sector salud, consideren la posibilidad de realizar campañas de salud que permitan la atención de enfermedades concretas del adulto mayor. Asimismo, es importante que se promueva el equipamiento de los centros de salud para que estos cuenten con los equipos y las medicinas necesarias para preservar la salud del adulto mayor.

- 3.2. El acceso al SIS no se asocia directamente con el Programa Pensión 65; esto se debe a que la municipalidad en conjunto con la Posta de Salud de Buena Vista, han realizado esfuerzos por afiliar a toda la población desde antes de que se ejecutará el Programa.

Objetivo 4: Conocer las necesidades actuales, aspiraciones y anhelos a futuro de los usuarios del programa respecto a su persona y familia.

- 4.1. Para la mayoría de usuarios de Buena Vista el mayor anhelo está referido a seguir recibiendo la pensión, mientras que otros adicionalmente mencionan que desearían que el monto fuera mayor ya que no les alcanza para cubrir todas sus necesidades.
- 4.2. Encontramos algunos casos puntuales en que las expectativas estarían puestas en recibir apoyo para mejorar las condiciones de sus cultivos; abonos, herramientas, fertilizantes, etc.
- 4.3. Asimismo, en algunos casos se encuentran menciones al anhelo de recibir apoyo para realizar pequeñas mejoras en sus viviendas o hasta poder tener un trabajo adecuado a ellos para poder generar mayores ingresos.
- 4.4. Sobre todo algunos usuarios de las zonas más alejadas desearían no tener que trasladarse hasta el actual lugar de pago ya que les implica un fuerte esfuerzo e inversión de dinero significativo para ellos.

VI. Bibliografía y referencias⁵⁴

INEI. *Censo Nacional 2007: XI de población y VI de vivienda*. Lima.

⁵⁴ En el caso de localidades, no se agrega bibliografía del marco conceptual, dado que ésta sección sólo corresponde al reporte general.

VII. Anexo

B. Lista de entrevistados por localidad

- **Usuarios**

Nombres y Apellidos	Nº de DNI	Edad	Ámbito
LOPEZ RINCON MAXIMO	32113120	70	Urbano
DUEÑAS OBREGON ANDREA	32112480	69	Urbano
MESARINA GONZALES JOSE	32112348	77	Urbano
SOLISNIETOISIDORA LUCILA	32112807	73	Urbano
QUILLASH CASIO ELEUTERIO	32112704	75	Urbano
MENDOZA BARRERA CELINA	32112188	72	Urbano
INFANTES CONSOLACIÓN			
GONZALO	32112811	66	Urbano
LEANDRO ABAL PRIMITIVA	40400697	75	Rural
HUAROMAGRANADOS CIRILO	32112735	75	Rural
LLAMA CARBAJO MAXIMILIANA	32113433	70	Rural
CHIMOVENDE SOLISFELICITA	32112040	66	Rural
CONGO MARTINEZ ANDRES	32112812	67	Rural
HUINCHO CUTAMANCA FELIX	32112091	75	Rural
CUEVA DE AGUIRRE PASIONA	32112863	76	Rural
VEGA DE CABELLO MARINA	32112404	77	Rural
CABELLO VEGA CIRILO	32112030	75	Rural
HIERVASANTA DE SIMEON			
LUZMILA	32112764	68	Urbano
BALTAZAR CUTAMANCA RAFAEL	32112656	70	Urbano
MONTAÑEZ DE MORENO ROSA	32112652	78	Rural
JOAQUIN CORDERO DAVID	32113569	(C)	Urbano
CARLOS CONGO			Urbano

- **Actores encargados de proveer el servicio**

Actor	Entidad Pública	Cargo	Duración de la entrevista	Código del entrevistado
Gregorio Castro Sulea	Municipalidad Distrital de Los Morochucos	Responsable de Pensión 65	25	EMMDLM30
Hugo Colos	Municipalidad Distrital de Los Morochucos	Subgerente de Desarrollo Social	41	EMMDLM31
Maribel Sauñe	Municipalidad Distrital de Los Morochucos	Encargada de programa de fortalecimiento de capacidades de las organizaciones sociales e institucionales	36	EMMDLM32
William Sosa Loayza	Pensión 65	Promotor de Pensión 65	46	EMP65LM33
Cesar Manual Alegría León	Pensión 65	Consultor para Pensión 65 – Encargado del Programa de Saberes Productivos	45	EMP65LM34
Yurgen Uzategui Vásquez	Transportadora de Valores: PROSEGUR	Gerente Comercial de Sucursales	32	EMTVLM35
Jael Carrasco		Responsable de en PROSEGUR Ayacucho		EFTVLM36

C. Fotografías codificadas y reseñadas

Esta sección se encuentra en el CD adjunto “ANEXOS_LOCALIDADES”.

D. Procesamiento y análisis de entrevistas

Esta sección se encuentra en el CD adjunto “ANEXOS_LOCALIDADES”.

E. Transcripciones

Esta sección se encuentra en el CD adjunto “ANEXOS_LOCALIDADES”.

F. Audios

Esta sección se encuentra en el CD adjunto “ANEXOS_LOCALIDADES”.

**REPORTE DE PRINCIPALES HALLAZGOS
CARABAYLLO
LIMA
EVALUACIÓN CUALITATIVA DEL PROGRAMA “PENSIÓN 65”**



FEBRERO DE 2014

CONTENIDO

I.	Introducción.....	162
II.	Información de contexto de cada localidad	163
III.	Resultados por objetivos del estudio	166
IV.	Registro etnográfico	180
V.	Conclusiones y recomendaciones	182
VI.	Bibliografía y referencias.....	183
VII.	Anexo	184
A.	Lista de entrevistados por localidad.....	184
B.	Fotografías codificadas y reseñadas	185
C.	Procesamiento y análisis de entrevistas.....	185
D.	Transcripciones	185
E.	Audios.....	185

I. Introducción

El distrito de Carabayllo, en la provincia de Lima, Región Lima, fue seleccionado como uno de los ocho casos de estudio de la Evaluación cualitativa del Programa Pensión 65, dado que cumple con lo siguiente se ubica en Lima y cuenta con 110 usuarios entre 65 y 80 años de edad, con al menos 8 meses de afiliación al Programa, de los cuales 47 son varones y 63 son mujeres. Además, según el listado de datos de usuarios proporcionado por el Programa Pensión 65; 02 residen en ámbito rural y 01 en ámbito urbano y el resto no se ha podido determinar. El cobro se realiza a través de agencia del Banco de la Nación y en la localidad no se han implementado campañas de salud para los usuarios del Programa.

El trabajo de campo en el distrito de Carabayllo, se realizó del 06 al 13 de septiembre de 2013. Durante dicho período se realizaron coordinaciones permanentes tanto con la Promotora y la Coordinadora del Programa quienes apoyaron permanentemente la realización del trabajo de campo. Asimismo, se realizaron varias reuniones con actores clave de la localidad, principalmente con la responsable del Centro de Salud, quien tiene contacto y conoce a algunos de los usuarios del Programa, ya que se atienden allí

Se ha logrado realizar un total de 23 entrevistas a profundidad con usuarios del programa Pensión 65, de este grupo se reemplazó 3 entrevistas debido a que su contenido y calidad no fue óptima para el cumplimiento de los objetivos del presente estudio. Por otro lado, el trabajo de campo con otros actores se realizó el día 16 de septiembre de 2013 y se logró realizar 4 entrevistas. Se entrevistó a funcionarios municipales, funcionarios del Banco de la Nación y al equipo de Pensión 65, sin embargo, no se realizó una entrevista al personal de salud debido a que en el distrito de Carabayllo no se realizaban Campañas de Salud orientadas al adulto mayor, y promovidas por Pensión 65

Asimismo, se logró realizar un trabajo etnográfico permanente y se registró específicamente la observación participante del día de pago de la subvención del Programa; el día 10 de septiembre de 2013.

Las principales dificultades para el trabajo de campo en Carabayllo están relacionadas principalmente con los siguientes temas:

- Con las dificultades y debilidades del padrón de usuarios en tanto las direcciones no eran claras, ni exactas y no especifican el ámbito rural y urbano. Más aún, en el caso del distrito de Carabayllo no hay división por Centros Poblados (CCPP) y por ello la información entregada por el MIDIS sobre la categoría de CCPP de las 8 localidades no facilitó el trabajo de campo. En estos casos se contó con mayor apoyo de actores locales para la ubicación de las viviendas de los usuarios.
- Con las dificultades de los usuarios para comprender las preguntas y algunos términos, en algunos casos debido a problemas de audición y limitada educación y/o fluidez de lenguaje. En estos casos se optó por repreguntar en lenguaje más sencillo cada pregunta o por explicar, a través de ejemplos y de manera detallada, la información que se consultaba.

En ambos casos las estrategias utilizadas permitieron que la información levantada en campo sea adecuada para el cumplimiento de los objetivos del estudio.

II. Información de contexto de cada localidad

Carabayllo es un distrito que se encuentra ubicado en Lima Metropolitana y por tanto forma parte de la Provincia y Región de Lima. Es el más grande en extensión geográfica de todo Lima Metropolitana. Se encuentra al norte de la ciudad y para movilizarse a este distrito (desde el centro de la ciudad), hay que abordar el servicio público del Metropolitano, desde la estación central del mismo hasta la última estación de Naranjal (en el distrito de Independencia), posteriormente existen diversas combis, autos o alimentadores que trasladan hasta el distrito. Sin embargo, la ubicación y el acceso es complejo, debido a su extensión y particularidad; para llegar al ámbito denominado como rural (por información brindada por funcionario del distrito); por ejemplo, Lomas de Carabayllo, hay que llegar hasta las laderas y el mismo cerro, lo que demanda entre 30 y 40 minutos en combi desde la entrada del distrito, ubicado en la avenida Túpac Amaru o Universitaria. El distrito cuenta con inmensas áreas de terreno para cultivo; sin embargo, se puede observar que poco a poco se van reduciendo debido a la demanda de vivienda y que vienen siendo ocupadas por inmobiliarias.

La población de Carabayllo está conformada, principalmente por migrantes de diversas partes del país y por población que, ante la expansión de la capital, se trasladó a las periferias de la ciudad. Entre la población adulta mayor, es posible encontrar a personas quechua hablantes, algunos de los entrevistados refirieron haber llegado durante el tiempo de la violencia política, en la década del 80. Asimismo, los informantes del distrito mencionan el tiempo de las invasiones ('60 – '90), de población que invadió los terrenos de cultivo para instalar sus viviendas (en condiciones precarias) y que se convertirían en pueblos jóvenes y posteriormente en asentamiento humanos, pero sin acceso a servicios, por lo que en los 60 se inician protestas para la adquisición de los mismos. Muchos usuarios también refieren que durante el gobierno de Juan Velazco Alvarado, Francisco Morales Bermúdez y Fernando Belaúnde Terry, se instalaron estos servicios en algunas partes del distrito; principalmente en la zona urbana.

Se observa un gran movimiento comercial en el distrito, principalmente en el ámbito urbano, así como pequeñas empresas que brindan servicios para la población del distrito. Mientras que en el ámbito rural el comercio y los servicios son limitados; y la dispersión y acceso al mismo distrito dificulta su desarrollo. Llama la atención el desarrollo de grandes proyectos urbanísticos y de vivienda en el distrito, con amplias zonas de recreación y servicios en mención. Se anuncian letreros con imágenes que visualizan el futuro de la urbanización e incentivan a la población a la compra de viviendas (principalmente departamentos). Sin embargo, se observa que una gran parte del distrito aún carece de condiciones básicas de vivienda y servicios. Las mismas personas entrevistadas y sus familiares refieren las condiciones de pobreza del distrito y sus dificultades para encontrar un empleo digno. Muchos de los pobladores se dedican a actividades como vendedores ambulantes, recicladores, trabajadores del hogar, agricultores, construcción, entre otros.

Según el Censo Nacional de Población y Vivienda 2007, elaborado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), el distrito de Carabayllo está compuesto por 213 386 habitantes, de los cuales el 49.5% son hombres y el 50.5% mujeres. Además, su composición por tipo de área es en su mayoría urbano (97%) y una pequeña proporción es rural (3%).

CARABAYLLO: INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA 2007

Región	Población	Urbana (%)	Rural (%)
Lima	8,445,211	98.0	2.0
Lima	7,605,742	99.9	0.1
Carabayllo	213,386	97.0	3.0

Fuente: Censo de población y vivienda 2007-INEI

Elaboración: AC Pública – APOYO Consultoría

La distribución poblacional por grupos de edad muestra que el grueso de la población pertenece a los grupos más jóvenes, en especial los grupos entre los 10 y 34 años. Según género, se encuentra que la distribución es similar entre grupos de hombres y mujeres, aunque con un mayor número de mujeres en casi todos los grupos de edades. Respecto a la población de interés de la consultoría, se encontró que sólo 4.4% del distrito son personas mayores de 65 años, lo que equivale a 9 389 personas.

Según la información del Censo 2007, el 29.7% de la población de Carabaylo vive en condición de pobreza y un 2.5%, en pobreza extrema. En términos de la brecha de pobreza, que señala cuán pobres son los pobres, se observa que el gasto promedio en consumo de los hogares pobres es 7.3% menor que el valor de la canasta básica alimentaria, a partir de la cual se define la línea de pobreza monetaria⁵⁵. En términos de desarrollo humano, se toma en cuenta el índice de desarrollo humano (IDH), el cual se basa en tres parámetros: vida larga y saludable, educación y nivel de vida digno. El IDH del distrito de Carabaylo es de 0.6587⁵⁶, lo que lo ubica en el número 15 frente a los demás distritos de Lima Metropolitana.

De acuerdo al Censo 2007, se pueden observar las características de las viviendas, y ordenados según si los servicios o infraestructura es la adecuada o no. Se puede observar en la tabla que el 54% de las viviendas en zonas urbanas tiene servicio de agua potable dentro o fuera del hogar, mientras que el 4% de las viviendas en zonas rurales cuentan con red pública de agua potable dentro y fuera de la vivienda. Con respecto a los servicios higiénicos, el 53% de viviendas en zonas urbanas cuentan con red de desagüe dentro y fuera de la vivienda, mientras que del total de viviendas en zonas rurales, solo el 3% cuenta con red de desagüe dentro y fuera de la vivienda. También se observa que el 89% de las viviendas en zonas urbanas cuentan con electricidad.

Por otra parte, respecto a la infraestructura (pisos y paredes) de las viviendas debido a que existen diversas características en el material de construcción en la región de la costa, la sierra y la selva, no existe una definición única y universal que establezca cuáles viviendas están construidas con material adecuado⁵⁷. Sin embargo, para el presente estudio se establece que aquellas viviendas que cuenten con paredes de ladrillo, bloque o cemento, y con pisos de cemento, loseta o parquet, son viviendas construidas con material adecuado⁵⁸.

En Carabaylo, el 54% de las viviendas en zonas urbanas tienen piso de cemento o parquet y el 34% piso de tierra. En zonas rurales, el 35% de las viviendas tiene piso de cemento o parquet y el 64% de tierra. En el caso de las paredes, el 68% de viviendas tienen pared de ladrillo en zonas urbanas, y el 32% en zonas rurales.

CARABAYLLO: MATERIAL PREDOMINANTE EN VIVIENDAS 2007

	Urbano		Rural	
	N° Viviendas	%	N° Viviendas	%
Servicios dentro de la vivienda				
Agua ⁵⁹	24581	54	65	4
Servicio higiénico ⁶⁰	24082	53	47	3

⁵⁵ La canasta básica familiar en el 2007, año del censo, fue S/. 121.2 nuevos soles.

⁵⁶ Un nivel cercano a 1 indica un nivel de desarrollo alto, es decir, un reflejo que un país posee un índice de esperanza de vida alto, un buen desempeño en indicadores de educación como los años promedio de escolaridad y la tasa de alfabetización y un PBI alto.

⁵⁷ Por lo contrario, sí se puede definir aquellas viviendas que cuentan con características físicas inadecuadas cuando se trata de viviendas improvisadas, viviendas con paredes de estera, viviendas con paredes interiores de quincha, piedra con barro, madera u otro material y además, con pisos de tierra (INEI, 2008).

⁵⁸ Para el siguiente producto se buscará en detalle una metodología que permita diferenciar entre el material de vivienda adecuado considerando criterios para la sierra, la costa y la selva.

⁵⁹ Red pública de agua dentro y fuera del hogar

⁶⁰ Red pública de desagüe dentro y fuera del hogar

Alumbrado eléctrico ⁶¹	40237	89	312	18
Infraestructura				
<i>Pisos</i>				
<i>Cemento o parquet</i>	24244	54	599	35
<i>Tierra</i>	15483	34	1109	64
<i>Paredes</i>				
<i>Ladrillo</i>	30681	68	555	32
<i>Adobe o tapia o madera</i>	11444	25	794	46

Fuente: Censo de población y vivienda 2007-INEI
Elaboración: AC Pública – APOYO Consultoría

Según la información del Censo 2007, se observa que la tasa de asistencia escolar para el grupo de edad de 6 a 11 años es de 96%, mientras que para el grupo de edad escolar de niños de 12 a 16 años la tasa es de 92% y para el grupo de edad de 17 a 24 años la asistencia se reduce a 38%.

Con respecto al acceso a seguro de salud, se observa que el 17.6% de las personas que residen en zonas urbanas están afiliadas a EsSalud, mientras que el 9.9% están afiliadas al SIS. De otra parte, el 17.8% de las personas que residen en zonas rurales están afiliadas al SIS y el 5.9% están afiliadas a EsSalud. Se puede concluir que la cobertura de EsSalud es mayor en las zonas urbanas y la cobertura del SIS es mayor en zonas rurales, lo que concuerda con la población objetivo del SIS, que prioriza a la población en condiciones de pobreza extrema que vive en zonas rurales.

En cuanto al empleo, la Población Económicamente Activa es de 89,288 habitantes. La tasa de actividad de la PEA es del 47.5%, siendo mayor para los hombres (60.2%) que para las mujeres (35.1%). Además, se observa que casi la totalidad de la PEA se encuentra ocupada y la relación de PEA ocupada por género se mantiene para los hombres y las mujeres, es decir, la PEA ocupada masculina es mayor a la femenina.

Con respecto a la población mayor de 65 años, según el Censo 2007, se encontró que representaban el 4.4% de la población del distrito, lo que equivalía a 9 389 personas. De este grupo, 4 718 eran hombres (50.2%) y 4 671, mujeres (49.8%). Un 96% de esta población estaba asentada en el área urbana y el resto, en el área rural. Al 2007, el 95.5% sí contaban con DNI.

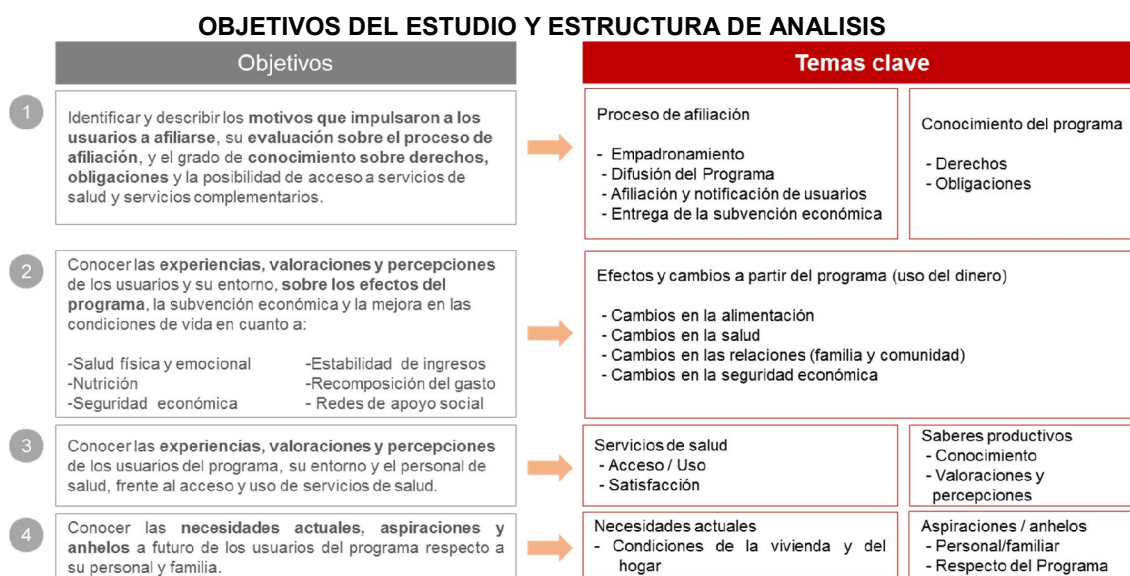
Con respecto al tema de la salud, se encontró que el 56.7% de las personas mayores a 65 años no estaba afiliado a ningún seguro de salud, ni del tipo EsSalud o el Sistema Integral de Salud (SIS). Según el tipo de seguro, había una mayor cobertura por parte de EsSalud frente al SIS, y ésta era mayor en áreas urbanas que en la rural. De forma desagregada, se halló que había un mayor porcentaje de afiliados al EsSalud en el área urbana (29.5%) que en el área rural (24.4%). Esto puede deberse a que hay una mayor población en el área urbana y esta presiona para que haya mayor cobertura en esa zona que en la rural.

Con respecto al nivel educativo alcanzado, el 62% de las personas mayores de 65 años había alcanzado solo primaria y el 19% no tenía ningún nivel educativo. Por parte del nivel de Población Económicamente Activa (PEA), se encontró que el 22.6% de la PEA mayor a 65 años estaba ocupada, y 30% de este grupo se dedicaba al comercio.

⁶¹ Posee Alumbrado eléctrico mediante red pública

III. Resultados por objetivos del estudio

La presente sección tiene como objetivo detallar los resultados generales del estudio de casos realizados. Los resultados del estudio han sido agrupados en función a los objetivos de dicho estudio y a los temas asociados a cada objetivo.



***Fuente: Términos de referencia de la Consultoría
Elaboración: AC Publica – Apoyo Consultoría***

El primer objetivo se relaciona con dos temas clave: el proceso de afiliación y el conocimiento del programa. La información que será presentada sobre el proceso de afiliación se organizó tomando en consideración los procesos operativos de Pensión 65.

El segundo objetivo se relaciona con los efectos y cambios que ha tenido el Programa en la vida de los usuarios, en cuatro aspectos clave: la alimentación, la salud, las relaciones (familia y comunidad) y la seguridad económica.

El tercer objetivo está asociado al acceso a programa sociales orientados al adulto mayor y promovidos por el gobierno local.

Finalmente, el cuarto objetivo recoge información sobre las necesidades actuales y los anhelos de los usuarios. Las necesidades actuales están ligadas principalmente a las condiciones del hogar y a la calidad de vida de los usuarios. Las aspiraciones y anhelos están ligadas a aspectos personales, familiares y, también, a los anhelos asociados al Programa Pensión 65.

A. Objetivo 1: Conocimiento del Programa y proceso de afiliación

En Carabayllo, al igual que en los demás distritos, no existen suficientes medios y canales de difusión para dar a conocer los objetivos y los requisitos de afiliación al Programa. A esto debe sumarse que el promotor no se da abasto para apoyar en las labores de difusión, ni para realizar las verificaciones de los usuarios actuales. Además, los funcionarios municipales no tienen claro a que se deben las demoras en la afiliación. Vacíos de información que se trasladan a los usuarios y que generan incertidumbre ya que estos no tienen claro a qué se debe que se encuentran afiliados, cuáles son sus derechos y cuáles son sus obligaciones.

A.1 Proceso de afiliación

El proceso de afiliación se inicia con la identificación de potenciales usuarios y la recopilación de requisitos para la afiliación. Se debe mencionar que el proceso de identificación de potenciales usuarios se realiza con el apoyo del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH). Por este motivo, antes de explicar los procesos operativos de Pensión 65, resulta fundamental mencionar la situación actual de los gobiernos locales respecto al empadronamiento de los ciudadanos, ya que este proceso permite generar como resultado una lista de potenciales usuarios que podrían ser usuarios de Pensión 65.

Luego de explicar la situación actual con respecto al empadronamiento, se mencionan los resultados encontrados en los siguientes temas (o procesos operativos del Programa): difusión del programa; afiliación y notificación de usuarios; y, entrega de la subvención económica.

i. Empadronamiento

La ULF es el área encargada de recoger la ficha socioeconómica de los hogares ubicados en el distrito de Carabaylo. Actualmente cuentan con un equipo de 5 personas: responsable de la ULF, asistente de la ULF y tres empadronadores.

Los empadronadores están a cargo de salir a campo los martes y jueves para aplicar la ficha socioeconómica a los hogares que no han sido empadronados. El personal que actualmente está a cargo de la ULF ha iniciado sus funciones en enero del 2013. Anteriormente, la persona encargada del programa Vaso de Leche, también se encargaba de aplicar la ficha socioeconómica. La asistente de la ULF indicó que antes del 2013, no se recogió empadrono bien debido a que no se recogió toda la información de la ficha socioeconómica. Por este motivo, han decidido empadronar nuevamente.

“Anteriormente la sub gerente del vaso de leche, ha empadronado mal, lleno mal las fichas y recibíamos quejas de personas que habían sido empadronadas en el 2010 y hasta la fecha no recibían respuesta. Hemos verificado en el sistema y faltaba información, entonces con la señorita Lourdes, la nueva gerente, se ha llenado una nueva ficha con la relación de los DNI y las DJ de los postulantes, hemos procedido a elaborar un oficio para que lo firme el alcalde y enviarlo a pensión 65.”
(Asistente ULF, Carabaylo)

Luego de recoger la ficha socioeconómica, los empadronadores digitan la información y la envían a Lima, al SISFOH. El personal de la ULF explicó que en Lima se encargan de establecer la clasificación socioeconómica de cada hogar y que el tiempo de espera para conocer cuál es la clasificación es muy largo. Frente esta situación, la ULF decidió recoger la copia del DNI y la declaración jurada (DJ) de los potenciales usuarios, el mismo día que se aplica la ficha socioeconómica. Esto lo hacían cuando se observaba que el hogar era extremo pobre. Indicaron que enviaban la copia del DNI y las DJ a la Unidad Ejecutora de Pensión 65 en Lima, en el mismo momento que envían la información de la ficha socioeconómica al SISFOH. Realizan esta acción para ganar tiempo debido a que el SISFOH no entrega la información sobre la clasificación socioeconómica con rapidez.

“Pero SISFOH no nos envía con rapidez la calificación socioeconómica. Pedimos que nos den el correo electrónico de SISFOH, pero no nos han dado, por eso enviamos en paralelo a SISFOH y Pensión para que sea más rápido, muchas veces se demora muchísimo el SISFOH. Nosotros hemos asistido a capacitaciones sobre el empadronamiento y hemos escuchado que es demasiado la demora y se debía a que antes pertenecía al PCM y ahora es del MIDIS, ahora como la responsabilidad del ministerio hubo problemas y quizás por eso demoran.”
(Asistente ULF, Carabaylo)

ii. Difusión del programa

El personal de la municipalidad, en este caso, el personal encargado de la Unidad Local de Focalización (ULF) apoya en las labores de difusión del Programa por medio de la distribución de volantes que poseen información sobre los requisitos para ser usuario de Pensión 65.

***“Tenemos unos folletos que hemos sacado en base a la normatividad y con Lino que nos hace llegar una revista, nosotros hemos sacado banners como ULF Carabayllo, volantes y lo distribuimos a ellos, por ejemplo ayer tuvimos una feria de la igualdad ahí hemos llevado nuestros volantes para informar a toda la población de Lima Carabayllo, ahora les voy a dar.”
(Asistente ULF, Carabayllo)***

Adicionalmente, el personal de la ULF también indicó que los adultos mayores suelen ir a la municipalidad para preguntar sobre los requisitos de afiliación. Sobre esto, se debe mencionar que algunos adultos mayores no asocian al área de la ULF como el área encargada de Pensión 65. Más bien, los usuarios suelen acudir al área de la DEMUNA para realizar consultas sobre los requisitos de afiliación al programa. Esto se debe a que el área de la DEMUNA apoya en el Centro Integral del Adulto Mayor (CIAM).

Por su lado, los usuarios hacen referencia a diferentes medios de información por los que se enteraron de la existencia del Programa. Algunos usuarios hacen referencia a medios de comunicación como diarios, radio o TV, mientras que otros mencionan haberse enterado del Pensión 65 a través de familiares o vecinos. Asimismo, algunos usuarios hacen referencia al proceso de empadronamiento como el primer contacto que tuvieron con el Programa. Los usuarios explican que fueron visitados en sus viviendas por empadronadores, que a manera de censo les solicitaron información básica de su identidad y tomaron nota de las condiciones de sus viviendas. Adicionalmente, en algunos casos particulares, los usuarios hacen referencia al Programa Gratitud del Gobierno de Alán García.

***“Si pues. ¿Cómo ha sido? Parece que... usted sabe que el laberinto que la gente mismo... la Pensión 65 eso (NE) del Gobierno pues. Claro el otro ha sido los 100 soles que dio el Alan García pues ya.”
(Usuario urbano, Carabayllo)***

***“Señorita ha apuntado (NE) llevando con papel bastante asisito, (NE) llevando señorita. Dónde está para firmar dice, (NE) mi hija ha estado viendo pues.”
(Usuaría Rural, Carabayllo)***

***“Por intermedio del periódico, allí nos hemos enterado de que... o sea... ¿cómo se llama? que hemos salido en Pensión 65 se puede decir. En el periódico. Pero acá una vecina nos ha inscrito, nos ha inscrito”
(Usuario urbano, Carabayllo)***

***“Las noticias del diario... Sí. Después de eso, ya vine yo y consulté con mis hijos... mi hija y mi yerno. ‘Vamos a inscribirte’ pues me dicen.”
(Usuario urbano, Carabayllo)***

***“Nos enteramos mediante mi hermana ¿no?, entonces nos vamos a preguntar y era cierto y nos hemos inscrito.”
(Cuidador de usuaria rural, Carabayllo)***

A pesar de los esfuerzos por difundir el programa, se percibe que la información no llega a todos los usuarios. Al entrevistar al responsable de la DEMUNA, este indicó que la

mayoría de los adultos mayores no comprende porque algunos sí reciben la subvención económica y otros no. Asimismo, explicó que algunos creen que el único requisito es ser mayor de 65 años y que no entienden que el programa está orientado al pobre extremo. Asimismo, al conversar con los usuarios, se observa que tienen dificultad en explicar porque han sido elegidos y en qué consiste el Programa.

***“Bueno la pensión da porque fue un ofrecimiento de Ollanta pues, que ofreció a todo el que cumplía 65 años pues ¿no? que no tienen jubilación, que no tienen tiempo de servicios, que no tienen recursos, que no tienen nada pues”
(Usuario urbano, Carabayllo)***

***“Nosotros no hemos tenido contacto con Pensión 65 para los programas, pero sí han venido a hacer charlas explicando en qué consiste el programa. Porque muchos piensan que por tener 65 años ya merecen la pensión, y no es así, se les trata de hacer entender que es para pobres extremos. Además hay un problema grave en SISFOH porque se demoran mucho en dar respuesta y lo único que manifiestan es que deben de esperar.”
(Responsable DEMUNA, Carabayllo)***

iii. Afiliación y notificación de usuarios

La afiliación y notificación de usuarios contempla el desarrollo de varios subprocesos: identificación de potenciales usuarios, recopilación de requisitos para la afiliación, procesamiento de la información, revisión periódica de requisitos, retiro de usuarios fallecidos, reincorporación de usuarios, aprobación del padrón de usuarios y difusión del padrón de usuarios. A continuación, se resumirán los resultados en los subprocesos mencionados, considerando el rol de los actores y la experiencia y motivaciones de los usuarios durante la afiliación.

Debido a que son 8 subprocesos, se consideró agruparlos en dos subtemas: recopilación de requisitos para la afiliación y, establecimiento del padrón de usuarios. El primero incluye los resultados vinculados a los primeros dos subprocesos; y el segundo, a los 6 subprocesos restantes.

- Requisitos para la afiliación

En esta etapa el personal de la ULF se encarga de recoger los DNI y la declaración jurada de los potenciales usuarios. A la fecha cuentan con 396 adultos mayores afiliados y 100 adultos mayores que se encuentran esperando para ser afiliados.

***“(…) a la fecha tenemos 396 usuarios de los 500 que inscribimos. Lo que nos han informado que los 396 no son solo de nuestra gestión, también son de la pasada. Y además tenemos 300 solicitantes y de esos tenemos 100 para enviar, previo filtro.”
(Asistente ULF, Carabayllo)***

El recojo de la copia del DNI y de la declaración jurada debería realizarse en un momento distinto al empadronamiento; sin embargo, en Carabayllo, el personal de la ULF explicó que debido a las demoras que existían en el SISFOH para otorgar la calificación socioeconómica, preferían realizar el proceso de afiliación y empadronamiento al mismo tiempo. Esto revela que en algunos casos se están recogiendo la copia del DNI y la declaración jurada sin tener conocer si el hogar ha sido calificado como extremo pobre por el SISFOH.

Los adultos mayores no diferencian de manera clara el proceso de empadronamiento y el de afiliación. Esto se concluye ya que cuando se conversa con los usuarios sobre la afiliación estos mencionan que en algunos casos se dirigieron a la municipalidad y que en

otros fueron visitados en sus hogares para pedirles datos de otros miembros de la familia, la copia del DNI, un recibo de luz y agua, en otros. Al realizar esta descripción los usuarios están describiendo, en parte, el proceso de recojo de la ficha socioeconómica para el empadronamiento. Se debe mencionar que la confusión que puede existir en los usuarios sobre el proceso de afiliación y empadronamiento se explica debido a que la municipalidad de Carabayllo realiza ambos procesos en el mismo día.

“Yo he sido la que ha ido al Ministerio, lo inscribí allí, hablé con la señorita asistente. Y me dijo ‘bueno señora que quede acá; pero después cuando pasó 2 o 3 meses, creo que volví a ir, me entregaron ya su libreta, su tarjeta.’
(Usuario urbano, Carabayllo)

“Después Municipalidad nos dijo allí está tu nombre, vaya a cobrar. Después fuiste y no había. Después te dio un papelito creo, con esto le preguntan.”
(Usuario urbano, Carabayllo)

Por otro lado, se debe mencionar, que los problemas de difusión de información sobre el programa se ven reflejados en el proceso de afiliación. La mayoría de los usuarios entrevistados no identifican con claridad los criterios por los cuales han sido seleccionados como beneficiarios del Programa, ni en qué consiste el proceso de afiliación y los requisitos que deben cumplir. Asimismo, la mayoría de usuarios, no pudo precisar el tiempo que demoró el proceso de afiliación, algunos indicaron que demoro, aproximadamente, tres meses.

“Entonces dos semanas, dos meses ¿no?...Después de dos meses recibiendo plata diciendo”
(Usuaría rural, Carabayllo)

- Establecimiento del padrón de usuarios

La Sede Central de Pensión 65, es la encargada de procesar los DNI y las DJ de los potenciales usuarios. Por medio de este proceso, se coteja información con la RENIEC, ESSALUD, SBS y la ONPS para seleccionar a los adultos mayores que sí cumplen con los requisitos para ser usuarios de Pensión 65. Asimismo, como parte del proceso de cotejo de información, es importante la verificación de los actuales usuarios, operación que es realizada por los promotores y los gobiernos locales. Por medio de estas verificaciones es posible detectar si hay usuarios que deberían ser desafiliados del Programa o adultos mayores que deberían estar afiliados.

Los promotores de Pensión 65 están encargados de realizar verificaciones a los usuarios de Pensión 65; sin embargo, en Carabayllo, aún no se ha realizado ninguna verificación. El promotor de Pensión 65 indicó que tenía 40 distritos a su cargo y que recién iba a empezar a hacer las verificaciones correspondientes en el distrito. El personal de la ULF indicó que le iba a brindar apoyo al promotor para que los empadronadores lo acompañaran a ubicar a los actuales usuarios.

“Todavía no se hace un correcto trabajo de campo, pero por lo que veo el municipio está haciendo una buena labor de empadronamiento porque van personalmente a la casa de los potenciales usuarios.”
(Promotor de Pensión 65, Carabayllo)

“Estoy coordinando con la señora Mirtha (asistente ULF) para ver el tema de verificación porque ellos saben la dirección exacta.”
(Promotor de Pensión 65, Carabayllo)

En caso hicieran verificaciones de usuarios, se tendría que verificar la supervivencia y evaluar si el usuario cumple con los requisitos para estar afiliado a Pensión 65. El promotor explicó, que en Carabayllo, aunque no se han hecho verificaciones, ha realizado algunas

visitas a usuarios que no han ido a cobrar su pensión. Asimismo, indicó que para cumplir mejor sus funciones, considerando la amplia cantidad de distritos que están a su cargo, requeriría de mayores viáticos y de movilidad.

***“Nos deberían dar viáticos, movilidad. A mí delegaban, vete a Cañete, Canta, salía de mi propio bolsillo, no me reconocían el dinero.”
(Promotor de Pensión 65, Carabayllo)***

Por medio de las verificaciones, logra determinar si hay casos de filtraciones y, por lo tanto, si se debe desafiliar a un usuario. El promotor de Pensión 65 dijo que en Carabayllo sí había usuarios no debían recibir la subvención económica. Explicó que esto se debía a que varios de los usuarios provenían del Piloto GRATITUD, usuarios que automáticamente se convirtieron en usuarios de Pensión 65 sin realizar una revisión de su situación económica.

***“Sí, en todos los distritos hay usuarios que desmerecen, porque vienen de GRATITUD porque todas las personas que eran de gratitud han pasado a pensión 65, y no se hacía bien el registro, no se les identificaba bien porque gratitud era un programa flojo donde no habían tantos pobres extremos.”
(Promotor de Pensión 65, Carabayllo)***

Por su lado, el personal del Banco de la Nación indicó que también observaba usuarios que no deberían recibir la subvención económica. Incluso mencionó que había identificado el caso de 2 o 3 adultos mayores que estaban afiliados a Pensión 65 y que recibían la pensión de la ONP.

***“He visto 2 o 3 personas que reciben también ONP. Al menos aquí se han identificado esa cantidad.”
(Banco de la Nación, Carabayllo)***

Luego de cotejar la información, tomando en cuenta la data levantada durante las verificaciones, se procede a establecer, publicar y difundir el padrón de usuarios. En Carabayllo, el promotor de Pensión 65, luego de recibir el padrón de usuarios y la información sobre la fecha de pago, lo envía al personal de la ULF. La ULF se encarga de difundir el padrón de usuarios publicándolo en la municipalidad. En dicho padrón se especifica cuáles usuarios son nuevos y cuáles son regulares. Sin embargo, no se especifica cuáles han sido retirados y por qué. Asimismo, no reciben explicaciones sobre los motivos por los cuales algunos adultos mayores aún no han sido afiliados.

Lo mencionado genera dudas e incertidumbre entre los adultos mayores que acuden a la municipalidad en búsqueda de respuestas. El problema radica en que los funcionarios municipales tampoco suelen conocer por qué algunos adultos mayores aún no están afiliados, ni tampoco cuáles son los motivos de desafiliación. Tan es así que cuando reciben dudas o quejas sobre adultos mayores que han sido inscritos y que aún no reciben la pensión, se les indica la línea gratuita de Pensión 65 para que los adultos mayores averigüen porque no logran estar afiliados.

***“Hay algunos casos que vienen de la gestión anterior que desde el 2011 no reciben nada, se han inscrito, lo que pasa es que se les inscribió mal, lo que hacemos es levantarle una nueva ficha, visitar nuevamente su hogar, empadronarlo y enviarlo al SISFOH. Se les explica que el ministerio demora un poco porque tiene que hacer un cruce con las diferentes instituciones sociales, con registros públicos para ver si recibe alguna subvención o tiene propiedades, les explicamos, los llevamos a su domicilio ingresamos al hogar, levantamos la ficha e ingresamos al sistema su ficha.”
(Asistente ULF, Carabayllo)***

“Sí, nos envían mail, nos dicen los que han salido seleccionados. Pero por ejemplo hoy se nos presentó un caso que vinieron dos hermanos, los dos son de extrema pobreza pero a ella le sale y a él no. A ella le hemos dado la línea gratuita de pensión para que llame y averigüe cuál es la razón.”
(Asistente ULF, Carabayllo)

Se debe mencionar que la encargada de la ULF explicó que en caso haya nuevos usuarios, los visitan en sus hogares para informarles cuando será el día de pago.

“...vamos yendo de casa en casa algunas veces para comunicar y también se publica el padrón en la municipalidad y a los nuevos usuarios se les va a visitar.”
(Asistente ULF, Carabayllo)

“Menos de un mes nos ha llegado la última lista donde aceptaban nuevos usuarios, incluso hoy vino una señora para ver si había salido y efectivamente estaba en la lista, se fue feliz. También hicimos una campaña en lomas de Carabayllo, nosotros vamos una vez al mes a empadronar y cuando han ido nuevamente ya se les informo que ya cinco habían aceptados como usuarios, muy contentos.”
(Asistente ULF, Carabayllo)

“...a nosotros nos llegan los padrones y los distribuimos a los distritos que corresponde, el municipio es quien hace la difusión del padrón. Porque yo soy el único para 40 distritos y es muy complicado llegar a todos los bancos.”
(Promotor Pensión 65, Carabayllo)

iv. Entrega de la subvención económica

El pago de la subvención económica se da en la agencia del Banco de la Nación de Carabayllo. En cuanto a los actores entrevistados, los responsables de la ULF no poseen ninguna tarea durante el día de pago. El promotor de Pensión 65 debería estar presente para brindar acompañamiento a los usuarios; sin embargo, no logra cumplir con esta tarea porque posee 40 distritos a su cargo.

Por su lado, el personal del Banco de la Nación, explica que ellos reciben la información sobre la fecha del día de pago desde la sede principal del Banco de la Nación en Lima. Además, explicó que no reciben la lista del padrón de usuarios que van a cobrar.

En Carabayllo, según el personal del banco, no se forman largas colas y hay 4 ventanillas de atención preferencial que están disponibles para los adultos mayores. Varios adultos mayores van acompañados y hay varios casos de familiares que acuden con una declaración jurada a retirar la subvención económica.

Asimismo, es importante mencionar, que el personal entrevistado en la agencia del banco, indicó que los adultos mayores suelen ir a preguntar cuándo será la fecha de pago. También dijo que algunos usuarios creían que el pago era mensual. Frente a esto dijo que el programa debía preocuparse por difundir mejor información sobre el programa.

“Desde el primer día del mes vienen preguntando cuándo es el día de pago. Ellos piensan que el abono es mensual. El programa debe preocuparse por difundir el programa. Falta información.”
(Jefe de operaciones del Banco de la Nación, Carabayllo)

A.2. Conocimiento

i. Derechos

Los usuarios, en pocos casos, hacen referencias directas a que la pensión es un derecho que tienen debido a que no perciben un ingreso que los ayude a sobrevivir o porque viven en condiciones de pobreza, sin embargo, la mayoría de usuarios entiende la subvención como una 'ayuda del gobierno'. Algunos mencionan no haber recibido la información, y en esa medida solicitan se les brinde una explicación sobre sus derechos, en el marco de la entrevista realizada.

***“Mire el programa Pensión 65 no me da ningún derecho no.... ¿cómo le puedo decir? legal de querer más, me conformo con lo que me ha destinado el gobierno”
(Usuario urbano, Carabayllo)***

***“2 meses mandan 250. Cada 2 meses con este papelito. 2 meses vuelta, vuelta.”
(Usuaría rural, Carabayllo)***

***“Sí, mamita porque yo tenía derecho porque no tengo ingreso nada. Ayuda, nada, no tengo ni pensión nada. No puedo ni trabajar, estoy licitado.”
(Usuario urbano, Carabayllo)***

***“No. Claro, dijeron que es, como puedo decirle, todos los ancianos tienen derecho, pueden recibir”
(Usuaría rural, Carabayllo)***

ii. Obligaciones

No todos los usuarios entienden o conocen cuáles podrían ser sus obligaciones. Algunos hacen referencia la presentación de documentos durante la afiliación y a la obligación de cobrar en el Banco de la Nación.

***“de cumplir algo... ir a cobrar no más y...qué puede ser... No. No pues ¿qué deber tenemos?”
(Usuario urbano, Carabayllo)***

***“No, solamente presentarme al Banco y tengo mi número de cuenta, que me han dado. Y con eso no hay ningún problema en el Banco.”
(Usuario rural, Carabayllo)***

B. Objetivo 2: Efectos y cambios a partir del Programa

A continuación se presentarán los efectos y cambios que ha tenido el programa en la alimentación, la salud, las relaciones y la seguridad económica. Asimismo, se considerarán los impactos que ha tenido la subvención en gastos complementarios. Primero se presentarán, en términos generales, los efectos y cambios que han sido percibidos por los funcionarios de la municipalidad, el promotor de Pensión 65, el personal del Banco de la Nación y el personal de salud. Luego, se indicarán los efectos y cambios que ha percibido el usuario del programa y/o su familia.

En cuanto a los actores entrevistados, encargados de proveer el servicio, el personal de la ULF, dijo que aún no se podía visualizar el impacto que estaba teniendo la subvención

económica en el adulto mayor. Por su lado, el promotor de Pensión 65, indicó que sí había un cambio, mencionó que los usuarios gastaban la pensión para mejorar su alimentación y cuidar su salud.

“Sí, visité a una usuaria, cuando la visité tenía necesidad y cuando ya volví hubo un cambio, habían comprado sus alimentos, y las personas que más necesitan son las más agradecidas, te dan miles de bendiciones.”

“(Alimentación) Esa es su prioridad y luego viene la salud, la mayoría tiene CIS. A la mayoría le dice que TIENE que hacer su trámite del SIS si no se les retira la pensión. Solo para que lo hagan, vean su salud.”

El personal del Banco de la Nación, también expresó su opinión e indicó que la subvención económica no tenía un impacto en la calidad de vida del adulto mayor. Adicionalmente, el personal de salud indicó que el principal cambio se daba en la alimentación.

“No se ve que mejoren su forma de vida. Es un sencillo para el beneficio del grupo y no del anciano.”
(Jefe de Operaciones del Banco de la Nación, Carabayllo)

De otro lado, según la información recabada a través de las entrevistas a profundidad con usuarios y familiares, hemos podido observar que en Carabayllo a diferencia de lo que ocurre en la mayoría de los otros casos estudiados, el uso principal de la pensión no suele ser la alimentación, sino los gastos de salud. Esto puede explicarse por el hecho de que en esta localidad, ubicada en Lima, los adultos mayores suelen convivir con otros familiares, además de sus cónyuges; por lo general con hijos, nietos y/o hermanos, quienes típicamente se encargan de proveer la alimentación.

Por este motivo, en la mayoría de los casos la parte de la pensión que el usuario dedica a comida es en realidad un aporte a la alimentación de toda la familia, por lo que sus efectos al parecer se diluyen y no son tan saltantes como en otras localidades, donde los adultos mayores suelen vivir solos. De todos modos, varios usuarios reportan que ahora comen con mayor frecuencia algunos productos, como carne, pollo o frutas.

“En que tengo un poquito más de solvencia en plata, para poder siquiera este... gastando en algo que se me antoja pues ¿no? una fruta, comerme una fruta; comerme una naranja o comprarme como se llama una galleta o algo.”
(Usuario urbano, Carabayllo)

“Bueno alimentación...papita no más comemos, sopita, camotito. Ya no como antes comíamos sopa, segundo. Porque ya no se puedo comer como antes, sopa, camotito. A veces segundito no más, a veces papita no más. Como la plata no alcanza.”
(Usuario urbano, Carabayllo)

B.1. Cambios en la alimentación

En algunos pocos casos se ha encontrado un cambio dramático en la alimentación; siempre relacionado a casos en los que el usuario vive solo o a lo mucho con su cónyuge; es decir, antes no contaba con el apoyo y soporte familiar que describíamos líneas arriba y que se da en la mayoría de casos estudiados en Carabayllo.

“¿Antes no tiene pensión? Antes comía Cerro Verde, comía 5 soles, 3 soles. Otro era de soles... propina, comprando de mercado. Abuelita, llévate papita malograda, así diciendo. Siempre allí regalan.”
(Usuaría rural, Carabayllo)

“Por ejemplo, un tarro de leche. Ahora si me lo tomo... Ahora si me voy me compro un tarro de leche, compro mis huevos, la señora. Un poco mejor que antes pues. Mucho mejor, mucho mejor que antes.”
(Usuario urbano, Carabayllo)

B.2. Cambios en la salud física

En cuanto a temas de salud, si bien hay algunos casos en los que se reporta el uso de doctores privados, todos los usuarios cuentan con SIS, y la mayoría utiliza con frecuencia la posta más cercana o los hospitales a donde son derivados o referidos. En tal sentido, a diferencia de otras localidades, no hay mayores quejas sobre el acceso a especialistas dentro del sistema público de salud. Ello explica que, en Carabayllo, la pensión se gasta principalmente en la compra de medicinas que no están cubiertas por el SIS, o en vitaminas y suplementos nutricionales como el calcio, que les son recetados para fortalecer sus huesos. Otro gasto importante relacionado a la salud, según reportan varios usuarios, es el pago de transporte para movilizarse hacia y desde los centros de salud.

“En medicinas, en carreras para ir al hospital; para ir y volver. Carreras pagadas para que me lleven a mí al Hospital.”
(Usuario urbano, Carabayllo)

“Primeramente gasto en mi medicina que tengo que comprar... que medan para los dos meses, me gasto 60 soles, 70 soles.”
(Usuario urbano, Carabayllo)

“...calcio, calcio ha llevado la botellita, ya 5 botellitas. Uno por unito ya gastar. Eso para que tomen acá. (NE) calcio, calcio un poquito sana. Medicina bastante gastará.”
(Usuaría rural, Carabayllo)

“Bueno 2 soles, 3 soles. La medicina es carísima pues. En el descuento no hay nada allí. Hay medicinas que valen 800 soles.”
(Usuario rural, Carabayllo)

B.3. Cambios en la salud emocional

En general, los usuarios explican que el hecho de poder aportar a la alimentación de la familia, y la posibilidad de comprar ellos mismos sus medicinas, les da tranquilidad y en algunos casos hasta los hace sentirse más independientes o menos carga. Por la información recabada en la mayoría de entrevistas notamos que este es un tema importante relacionado a la salud emocional de los usuarios adultos mayores, que a través de la subvención económica experimentan sensaciones de tranquilidad, cierta seguridad y calma que antes quizás no les era tan común.

“Porque siquiera tengo pues en qué gastar algo. Y tengo que medirme también porque si me alboroto ya no me queda ya. Al mes no más 200 soles, para lo que digo que gasto, al mes ya no tendría nada.”
(Usuario urbano, Carabayllo)

“...para que nos beneficie en algo ¿no? Es una ayuda que nos ha dado el Gobierno para comprar nuestras cositas que nos falta pues, a nosotros.”
(Usuario urbano, Carabayllo)

“Porque me siento contento y satisfecho por lo que ya saco la platita, ya pues. Ya dispongo para una cosa, para otra cosa. Aunque ya mucho no porque. adulto mayor nos dan para comprar las medicinas y no se encuentra señorita.”
(Usuario urbano, Carabayllo)

B.4. Cambios en las relaciones familiares

Varios usuarios sugieren que los familiares con los que convive tienen sus propios problemas económicos, y por tanto la pensión ha aliviado la carga para todos y eso es valorado positivamente por ellos. Además, algunos usuarios reportan sentirse más independientes, lo que se expresa en el hecho de que pueden comprarse algún ‘gustito’ de vez en cuando y por ellos mismos; sin tener que pedirlo o consultarlo.

“A veces uno no está esperanzado en los hijos, porque a veces los hijos se cansan, a veces se cansan también. Tanto se cansan. Ya así con eso uno compra su jaboncito, su fruta que le falta ¿no? A veces, a la larga; los hijos se cansan también pues ¿sí o no?”
(Usuario urbano, Carabayllo)

“De mi voluntad pues ¿no? desayuno almuerzo y comida yo no puedo, no me obliga la señora yo doy por mi voluntad. Por ejemplo pan, yo doy 1 sol de pan.”
(Usuario urbano, Carabayllo)

“Se compran sus carnes, se compran lo que quieren ellos. Ya no nos esperan no lo que le vamos a dar nosotros”
(Cuidador de usuaria rural, Carabayllo)

“Bueno, francamente hijo me daba propinas para qué. No me daba mucho; pero me daba. Pero ya pues, cuando ya comenzó a darse, ya yo también como le decía. Acá tengo desayuno, almuerzo y comida. Ya sería demás pues ¿no? Yo tengo también que ayudar.”
(Usuario urbano, Carabayllo)

B.5. Cambios en las relaciones con la comunidad

En cuanto a las relaciones con la comunidad, la mayoría de usuarios reporta que no perciben cambios, simplemente porque la interacción con los vecinos suele ser muy limitada o nula. Más aún, en muchos casos, los usuarios no tienen idea si algún otro vecino cuenta con Pensión 65. Tanto la falta de comunicación con los vecinos, como la falta de notoriedad del Programa en la zona, son rasgos que diferencian claramente a Carabayllo de los demás casos estudiados, especialmente en zonas rurales.

“Una porque uno que no me gusta hablar ni tampoco este.... dar más pena de lo que estoy dando no. No, porque usted sabe que a veces...”
(Usuario urbano, Carabayllo)

“Claro, realmente no están al tanto. No conversan con sus vecinos. No sé, a veces como dice ella, se saludan, así no. No es tan así “
(Cuidador de usuaria rural, Carabayllo)

B.6. Cambios en la seguridad económica

Finalmente, se han encontrado algunos casos en los que los usuarios reportan utilizar parte de su pensión en comprar alimentos para criar los animales que tienen en casa. Entendemos que este tipo de inversiones abonan a una mayor seguridad económica de los usuarios ya que les permite garantizar alimento por más tiempo; ya sea porque puede vender animalitos en mejores condiciones o en mayor cantidad o porque puede utilizarlos para su alimentación cuando les haga falta. Lo mismo ocurriría si la inversión fuera en la tierra y así pudieran mejorar sus pequeños cultivos.

“Para mis animalitos que es lo que crío. Sí pues. Mis pollitos...”
(Usuario urbano, Carabayllo)

C. Experiencia, valoración y percepción de otros servicios relacionados

Además de la entrega de la subvención económica, el Programa realiza esfuerzos para promover y articular la entrega de mejores servicios orientados al adulto mayor. En el caso de Carabayllo, se observa que aún no se realizan campañas de salud ni tampoco se ha implementado el piloto de Saberes Productivos. En cuanto a los servicios de salud, a diferencia de otros distritos, el adulto mayor no expresó su malestar por la ausencia de especialistas, equipos y medicamentos.

Asimismo, se debe añadir, que a diferencia de otros distritos, en Carabayllo existe el Centro Integral del Adulto Mayor (CIAM) desde el 2009, motivo por el cual realizan diversas actividades orientadas a este grupo de la población.

C.1. Servicios de salud

i. Acceso y uso

La mayoría de entrevistados manifiesta estar afiliado al ‘SIS’, programa que reconocen como un derecho gratuito, independiente del Pensión 65. Este es probablemente el servicio estatal más apreciado por los usuarios, especialmente porque, en la mayoría de los casos, los gastos en salud constituyen desde hace años el mayor rubro de egresos. Sin el SIS, se reconoce, sería casi imposible mantener el nivel de servicio con el que cuentan ahora. Sin embargo también se sabe que existen enfermedades y/o medicamentos que dicho servicio no les cubre.

“Bueno, ahora ya pues, ahora que ya estoy feliz esto del SIS es mucho mejor. Ahora uno si siente un dolor ya demasiado ya tengo donde correr. O tengo una tos fuerte pum! (NE) allí mismo a la posta. Para qué, sí nos atienden. Sí nos atienden. No eso sí.”
(Usuario urbano, Carabayllo)

“Bueno el SIS, hasta ahorita más o menos bien porque siquiera algo estoy recibiendo. Porque si no, no recibo nada. Es cuestión de que uno se hace ver con los doctores, para que chequeen”
(Usuario urbano, Carabayllo)

“No, del Estado... No seguro más bien, seguro... No cobran seguro, algunas cositas no más cubren”
(Usuaría rural, Carabayllo)

ii. Valoraciones/satisfacción

Como ya se mencionó, en Carabayllo no se han registrado quejas sobre la escasez de especialistas, como sí ocurre en el resto de localidades estudiadas, probablemente por encontrarse ubicado en la capital, donde existe mayor oferta. El problema, sin embargo, se hace evidente con el tema de las medicinas: una cantidad importante de usuarios manifiesta que casi la totalidad de su pensión se gasta en medicinas no cubiertas por el SIS, y a varios no les alcanza. A pesar de ello, no se han reportado mayores críticas al SIS por este tema. Del mismo modo, aunque se reportan largas colas para la atención en los hospitales públicos (las postas son más rápidas aunque tienen más limitaciones), prácticamente ninguno de los usuarios entrevistados señala esto como un problema del SIS.

“ahora tengo recién el SIS; pero antes me iba, como le digo por mí mismo, al Hospital de la Solidaridad. En el Hospital de la Solidaridad cobran 8 soles la consulta, ¿me entiendes?; pero en lo que yo más gasto es francamente en la movilidad, ya. Porque irme hasta allá”
(Usuario urbano, Carabayllo)

“Ah, sí, sí. Porque hay remedios que no hay. Entonces ‘mire esto acá no hay, si tu puedes; cómpralo afuera’. Y ya pues, yo tengo; allí ya compro. Si allí tengo 3 soles, 5 soles. Que es necesario para la misma enfermedad. ‘porque aquí no hay’, me dice. que no es mucho tampoco pues.”
(Usuario urbano, Carabayllo)

“Estaba...mucho tosía mi mamá. No paraba de toser. Y por eso hemos llevado ya. El SIS no cubre esas cosas... Claro en consulta; pero en otra...en medicinas no.”
(Cuidador de usuaria rural, Carabayllo)

C.2. Otros servicios para el adulto mayor

En el distrito de Carabayllo no se ha aplicado el piloto de saberes productivos. Sin embargo, poseen el Centro Integral del Adulto Mayor (CIAM) y ejecutan una serie de actividades orientadas al adulto mayor. El CIAM está presente desde el año 2009 y poseen 20 asociaciones del adulto mayor en todo el distrito. Por medio de esas asociaciones, los adultos mayores se organizan y participan de las actividades que realiza la municipalidad, entre estas el presupuesto participativo.

“Tenemos 20 asociaciones del adulto mayor, ellos mismos se organizan para trabajar con instituciones públicas y privadas, a través de sus líderes les informamos. Ellos mismos eligen su junta directiva, que tengan una asociación así pueden tener acceso al presupuesto participativo.”
(Representante de la DEMUNA, Carabayllo)

Asimismo, se están ejecutando acciones orientadas al adulto mayor. Entre estas, ejecutan capacitaciones, charlas, paseos, ejercicios físicos y actividades recreativas.

“Tenemos programas recreativos, hacemos paseos, chocolatería, de danza, en diferentes zonas del distritito, hacemos todo el tema de capacitaciones en el tema que son los derechos, atención legal y psicológica todos los jueves.”
(Representante de la DEMUNA, Carabayllo)

Por otro lado, varios usuarios hacen referencia a algunos servicios que presta la municipalidad de Carabayllo para los adultos mayores, en particular paseos y actividades,

aunque son pocos usuarios los que refieren haber participado; principalmente por sus problemas de salud. Algunos usuarios también reportan que las postas realizan actividades orientadas exclusivamente al adulto mayor, como reuniones para hacer ejercicio.

***“Regalan con adulto mayor regalan, para cocina...y terreno también ya está consiguiendo. Alcalde, Alcalde ayuda puro abuelito. Bastante....80 abuelitos”
(Usuaría rural, Carabayllo)***

***“Sí. Hay un sitio donde... haciendo ejercicio...Ponen música y bailamos. Nos reímos un poco. Después ya pone su programa pues. Cuando hemos ido el Alcalde nos ha dado una taza. Eso es lo que nos ha dado.”
(Usuario urbano, Carabayllo)***

***“La Municipalidad según me cuenta mi mamá, allí tienen un local... tejido lo que es ella, allí están conversando...”
(Cuidador de usuaria rural, Carabayllo)***

D. Objetivo 4: Necesidades actuales, aspiraciones y anhelos de los usuarios

La mayoría de usuarios tiene necesidad de cubrir sus crecientes gastos relacionados a problemas de salud. Es por ello que en algunos casos se animan a solicitar que se incremente en algo la pensión, aunque siempre lo hacen con mucha cautela y algo de resignación o preocupación de generar un efecto negativo; su desafiliación. Fuera de Pensión 65, y refiriéndose al gobierno en general, varios usuarios sí plantean su anhelo de recibir otras ayudas, tratamientos médicos, medicinas, apoyo para arreglos y mejoras o construcción de sus viviendas o facilitarles un terreno, etc.

***“La única... como le vuelvo a repetir, quisiera una ayuda para comprar mi pierna, algo más ¿no? Y después de eso no soy más ambicioso de querer más plata ni nada con... me conformo con lo que me dan pues ¿no? hasta que vea otra ley”
(Usuario urbano, Carabayllo)***

***“Cocina quiere, cocina para cocinar, cocina falta. Cocina, televisor también. Si no, más tarde, más tarde, más tarde no puede cocinar.”
(Usuaría rural, Carabayllo)***

***“Yo prefiero comprarme... una habitación donde yo pueda estar. Donde no esté molestando a nadie... terreno para hacer una casita allí.”
(Usuario rural, Carabayllo)***

***“Ahorita mayormente su salud no, quisiera que estén bien. En salud,...ayudar cuando están mal. La única preocupación que tenemos enfermos.”
(Cuidador de usuaria rural, Carabayllo)***

En cuanto al futuro, los usuarios solo esperan que su salud no se deteriore más. No existen mayores expectativas fuera de eso. Respecto a sus familias, los usuarios desean que estén bien, y en algunos casos se hace referencia explícita a su deseo de que no sufran como ellos han sufrido y que puedan obtener un trabajo que les permita mejores condiciones de vida.

***“Francamente mi único futuro como le vuelvo a repetir joven, es tener mi pierna y siquiera pues caminar, ayudar en algo o hacer algo más pues ¿no? entre (NE) mismo buscar algún trabajo.”
(Usuario urbano, Carabayllo)***

***“yo lo único que aspiro yo; que Dios me dé salud. Y que este Gobierno ya me dé pensión hasta que me muera. “
(Usuario urbano, Carabayllo)***

***“Bueno yo quisiera... (NE) así dejarles mi cariño para que se acuerden de mí. Para qué nada más, otra cosa qué. Yo no me voy a ir al cielo cargando mi casa, les tengo que dejar para ellos.”
(Usuario urbano, Carabayllo)***

Los actores entrevistados, encargados de proveer el servicio, indicaron cuáles eran las expectativas que tenía el usuario sobre Pensión 65. El promotor mencionó que el adulto mayor estaba agradecido y que espera que la subvención económica pueda ser más alta. Asimismo, espera que la entrega de la pensión sea mensual.

***“Ellos están agradecidos porque se sentían solos y ese dinero los ayuda, para ellos es mucho y lo dividen en sus dos meses, la consulta que tienen es que si la pensión va a subir un poco y que sea cada mes.”
(Promotor de Pensión 65, Carabayllo)***

IV. Registro etnográfico

La observación participante se realizó el día martes 10 de septiembre, segundo día de cobro en el distrito de Carabayllo. Se contactó a la usuaria el día anterior, el lunes 9 de septiembre, y al corroborar que aún no había realizado el cobro de su pensión se le solicitó acompañarla a dicho proceso. Se percibió temor a pesar que la entrevistadora se identificó con las debidas credenciales, inicialmente se mostró reacia a permitir el acompañamiento, sin embargo la entrevistadora logró ganarse su confianza a través del dialogo y se logró pactar de inmediato el acompañamiento para el día siguiente. La señora manifestó que deseaba cobrar a las 3pm en el Banco de la Nación de Carabayllo, por lo que se acordó volver al día siguiente a las 2pm.

Para observar la preparación y organización de la usuaria para trasladarse a cobrar su pensión, la entrevistadora inició contacto en su domicilio de acuerdo a lo pactado. Sin embargo, al llegar se pudo observar que la usuaria ya se había alistado; se encontraba bañada y arreglada. Ella vive sola y se había alistado por sí misma, a pesar de que usa un bastón como apoyo para poder movilizarse, ya que tiene un problema crónico en las piernas que le impiden movilizarse adecuadamente. Llevaba consigo una cartera pequeña donde mencionó que guarda sus documentos y dinero.

La señora cuenta que normalmente va a cobrar con su hija, sin embargo ella en ese momento se encontraba trabajando por lo que decidieron que la acompañe su nieta de 13 años, quien llegó minutos más tarde.

Se inició el traslado en micro bus con la usuaria a la agencia del Banco de la Nación ubicada en la Av. Universitaria. El traslado demoró dos horas. La usuaria no logra estar sentada todo el trayecto por lo que se acrecienta el malestar crónico que tiene en las piernas.

La usuaria comenta que luego de realizar el cobro de la pensión, ella suele invitarle el almuerzo a su hija y que en este caso a su nieta le invitará algunas golosinas (gaseosa, helado, etc)

La entrevista fue grabada mientras estuvieron en el hogar de la usuaria debido a que sugirió a la entrevistadora tener precaución en la calle por lo inseguro de la zona. Del mismo modo por los comentarios que hiciera la usuaria, al salir del Banco de la Nación también se procedió a apagar la grabadora; reiniciando la grabación nuevamente al llegar al hogar, después del cobro.

La usuaria cobra personalmente la pensión 65 hace un año en la agencia del Banco de la Nación en Carabayllo; el local cuenta con una silla de rueda que por lo general es utilizada por las personas que lo solicitan.

Se ingresa al local y se busca la cola correspondiente al pago de Pensión 65, en todo el local cuentan con tres sillas siendo absolutamente insuficiente para la afluencia de personas que acuden a esta agencia bancaria.

Al llegar a la ventanilla de pago, el cajero le solicita su DNI y ella le entrega el voucher del cobro anterior, verificado la documentación, procede a imprimir el voucher correspondiente al mes, le entrega para la firma, luego procede a realizar la verificación con el DNI solicitado, no se le permite verificar el monto recibido en la misma ventanilla, indicándole que proceda a retirarse a un lado para seguir atendiendo. Estando a un lado recién puede verificar el monto recibido perdiendo toda oportunidad de reclamo, luego procede a retirarse.

La usuaria no conoce exactamente la fecha de cobro, comenta que lo hace guiándose del voucher entregado.

Manifiesta que sobre el cobro solo tiene conocimiento su hija, debido que sus demás hijos andan arrancados económicamente y teme que le puedan pedir dinero.

La usuaria manifestó que se siente contenta por el cobro de la pensión 65, más no por la atención brindada en la agencia bancaria.

El local de la agencia del Banco de la Nación es pequeño para la cantidad de usuarios que atiende, a pesar que han organizado dos filas de atención, siendo una de ellas para atención preferencial y otra para los Usuarios. Se percibe la falta de orientación al usuario y sobretodo falta de mayor cortesía de parte de los empleados de la agencia bancaria.

Se percibe también mucho desorden en el local, falta orientación que ordene la atención, y el trato es inadecuado, faltando en muchas ocasiones el respeto a las personas mayores, la forma como se dirigen a ellas que cobran la pensión es tremendamente descortés (el volumen de voz es alto para que dejen la ventanilla, para que cuenten su dinero, para que firmen su voucher). Por ejemplo, no responden el saludo que reciben por parte de los ancianos.

No se observó ninguna campaña durante el día del cobro (Salud, Campaña de corte de cabello) o asociada al Programa Pensión 65. Conversando con el personal de vigilancia del Banco y personas que acompañaban al adulto mayor, se pudo saber que dichas campañas las realizan en la DEMUNA, en el estadio y algunos locales de la municipalidad; de hecho también en el registro etnográfico permanente se tomó registro de campaña de corte de pelo en la posta del sector.

V. Conclusiones y recomendaciones

Objetivo 1: identificar y describir los motivos que impulsaron a los usuarios a afiliarse, su evaluación sobre el proceso de afiliación, y el grado de conocimiento sobre los derechos, obligaciones y la posibilidad de acceso a servicios de salud y servicios complementarios.

- 1.1. Los funcionarios de la ULF indican que existen demoras en la determinación de la clasificación socioeconómica de los hogares por parte del SISFOH. Esto ha llevado a que en Carabayllo se generen prácticas inadecuadas. En Carabayllo, el personal de la municipalidad recoge la ficha socioeconómica del hogar y según las características de éste también recoge la copia del DNI y la declaración del adulto mayor. Esta práctica es inadecuada ya que las municipalidades deben recoger estos documentos después de que el hogar posee una clasificación socioeconómica. Además, esta práctica repercute en el adulto mayor, ya que influye en la sensación de ansiedad por conocer si logrará ser afiliado al programa.

Frente a esta situación, se le recomienda al SISFOH, definir un plazo máximo para contar con la clasificación socioeconómica e informar de este plazo a las municipalidades. De esta manera las municipalidades podrán contar con mayor información cuando reciben consultas de adultos mayores que esperan ser afiliados y cuyo hogar ya fue empadronado.

Adicionalmente, se debe mencionar que la ULF ha procedido a recabar algunas fichas socioeconómicas nuevamente, debido a que fueron llenadas incorrectamente por la persona que estaba a cargo anteriormente. Situación que tiene un efecto en la posible filtración de usuarios y motivo por el cual se recomienda que se capacite correctamente al personal encargado de realizar el empadronamiento.

- 1.2. En Carabayllo cuentan con volantes y folletos para realizar difusión acerca de los requisitos de afiliación; sin embargo, no desarrollan ninguna actividad adicional para garantizar que los objetivos del programa y los requisitos de afiliación sean conocidos por todos los usuarios. Esta situación repercute en el adulto mayor de diversas maneras ya que este no tiene claro cuáles fueron sus motivos de afiliación. Por ello se recomienda analizar cuáles son los mejores medios para garantizar que los adultos mayores estén informados adecuadamente acerca del Programa.
- 1.3. El promotor de Pensión 65 considera que tiene a su cargo un número elevado de distritos y que no cuenta con el tiempo y los recursos para cumplir sus funciones. En Carabayllo, el promotor no ha empezado a realizar verificaciones porque tiene 40 distritos a su cargo. Esta situación posee diversos efectos sobre el programa. Por un lado, dificulta la posibilidad de que los actores reconozcan al promotor como un actor de contacto directo. Por otro lado, a pesar de que no es una función del promotor, limita la posibilidad de que el promotor logre difundir los objetivos y requisitos de afiliación cuando visita algunos centros poblados. Finalmente, dificulta la posibilidad de identificar a potenciales usuarios, así como usuarios que deberían estar desafiliados.

Frente a esta situación, se recomienda evaluar los lineamientos que se establecen para asignar los distritos entre los promotores. Los mismos se pueden asignar considerando como un criterio fundamental la dispersión de los usuarios al interior de cada distrito.

Objetivo 2: Conocer las experiencias, valoraciones y percepciones de los usuarios y su entorno, sobre los efectos del programa, la subvención económica y la mejora en las condiciones de vida

- 2.1. A diferencia de los demás casos estudiados, el principal efecto de la subvención económica para los usuarios de Carabayllo se da en la salud. Ellos manifiestan que el principal uso de los recursos es para adquirir productos médicos (medicinas, complementos nutricionales o vitaminas), que el SIS no les cubre. No se encuentran casos en los que se solventen servicios médicos particulares ya que por ser un distrito de la capital si cuentan con las especialidades que necesitan los adultos mayores.
- 2.2. En el caso de la alimentación, los efectos también son distintos a los de los otros casos. En la mayoría de los casos los adultos mayores forman parte de familias más extensas que se encargan de la alimentación de todos de tal forma que a lo mucho los adultos mayores aportan algo de recursos para esa olla común de la familia, lo cual los enorgullece y los alivia de no ser una carga.
- 2.3. Otro efecto que se encuentra de manera especial en Carabayllo es que algunos adultos mayores destinan parte de sus recursos a alimentar a los animalitos que crían. Ello ocasiona un efecto positivo en su seguridad económica ya que puede mejorar sus ingresos en caso los vendan o mejora sus oportunidades de satisfacer necesidades básicas de alimentación en caso haga falta.

Objetivo 3: Conocer las experiencias, valoraciones y percepciones de los usuarios del programa, su entorno y el personal de salud, frente al acceso y uso de servicios de salud.

- 3.1. A diferencia de otros distritos los usuarios no hicieron referencia a la escasez de especialistas médicos y equipamiento orientados a la atención del adulto mayor.

Objetivo 4: Conocer las necesidades actuales, aspiraciones y anhelos a futuro de los usuarios del programa respecto a su persona y familia.

- 4.1. Para la mayoría de usuarios entrevistados, sería necesario poder recibir mayores recursos para poder invertir más en su salud. Algunos manifiestan que esperarían que se les otorgue el mismo monto pero con una frecuencia mensual o que se les aumente el monto y que siga siendo bimensual.
- 4.2. Otro anhelo personal sería poder contar con servicios médicos que atiendan mejor sus dolencias; es el caso de tratamientos médicos especializados que permitan mejorar o al menos mantener su estado de salud el cual se deteriora constantemente.
- 4.3. Otra aspiración específicamente encontrada en Carabayllo está relacionada al deseo de que sus familiares no pasen por las necesidades que ellos han pasado y por lo tanto esperarían que pudieran tener mejores trabajos e ingresos.

VI. Bibliografía y referencias⁶²

INEI. *Censo Nacional 2007: XI de población y VI de vivienda*. Lima.

⁶² En el caso de localidades, no se agrega bibliografía del marco conceptual, dado que ésta sección sólo corresponde al reporte general.

VII. Anexo

A. Lista de entrevistados por localidad

a. Usuarios

Código del entrevistado(a)	Nombres y Apellidos	Nº de DNI	Edad	Ámbito
UM2801	LUCIO PUELLES	8048164	79	Urbano
UM2802	FELIX LOPEZ DE LA CRUZ	6824122	77	Urbano
UM2803	PAUL DIOSES OTERO	9172386	75	Urbano
UF2804	FELICITA SOTO MARCILLA	23368041	78	Rural
UF2805	FIDEL GUZMAN DE HUAMAN	10520992	76	Rural
UM2806	GENARO MORLA GAVILANO	7746659	77	Rural
UM2807	ZOCIMO CABALLERO	22878100	76	Rural
UF2808	VALENTINA HUAMAN CALLE	9170493		Urbano
UM2809	CLAUDIO DURÁN MENDOZA	6821822		Urbano
UM2810	DANIEL ANDRIANZEN	6131883	78	Urbano
UM2811	GERARDO CALIXTO	6823681	80	Urbano
UF2812	MARÍA MALCA GALVEZ	'06821119	78	Rural
UF2813	GEORGINA PRUDENCIO	'04020443	78	Rural
UF2814	FRANCISCA VILCACHAGUA ESTRADA	'06821194	76	Urbano
UF2815	JACINTA MELGAREJO	'09401838	80	Urbano
UF2816	TERESA DÍAZ	'09227313	67	Urbano
UF2817	BIENVENIDA CAVERO HERRERA	9229870	78	Urbano
UM2818	LUIS ROSAS	'06821931	79	Urbano
UM2819	ROGER ELESURU	10212816	75	Urbano
UF2820	LODENCINDA ANASTACIO GREMIOS	'09053339	77	Rural
UM2821	HELI SANTIAGO MELGAREJO	'07544114	78	Urbano

b. Actores encargados de la provisión del servicio

Entrevistado/a	Entidad en la que labora	Cargo	Duración de la entrevista (minutos)	Códigos entrevistados
Lino Ramos	Pensión 65	Promotor de Pensión 65	53	EMP65C22
Mirtha Gallegos	Municipal Distrital de Carabaylo	Asistente de la Unidad Local de Focalización	43	EFMDC23
Nandy Cordova	Municipal Distrital de Carabaylo	Subgerenta de la DEMUNA	10	EFMDC24
Vicente Palacios Valiente	Banco de la Nación	Jefe de Operaciones de la Agencia del Banco de la Nación de Carabaylo	19	EMBNC25
José Castillo Pacheco	Municipalidad Distrital de Carabaylo	Empadronador	7	EMMDC48

B. Fotografías codificadas y reseñadas

Esta sección se encuentra en el CD adjunto “ANEXOS_LOCALIDADES”.

C. Procesamiento y análisis de entrevistas

Esta sección se encuentra en el CD adjunto “ANEXOS_LOCALIDADES”.

D. Transcripciones

Esta sección se encuentra en el CD adjunto “ANEXOS_LOCALIDADES”.

E. Audios

Esta sección se encuentra en el CD adjunto “ANEXOS_LOCALIDADES”.

**REPORTE DE PRINCIPALES HALLAZGOS
LOS MOROCHUCOS
AYACUCHO
EVALUACIÓN CUALITATIVA DEL PROGRAMA “PENSIÓN 65”**



FEBRERO DE 2014

CONTENIDO

I.	Introducción	188
II.	Información de contexto de cada localidad	189
III.	Resultados por objetivos del estudio	193
IV.	Registro etnográfico	209
V.	Conclusiones y recomendaciones	213
VI.	Bibliografía y referencias.....	215
VII.	Anexo	216
A.	Lista de entrevistados por localidad.....	216
B.	Fotografías codificadas y reseñadas	217
C.	Procesamiento y análisis de entrevistas.....	217
D.	Transcripciones	217
E.	Audios.....	217

I. Introducción

El distrito de Los Morochucos, en la provincia de Cangallo, región Ayacucho, fue seleccionado como uno de los ocho casos de estudio de la Evaluación Cualitativa del Programa PENSIÓN 65. El distrito se encuentra en la Sierra y cuenta con 316 usuarios entre 65 y 80 años de edad, de los cuales 130 son varones y 186 son mujeres. Asimismo, según el padrón de usuarios proporcionado por el Programa Pensión 65: 41 residen en ámbito urbano y el resto no se encuentra determinado. El cobro se realiza a través de una agencia transportadora y en la localidad se han implementado campañas de salud para los usuarios del Programa. Adicionalmente se viene implementando el Piloto de saberes productivos.

El trabajo de campo en el distrito de Los Morochucos se realizó entre 07 y el 21 de septiembre de 2013. Durante dicho período se realizaron las 20 entrevistas previstas (19 usuarios y a 01 cuidador), respetando tanto las cuotas de género como de ubicación (urbano/rural). El trabajo de campo abarcó los siguientes centros poblados y comunidades; Pampa Cangallo, Juscaymarca, Hualchancca, Morcco, Churrapallana y Chanquil. Ocho de las diez entrevistas a usuarios se realizaron en quechua con el apoyo de un traductor local, por lo general un familiar o conocido del usuario. Cabe resaltar que el entrevistador a cargo de la localidad entendía el quechua, por lo que pudo supervisar los contenidos de la entrevista para garantizar que se recogiera la opinión de los usuarios entrevistados.

También se logró realizar un trabajo etnográfico permanente y se realizó específicamente la observación participante del día de pago de la subvención del Programa, el miércoles 18 de septiembre. El entrevistador acompañó desde la víspera a un usuario de la comunidad de Cristóbal Morcco y al amanecer partieron a caballo hacia Pampa Cangallo, llegando hora y media después.

Asimismo, se realizaron entrevistas a los actores encargados de proveer el servicio: funcionarios municipales, promotores de Pensión 65 y personal del Banco de la Nación.

En todo momento se contó con el apoyo de las autoridades locales y fue especialmente valioso el apoyo que brindaron los representantes de la Asociación de Adultos Mayores Virgen de las Mercedes; que cuentan con un local construido con apoyo de la municipalidad de Los Morochucos a dos cuadras de la plaza de armas.

Las principales dificultades para el trabajo de campo en Los Morochucos están relacionadas a los siguientes temas:

- A las deficiencias del padrón de usuarios proporcionado por el Programa, ya que las direcciones eran poco claras o insuficientes (no tenían referencias ni consignaban nombres de centro poblado, anexo o caserío). Para enfrentar las dificultades se solicitó el padrón de usuarios de la municipalidad y en coordinación con el promotor del Programa y el responsable de programas sociales de la municipalidad (quien además es comunero de la zona) se logró identificar a un número suficiente de usuarios para poder realizar el trabajo de campo de acuerdo a lo previsto.
- Con las dificultades de comunicación en castellano de las mujeres (principalmente del área rural); a quienes se les realizó la entrevista con el apoyo de un traductor local; fundamentalmente un familiar o vecino.

En ambos casos las estrategias utilizadas para enfrentar las dificultades permitieron lograr el adecuado levantamiento de información en el cumplimiento de los objetivos del estudio.

II. Información de contexto de cada localidad

El distrito de Los Morochucos se localiza en la provincia de Cangallo, departamento de Ayacucho. Pampa Cangallo es la capital del distrito y principal zona urbana, así como los centros poblados de Juscaymarca, Satica y Hualchancca. Además, el centro poblado Incaraccay tiene una relación económica y social con la ciudad de Pampa Cangallo, a pesar de ser jurisdicción del distrito de Cangallo. Por ejemplo muchos de los usuarios de Pensión 65 cobran en la ciudad de Pampa Cangallo, por serles accesible en transporte público, cercanía de camino, y la feria de los días miércoles. Asimismo, el centro poblado Ñuñunhuaycco, que políticamente integra la provincia de Pomabamba pero que culturalmente se identifican como morochucanos, está buscando reintegrarse al distrito de Los Morochucos. Los pobladores de Ñuñunhuaycco, décadas atrás, buscaron ser de la provincia de Pomabamba, debido a que no querían participar en las rondas que el Ejército fomentaba en la lucha contra el terrorismo. Hicieron gestiones para ya no ser del distrito Los Morochucos; sin embargo, desde hace unos años, buscan retornar ya que no comparten tradiciones, costumbres ni pueden acceder a cargos de gobierno de la provincia de Pomabamba.

Según la información recogida en campo, la zona es principalmente agricultora, complementándose con el comercio y ganadería. Esta característica es más para las partes altas como Juscaymarca y Ñuñunhuaycco. En Pampa Cangallo, todos los miércoles se arma la feria, donde se da la mayor interacción económica y social del distrito. Esta feria, en la primera mitad del siglo XX, se realizaba en Incaraccay, pero los comerciantes de la zona, al ver que Pampa Cangallo era lugar de paso y zona amplia de encuentro por ser pampa, se impusieron para establecerla en la capital del distrito. Hoy se confunde a primera vista como un mercado, ya que se han levantado estructuras como pasadizos de puestos, de material noble o de palos, en terrenos aledaños a calles, que se llenan los miércoles, pero los demás días de la semana están vacíos. A esta feria llegan comerciantes de Huamanga y otros lugares del sur, como Puno. Se vende comida regional (principalmente chicharrón), ropa regional (mantas, polleras, rebozos, fustanes, sombreros, mantillas, ponchos, etc.) y foránea (jeans, polos, chompas, casacas, medias, etc.), frutas, verduras, tubérculo, menestras, abarrotes, panes y dulces, enceres de plásticos, ollas, sal en piedras, colchones, ropa de cama, y más.

Los pampinos, gentilicio de quienes viven en la ciudad de Pampa Cangallo, son personas tranquilas y amables con el visitante. Tienen presente su identidad regional de morochucanos⁶³, y pese a saber y sean señalados por foráneos como descendientes de los almagristas españoles, no se sienten distantes a los demás cangallinos. Su lengua es el quechua chanca y el castellano, con acento regional; un detalle de los entrevistados usuarios del Programa Pensión 65, es que los varones son quienes dominan el español, las mujeres ancianas solo el quechua. Esto es porque el español era lengua aprendida en la escuela, y los varones fueron quienes tuvieron mayores oportunidades de asistir.

De los abuelos pampinos también viene la costumbre del montar a caballo, pero la modernidad ha modificado las costumbres. Un entrevistado usuario de Pensión 65 contó que antes hasta para ir a orinar, los jóvenes varones salían en caballo. Desde niños acostumbraban a montar a pelo limpio (sin montura ni silla). Las entrevistadas también comentaron que montaron caballo y desde niñas aprendieron *“sentadas como los hombres”*, pero que ya no lo practican porque temen lastimarse, ya que señalaron que los caballos pampinos son *“nobles pero chúcaros”*. También otras mencionaron que cuando ya se ha sido madre, no es cómodo. Pero esta costumbre, hoy ha sido desplazada por las motos lineales, éste es el principal vehículo de transporte de los jóvenes. Un anciano comentó que ya ahora no hay morochucos sino *‘motochucos’*. Este transporte es usado

⁶³ Los Morochucos viene de la conjugación de dos vocablos quechua: moro, que se traduce en este contexto como colorido, y chuco, que vendría a ser gorra o chullo. Los pampinos vestían con una gorra colorida bajo sus sombreros de paño, por eso eran conocidos como *‘morochucos’*.

por varones, y, según la observación y las entrevistas de campo, no se ha visto mujeres manejándolos.

Según el Censo Nacional de Población y Vivienda 2007, elaborado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), el distrito de los Morochucos está compuesto por 7 998 personas, que conforman 2 138 hogares. El 35% de la población vive en áreas urbanas y el 65% en áreas rurales. Asimismo, de la población total de los Morochucos, el 48.4% son hombres y el 51.6% mujeres.

LOS MOROCHUCOS: INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA 2007

Región	Población	Urbana (%)	Rural (%)
Ayacucho	612 489	58	42
Cangallo	34 902	34.9	65.1
Los Morochucos	7 998	35.2	64.8

Fuente: Censo de población y vivienda 2007-INEI

Elaboración: AC Pública – APOYO Consultoría

La distribución poblacional por grupos de edad muestra que el grueso de la población pertenece a los grupos más jóvenes, entre 10 y 14 años. Con respecto a la población de interés de la consultoría, se encontró que el 8.3% de la población del distrito son personas mayores de 65 años, lo que equivale a 682 personas.

Según la información del Censo 2007, el 82.5% de la población de los Morochucos vive en condición de pobreza y un 45.8%, en pobreza extrema. En términos de la brecha de pobreza, que señala cuán pobres son los pobres, se observa que el gasto promedio en consumo de los hogares pobres es 33.3% menor que el valor de la canasta básica alimentaria, a partir de la cual se define la línea de pobreza monetaria⁶⁴. Por otro lado, en términos de desarrollo humano, se toma en cuenta el índice de desarrollo humano (IDH), el cual se basa en tres parámetros: vida larga y saludable, educación y, nivel de vida digno. El IDH del distrito de los Morochucos es de 0.5401, ubicándose en un nivel de desarrollo ligeramente inferior al de la región de Ayacucho.

De acuerdo al Censo 2007, se pueden observar las características de las viviendas, y ordenados según si los servicios o infraestructura es la adecuada o no. En cuanto a los servicios dentro de la vivienda, se observa que en las áreas urbanas el 6% de las viviendas cuentan con un servicio de agua adecuado⁶⁵, mientras que en el área rural este indicador se reduce al 10%.⁶⁶ De forma similar, 23% de las viviendas en áreas urbanas poseen acceso adecuado a servicios higiénicos, mientras que el área rural apenas una vivienda cuenta con dicho servicio. No obstante, la situación mejora en cuanto al acceso al alumbrado eléctrico: el 55% y el 10% de las viviendas en áreas urbanas y rurales, acceden a este servicio, respectivamente.

Por otra parte, respecto a la infraestructura (pisos y paredes) de las viviendas debido a que existen diversas características en el material de construcción en la región de la costa, la sierra y la selva, no existe una definición única y universal que establezca cuáles viviendas están construidas con material adecuado⁶⁷. Sin embargo, para el presente estudio se establece que aquellas viviendas que cuenten con paredes de ladrillo, boque o cemento, y con pisos de cemento, loseta o parquet, son viviendas construidas con material adecuado⁶⁸.

⁶⁴ La canasta básica familiar en el 2007, año del censo, fue S/. 121.2 nuevos soles.

⁶⁵ Red pública dentro o fuera de la vivienda.

⁶⁶ En este caso, se encontró que el acceso es mayormente por río o acequia.

⁶⁷ Por lo contrario, sí se puede definir aquellas viviendas que cuentan con características físicas inadecuadas cuando se trata de viviendas improvisadas, viviendas con paredes de estera, viviendas con paredes interiores de quincha, piedra con barro, madera u otro material y además, con pisos de tierra (INEI, 2008).

⁶⁸ Para el siguiente producto se buscará en detalle una metodología que permita diferenciar entre el material de vivienda adecuado considerando criterios para la sierra, la costa y la selva.

En los Morochucos, en lo referente a los materiales de construcción de las viviendas, se encuentra que tanto en el área urbana como en el área rural, las condiciones son precarias, ya que menos del 15% de las viviendas poseen material adecuado⁶⁹ en sus paredes y pisos. En el área urbana como en la rural, la mayor parte de las viviendas poseen pisos de tierra (88% de las viviendas urbanas y 98% de las rurales). En relación a las paredes, apenas el 6% en el área urbana y el 1% en el área rural, tiene paredes de ladrillos en sus viviendas.

LOS MOROCHUCOS: MATERIAL PREDOMINANTE EN VIVIENDAS 2007

	Urbano		Rural	
	N° Viviendas	%	N° Viviendas	%
Servicios dentro de la vivienda				
Agua ⁷⁰	248	98	273	37
Servicio higiénico ⁷¹	118	47	1	0
Alumbrado eléctrico ⁷²	228	90	436	58
Infraestructura				
Pisos adecuado ⁷³	51	20	100	13
Pared adecuada ⁷⁴	196	78	483	65

Fuente: Censo de población y vivienda 2007-INEI

Elaboración: AC Pública – APOYO Consultoría

En cuanto a los servicios de comunicación, el 72% de la población cuenta con radio, apenas el 0.4% cuenta con teléfono fijo y el 5.6% con teléfono celular. Asimismo, se identificó que el 9.5% de la población cuenta con TV a color (9.5%) y, que solo el 0.1% dispone de servicio de conexión a internet.

En cuanto al indicador de asistencia escolar, según el Censo del 2007, se encuentra una relación inversa entre mayor grupo de edad y porcentaje de asistencia. Mientras que en los niños entre 6 y 11 años se tiene un 89.6% de asistencia, en los niños entre 12 y 16 años se observa un porcentaje de asistencia inferior (88.2%). En el grupo de mayor edad, que va de los 17 a 24 años, sólo el 32% asiste al sistema educativo regular.

Con respecto al acceso a seguro de salud, se observa que un poco más de la mitad de la población (59%) se encuentra afiliado a un seguro de salud⁷⁵, ya sea EsSalud o el Sistema Integral de Salud (SIS). Además, se halló un mayor número de afiliados a EsSalud residentes en áreas urbanas (8.4%) que rurales (1%). Mientras que en el caso del SIS, la relación es contraria: un mayor número de afiliados al SIS se encuentra en el área rural (61.7%), con respecto al área urbana (41.8%). En efecto, los resultados son coherentes si se considera que el SIS prioriza a la población que se encuentra en situación de pobreza, la cual mayormente está asentada en áreas rurales.

En cuanto al empleo, la tasa de población económicamente activa, de la población restringida a mayores de 14 años⁷⁶ (denominada población en edad de trabajar – PET), es de 43%; es decir, más de la mitad de la PET cuenta con un empleo o se encuentra activamente buscando uno⁷⁷.

⁶⁹ Se ha considerado como viviendas con material adecuado aquellas que poseen paredes de ladrillo o bloque de cemento; y pisos de cemento, loseta o parquet (INEI).

⁷⁰ Red pública de agua dentro y fuera del hogar

⁷¹ Red pública de desagüe dentro y fuera del hogar

⁷² Posee Alumbrado eléctrico mediante red pública

⁷³ Se ha considerado como material adecuado para la pared cuando son de *cemento y parquet*

⁷⁴ Se ha considerado como material adecuado para los pisos cuando son de ladrillo

⁷⁵ A nivel nacional, también más de la mitad de la población (65%) no está cubierta por ningún seguro, sino que depende de los servicios públicos de salud que oferta el Ministerio de Salud, pero se estima que dentro de este sector, el 25% no tiene posibilidades de acceder a ningún tipo de atención (Perfil del Adulto Mayor – Intra II: 2004)

⁷⁶ La definición brindada incluye a la población mayor de 65 años.

⁷⁷ Este indicador se conoce como tasa de actividad de la PEA y se calcula dividiendo PEA entre PET.

Con respecto a la población mayor a 65 años, según el Censo 2007, se encontró representaban el 8.3% de la población del distrito, lo que equivalía a 682 personas. De este grupo, 287 eran hombres (42.1%) y 395, mujeres (57.9%). Un 72% de esta población estaba asentada en el área rural y el resto, en el área urbana. Al 2007, el 98.4% sí contaban con DNI.

Con respecto al tema de la salud, se encontró que el 49.6% de las personas mayores a 65 años no estaba afiliado a ningún seguro de salud, ni del tipo EsSalud o el Sistema Integral de Salud (SIS). Según el tipo de seguro, había una mayor cobertura por parte del SIS frente a EsSalud, y ésta era mayor en áreas rurales que en la urbana. De forma desagregada, se halló que había un mayor porcentaje de afiliados al SIS en el área rural (48.1%) que en el área urbana (42.4%). Lo anterior es coherente con el objetivo del SIS de priorizar a los más pobres, los cuales se encuentran principalmente en el área rural.

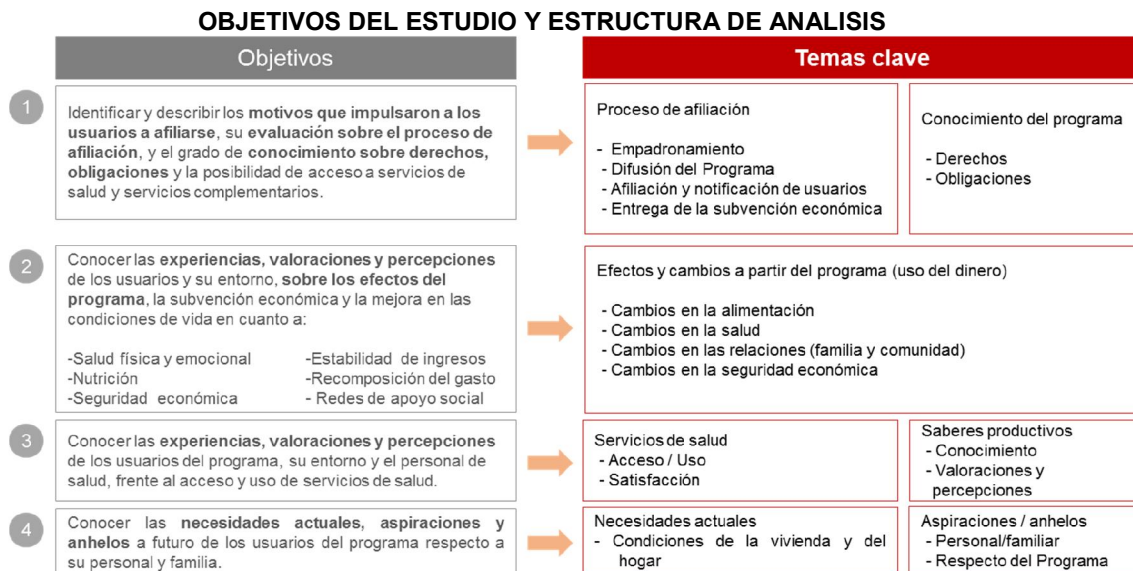
Con respecto al nivel educativo alcanzado, el 72% de las personas mayores de 65 años no tenía ningún nivel educativo. Por parte del nivel de Población Económicamente Activa (PEA), se encontró que el 21.8% de la PEA mayor a 65 años estaba ocupada, y 81.2% de este grupo se dedicaba a la agricultura o a la ganadería. Esto resulta coherente con los bajos niveles educativos alcanzados de esta población, ya que, por lo general, se encontró que la población ocupaba puestos no calificados. Por otra parte, dada la relevancia de la agricultura como actividad económica, y la naturaleza del ciclo agrícola⁷⁸, se podría esperar que ésta población no habría tenido un empleo fijo sino estacional⁷⁹, lo cual pudo dificultar una aportación permanente al sistema de pensiones.

⁷⁸ Los requerimientos de mano de obra para la actividad agrícola responden a un ciclo, en la que sólo en etapas claves como la preparación, siembra y cosecha, la demanda por mano de obra se eleva, pero cae abruptamente pasada la temporada.

⁷⁹ Según estudios del INEI, luego del ciclo agrícola, muchas personas no tienen la opción de una búsqueda activa de trabajo en la misma zona, de modo que algunos optan por la migración temporal y otros por elaborar productos no agrícolas.

III. Resultados por objetivos del estudio

La presente sección tiene como objetivo detallar los resultados generales del estudio de casos realizados. Los resultados del estudio han sido agrupados en función a los objetivos de dicho estudio y a los temas asociados a cada objetivo.



*Fuente: Términos de referencia de la Consultoría
Elaboración: AC Publica – Apoyo Consultoría*

El primer objetivo se relaciona con dos temas clave: el proceso de afiliación y el conocimiento del programa. La información que será presentada sobre el proceso de afiliación se organizó tomando en consideración los procesos operativos del Pensión 65.

El segundo objetivo se relaciona con los efectos y cambios que ha tenido el Programa en la vida de los usuarios, en cuatro aspectos clave: la alimentación, la salud, las relaciones (familia y comunidad) y la seguridad económica.

El tercer objetivo está asociado a dos servicios clave: servicios de salud y Saberes Productivos. En el caso de Los Morochucos, no se realizan campañas de salud por lo que se ha recogido información general sobre el acceso a los servicios de salud. En cuanto a los Saberes Productivos, en el distrito sí se ha implementado el piloto. Por ello se mostrará información sobre las actividades que fueron desarrolladas para ejecutar el piloto de Saberes Productos, y la percepción que poseen los usuarios sobre el mismo.

Finalmente, el cuarto objetivo recoge información sobre las necesidades actuales y los anhelos de los usuarios. Las necesidades actuales están ligadas principalmente a las condiciones del hogar y la calidad de vida de los usuarios. Las aspiraciones y anhelos están ligadas a aspectos personales, familiares y, también, anhelos asociados al Programa Pensión 65.

A. Objetivo 1: Conocimiento del Programa y proceso de afiliación

En Los Morochucos se concluye que no existen suficientes medios de difusión del Programa que garantice que existe un adecuado conocimiento sobre el programa y el proceso de afiliación. Como resultado los usuarios no tienen un conocimiento claro de las razones por las que ellos se encuentran afiliados. Adicionalmente, los funcionarios municipales son los actores de referencia para los usuarios y no cuentan con suficiente información para atender las dudas del adulto mayor respecto a las dudas sobre las

demoras en la afiliación así como las razones de desafiliación. Aspectos que también generan incertidumbre entre los usuarios.

A continuación se detallan los resultados referentes al proceso de afiliación y al conocimiento de los derechos y obligaciones del adulto mayor.

A.1 Proceso de afiliación

El proceso de afiliación se inicia con la identificación de potenciales usuarios y la recopilación de requisitos para la afiliación. Se debe mencionar que el proceso de identificación de potenciales usuarios se realiza con el apoyo del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH). Por este motivo, antes de explicar los procesos operativos de Pensión 65, resulta fundamental mencionar la situación actual de los gobiernos locales respecto al empadronamiento de los ciudadanos ya que este proceso permite generar como resultado una lista de potenciales usuarios que podrían ser usuarios de Pensión 65.

Luego de explicar la situación actual con respecto al empadronamiento, se mencionan los resultados encontrados en los siguientes temas (o procesos operativos del Programa): difusión del programa; afiliación y notificación de usuarios; y entrega de la subvención económica.

i. Empadronamiento

El empadronamiento consiste en el levantamiento de la ficha socioeconómica de cada hogar. Esta función es a cargo de las municipalidades distritales.

En los Morochucos se realizaron entrevistas a cuatro funcionarios municipales: el subgerente de Desarrollo Social, el Responsable de Pensión 65, la Encargada de programa de fortalecimiento de capacidades de las organizaciones sociales e institucionales y el responsable de la Unidad Local de Focalización (ULF). Por medio de las entrevistas se pudo percibir que no todos estaban informados de la existencia de la ULF. Asimismo, se observó que a diferencia de otros distritos, la persona encargada de la ULF no está a cargo de Pensión 65.

Actualmente, la municipalidad solo cuenta con un encargado de la ULF para todo el distrito. Este mencionó que anteriormente se realizaba el empadronamiento por barrido censal por lo que contaba con apoyo de empadronadores y digitadores. Sin embargo, en marzo del 2013 el INEI concluyó un barrido censal en Los Morochucos, de modo tal que en la actualidad el empadronamiento del distrito solo se realiza por demanda (ante una solicitud del ciudadano). El barrido censal del INEI ha dejado una brecha de 164 hogares que no fueron empadronados por motivos diversos. Por ello, el encargado de la ULF deberá empadronar a dichos hogares realizando visitas en campo.

Cuando se entrevistó al responsable de la ULF, éste explicó que cuando se realiza el empadronamiento y se envía la ficha socioeconómica digitada a Lima, la Unidad Central de Focalización determina la clasificación socioeconómica del hogar (pobre extremo, pobre o no pobre), detecta a potenciales usuarios de programas sociales diversos, como Pensión 65.

Tanto el encargado de Pensión 65 de la Municipalidad como el promotor expresaron que existen demoras en la calificación socioeconómica del SISFOH, lo que implica que hay una cantidad importante de potenciales usuarios a la espera de ser afiliados. En Lima se tardan más de dos meses en establecer la clasificación socioeconómica del hogar una vez enviado el padrón digitalizado. Cabe resaltar que el responsable de la ULF declaró no conocer mucho del programa Pensión 65 y no haber realizado ninguna coordinación con los encargados del programa dentro de la municipalidad. Esto implica que, al detectar el

caso de un adulto mayor sin calificación socioeconómica, no se lo ha canalizado a la ULF para realizar el empadronamiento respectivo.

ii. Difusión del programa

En cuanto a la difusión sobre el programa Pensión 65, las entrevistas realizadas permiten concluir que no existen canales o medios que permitan generar un mayor conocimiento sobre los objetivos del programa y los requisitos para afiliarse al mismo. Los entrevistados indicaron que los adultos mayores suelen ir a la municipalidad a pedir información; sin embargo, no indicaron que realizaban campañas informativas o que visitaban los hogares de potenciales usuarios para informarles del programa.

El responsable del programa Pensión 65 en la Municipalidad Distrital de Los Morochucos es el encargado de brindar información sobre el programa a potenciales usuarios o usuarios y atender quejas en caso existan. En la entrevista, él explico los requisitos que deben reunir los usuarios de Pensión 65, los cuales transmite a los adultos mayores que se acercan a su oficina por información.

“Nos han capacitado de Lima, tuvimos varias capacitaciones, el proceso de afiliación es el siguiente, lo que evalúa... hay requisitos que uno tiene que cumplir que son estas: tener 65 años de edad, tener DNI, ser pobre extremo y esa evalúa el SISFOH, no ser pensionista ni estar en Es Salud, no pertenecer a ningún programa social excepto juntos y presentar declaración jurada”.
(Encargado de Pensión 65 en la municipalidad, Los Morochucos)

Por su parte, el promotor de Pensión 65, si bien no cumple tareas directamente enfocadas en brindar información al usuario, conversa con los usuarios y con potenciales usuarios en sus visitas de campo y brinda información cuando es necesario.

Se debe mencionar que en contraste con los casos anteriores, el encargado de la ULF no cuenta con información suficiente acerca del programa Pensión 65, por lo que no se involucra en la tarea de brindar información acerca del mismo sino que exclusivamente en la tarea del empadronamiento.

La escasos medios de difusión se aprecian cuando se conversa con los usuarios, ya que estos no se enteraron del programa por las autoridades locales. Los usuarios comentan que se enteraron de la existencia del Programa Pensión 65 en las visitas que hiciera el presidente Ollanta Humala, ya en tiempos de candidato o en ejercicio presidencial. También hay menciones importantes al rol de los miembros de la Asociación de Adultos Mayores Virgen de las Mercedes, como informantes clave o nexos con el Programa.

Luego de la primera información recibida, el referente más importante del Programa lo constituyen los agentes locales y sobre todo en referencia al proceso de afiliación. Entre ellos figuran desde las autoridades de los centros poblados o comunidades, hasta el alcalde del distrito y los funcionarios municipales.

“Y entonces (Ollanta) dijo propio, propio boca dijo, vamos a pagarlo cuando yo entro, les voy a cumplir mi palabra dijo”.
(Usuario urbano, Los Morochucos)

“(traductor) En primer lugar, al principio, la señora han hecho de una pequeña agrupación con el señor Roca Policarpio (Asociación del Adulto Mayor Virgen de las Mercedes), ahí ellos estaban más primerito y de ahí ellos ha agrupado más, más, más gente ya...”
(Usuaría urbana, Los Morochucos)

***“Algunos lloran, dicen por qué los procesos demoran, tratamos de explicar en su propia idioma (...) Le explicamos las razones porque no ha sido incluido, el requisito es estar en el SISFOH y que lo califiquen como pobre extremo”.
(Encargado de Pensión 65 en la municipalidad, Los Morochucos)***

***“Cuando yo estaba en mi casa llegaron los que hacía censo. Ese censador nos ha censado a 23 personas... ha tocado mi puerta diciendo que nosotros somos del censo. Le hice pasar y me ha preguntado mi nombre, mi vida, ya de ahí vino ya Pensión”.
(Usuaría urbana, Los Morochucos)***

***“Este... cuando empadronamiento, ahí me preguntan pe (los funcionarios de la municipalidad), ahí llegaron pe. Un señor, una señora que vinieron me preguntaron todo”.
(Usuario urbano, Los Morochucos)***

iii. Afiliación y notificación de usuarios

La afiliación y notificación de usuarios contempla el desarrollo de varios subprocesos: identificación de potenciales usuarios, recopilación de requisitos para la afiliación, procesamiento de la información, revisión periódica de requisitos, retiro de usuarios fallecidos, reincorporación de usuarios, aprobación del Padrón de usuarios y difusión del padrón de usuarios. A continuación, se resumirán los resultados en los subprocesos mencionados considerando el rol de los actores y la experiencia y motivaciones de los usuarios durante la afiliación.

Debido a que son 8 subprocesos, se consideró agruparlos en dos subtemas: recopilación de requisitos para la afiliación y, establecimiento del padrón de usuarios. El primero incluye los resultados vinculados a los primeros dos subprocesos; y el segundo, a los 6 subprocesos restantes.

- **Requisitos para la afiliación**

En la municipalidad distrital de San Pedro de Chaulán, el responsable de Pensión 65, asignado por la municipalidad es el encargado de recoger la copia del DNI y la declaración jurada (DJ) de los potenciales usuarios. Actualmente, los Morochucos cuenta con 457 usuarios afiliados al programa Pensión 65, provenientes de 36 comunidades y 6 centros poblados.

Por medio de las entrevistas, indicaron que el adulto mayor suele acudir a la municipalidad para afiliarse y que lo primero que verifica es la edad del adulto mayor. Asimismo, se comprueba la clasificación socioeconómica del potencial usuario y si el mismo es pobre extremo, se procede a recoger la copia del DNI y la DJ. Luego de esto se envía la información a la Unidad Ejecutora Central de Pensión 65 en Lima, donde se da la elegibilidad de los usuarios. Sin embargo, el personal entrevista afirma que el problema radica en que las oficinas de Lima ya que ellos se demoran en definir los nuevos afiliados. El tiempo exacto de demora de las afiliaciones no es conocido.

A diferencia de otros municipios, la ULF de la Municipalidad de Los Morochucos no se encarga de recoger la copia de DNI ni la declaración jurada (DJ) del potencial usuario, sino que se enfoca únicamente en el empadronamiento. El trabajo de recojo de documentos para la afiliación es realizado por el encargado de Pensión 65 en la municipalidad.

“Nos envían su lista de potenciales usuarios y ahí nosotros verificamos, vamos a sus casa y les decimos que es potencial, le pedimos su DNI hay un formato de DJ (declaración jurada) que nos envía actualizado de Lima, hacemos firmar ahí que no es afiliado a nada, colocamos su huella y le enviamos a Lima”.

(Encargado de Pensión 65 en la municipalidad, Los Morochucos)

Por su parte, el promotor de Pensión 65, a pesar de que no es una función de su competencia, colabora recogiendo declaraciones juradas, especialmente en zonas alejadas, cuando encuentra potenciales usuarios en sus visitas de campo.

“Levantamos declaraciones juradas en poblaciones que no se puede desplazar la usuaria ni la municipalidad, yo le doy la declaración jurada, porque están muy lejos. Ese es mi apoyo al municipio”.
(Promotor de Pensión 65, Los Morochucos)

Se debe mencionar que muchos usuarios no diferencian entre el proceso de empadronamiento y el de afiliación. Generalmente lo ven todo como un proceso único y lo que más recuerdan fue el momento donde fueron visitados en sus hogares por los empadronadores, término como los usuarios refieren al proceso de afiliación. Los usuarios no conocen el origen institucional de los empadronadores, indistintamente creen que provienen de Lima o de Huamanga.

“No, no, no, no sé, nos ha dicho ‘ha venido de Lima, también voy a llevar este, relaciones, entonces, vamos a salir plata para todos, para todos!, nos han enseñado eso nomás, ‘todos van a recibir, estoy llevando el padrón, todo, nos ha hecho firmar también’
(Usuario urbano, Los Morochucos)

“Las autoridades que lo han puesto ya que han venido de Lima, han puesto como dirigentes aquí. Habla pe’ entonces hemos ido y nos anotó y todo. Casi un año, ya un año que ha venido que nos ha padronado, todo eso.
(Usuario rural, Los Morochucos)

En cuanto a los motivos de la afiliación, no se encuentran muchas respuestas referidas a motivaciones personales específicas que propiciaron la afiliación de los usuarios de Los Morochucos al Programa; por lo general se trató de afiliaciones ofrecidas o procesadas por las autoridades locales más que buscadas por los adultos mayores. Sin embargo, durante las entrevistas se reciben algunas referencias a la posibilidad de satisfacer necesidades no cubiertas, con la subvención económica que les ofrece el Programa.

Por otro lado, se debe mencionar, que los problemas de difusión de información sobre el programa se ven reflejados en el proceso de afiliación. La mayoría de los usuarios entrevistados no identifica con claridad los criterios por los cuales han sido seleccionados como beneficiarios del Programa ni en qué consiste el proceso de afiliación y los requisitos que debe cumplir; sin embargo algunos hacen referencia al tema de su edad y en pocos casos a su condición de pobreza o necesidad. Lo que si identifican con claridad es que fueron parte del proceso de empadronamiento que se realizó en toda la zona.

“Eh, a los más necesitados, de extrema pobreza porque esta zona es de extrema pobreza”.
(Usuario urbano, Los Morochucos)

Se encuentra dificultad en la mayoría de usuarios para precisar el tiempo que demoró el proceso de afiliación o inclusive para precisar desde hace cuánto tiempo viene recibiendo la subvención económica del Programa. En algunas entrevistas se encuentran referencias mayores a ocho meses, pero con muy poca precisión.

“Hemos enterado tal mes, tal mes está listo, habrá dicho, pe. No, no ha salido, no ha salido todavía. De un momento a otro ha salido (¿Cuánto tiempo demoró desde que

***usted se inscribió hasta que cobró?) Ha demorado como hace un año. Más, más de un año, pa' dos años estamos cobrando ya".
(Usuaría rural, Los Morochucos)***

- Establecimiento del padrón de usuarios

La Sede Central de Pensión 65, es la encargada de procesar los DNI y las DJ de los potenciales usuarios. Por medio de este proceso, se coteja información con la RENIEC, ESSALUD, SBS y la ONPS para seleccionar a los adultos mayores que sí cumplen con los requisitos para ser usuarios de Pensión 65. Asimismo, como parte del proceso de cotejo de información, es importante la verificación de los actuales usuarios que es realizada por los promotores y los gobiernos locales. Por medio de estas verificaciones es posible detectar si hay usuarios que deberían ser desafiliados del Programa o adultos mayores que deberían estar afiliados.

El proceso de verificación implica una visita en campo del promotor para corroborar el nivel socioeconómico de los usuarios. Esta verificación debería darse a todos los usuarios, en teoría, cada dos meses. En caso de encontrar una irregularidad, el promotor puede decidir enviar al usuario a reevaluación -caso en el cual se bloquea su cuenta hasta que se defina su nivel socioeconómico- o invitarlo a desafiliarse voluntariamente, en el caso que sea claro que el usuario no debería pertenecer al programa.

El municipio apoya al promotor para el caso de algunas verificaciones ya que, por la gran cantidad de usuarios que tiene a su cargo (2200 usuarios en 6 distritos), este no logra realizar la verificación para todos cada dos meses. El promotor indicó que logra realizar un total de 10 visitas al día, en promedio.

Por otro lado, el promotor indicó que perdía mucho tiempo tratando de ubicar las direcciones de los usuarios, dado que en muchos casos se encuentran equivocadas en la base de datos del SISFOH. Por ello, consiguió con sus propios medios un *smartphone* con acceso a internet que le permite usar una aplicación de georreferenciación con GPS, facilitando su trabajo. Indicó asimismo que a partir de la última convocatoria de Pensión 65 para la contratación de promotores, es un requisito contar con un *smartphone* con acceso a internet. Adicionalmente, indicó que se pierde mucho tiempo por equivocaciones en el registro de datos personales del usuario, por lo que sería ideal contar con un software que reconozca huellas digitales y arroje automáticamente la información del DNI del usuario.

Entre las principales dificultades que enfrenta el promotor para la realización de esta labor se encuentra la escasez de presupuesto para trasladarse. Asimismo, indicó que a pesar de tener que enviar informes por vía electrónica periódicamente, no se le ha otorgado una computadora para trabajar. Finalmente,

Por medio de las verificaciones que se han realizado, se han detectado casos de usuarios que no deberían estar recibiendo a subvención económica pero que sí la reciben. De acuerdo con el promotor y los funcionarios municipales, el problema de las filtraciones se da principalmente porque la ficha del SISFOH brinda información muy limitada, ya que solo recoge información del hogar y nada sobre propiedades adicionales. Se espera que el barrido censal realizado por INEI mejore la situación en este aspecto.

"Hemos encontrado mucho de eso, lo bueno es que ahora nos ayudó el tema de Censo, eso se está procesando y nos dirá su condición para saber si son pobres o extremos pobres, se va a reevaluar el padrón, va a ayudar bastante a que eso se corrija de personas que han entrado y no han debido de entrar. El SISFOH contrató al INEI para eso. Este barrido ayudará a identificar la situación socioeconómica de varios potenciales usuarios."
(Promotor de Pensión 65, Los Morochucos)

El encargado del programa en el municipio indicó que existen alrededor de 10 usuarios filtrados identificados. Al identificar una filtración, se coordina inmediatamente con el promotor del programa, quien debe realizar una verificación y pasar al usuario a reevaluación o invitarlo a una desafiliación voluntaria, según corresponda. Los funcionarios municipales indicaron que las comunicaciones con el promotor son bastante fluidas. El promotor indicó que, en la actualidad, 7 usuarios se encuentran en reevaluación, lo cual implica que sus cuentas se encuentran bloqueadas hasta que se determine si continuarán siendo usuarios o no.

Asimismo, cabe resaltar que a diferencia de otros distritos como San Pedro de Chaulán, en Los Morochucos, los funcionarios entrevistados, presentaban una inquietud respecto al manejo de las revaluaciones y la posible desafiliación de usuarios ya que la desafiliación de un grupo de usuarios no implica la afiliación de nuevos usuarios necesariamente. En cambio, en San Pedro de Chaulán, el promotor afirmó que al desafiliar a usuarios, la afiliación de nuevos usuarios era automática.

Luego de cotejar la información, tomando en cuenta la data levantada durante las verificaciones, se procede a establecer, publicar y difundir el padrón de usuarios. Cada dos meses, el promotor de Pensión 65 recibe, vía correo electrónico, el padrón usuarios. En dicho padrón figuran todos los usuarios de Pensión 65 que recibirán la subvención económica – incluyendo los nuevos usuarios y aquellos que han sido desafiliados. El promotor está encargado de enviar el padrón de usuarios a los funcionarios de la municipalidad.

***“Primero enviamos el padrón de usuarios [al municipio] para que sean publicados en diferentes lugares, a la vez difundir en diferentes medios para que hay mayor acogida y que los usuarios identifiquen su nombre. Hay muchos usuarios que vienen sin saber si lo son para que no hagan ese viaje”.
(Promotor de Pensión 65, Los Morochucos)***

El encargado de Pensión 65 en el municipio indicó que, al recibir el padrón, este se publica en la municipalidad y se difunde por medio de la radio. Asimismo, el Subgerente de Desarrollo Social indicó que el padrón se imprime y publica en zonas estratégicas, como la puerta de la municipalidad y el centro de salud. El promotor señaló que la difusión radial no llega a todos los usuarios. Muchos adultos mayores de zonas alejadas no acceden al padrón y se acercan a la municipalidad– a pesar de la lejanía de sus hogares- para ver si “ya les salió su pensión” o si siguen aún en el padrón. Esto revela la necesidad de diseñar mecanismos de difusión que permitan que la información sobre el padrón y el día de pago lleguen a la mayoría de los usuarios.

A partir de la publicación del padrón surgen algunas dudas y consultas por parte de los adultos mayores, especialmente por parte de aquellos que llevan una gran cantidad de tiempo esperando su afiliación y por parte de aquellos que han sido desafiliados. Actualmente, existen alrededor de 95 adultos mayores inscritos a la espera de una respuesta. Esto genera dudas en los adultos mayores e incluso en los propios funcionarios respecto del criterio de selección de usuarios. A pesar de que se han enviado consultas a Lima, el encargado de la municipalidad menciona que nunca ha obtenido una respuesta. Asimismo, se han dado casos en que algunos usuarios que ya estaban afiliados fueron retirados del programa sin una razón que sea comunicada a la municipalidad o incluso a los promotores. Esto representa un problema para los funcionarios ya que la municipalidad es quien da cara al usuario en casos de requerimientos de información y, lamentablemente, en la mayoría de los casos no saben que comunicarle a adulto mayor.

iv. Entrega de la subvención económica

Los usuarios de Los Morochucos reciben el pago de la subvención económica a través de la transportadora de PROSEGUR. Los usuarios que viven en diversos centros poblados del distrito deben acudir a la Plaza de Armas para cobrar la pensión.

Los encargados de manejar la transportadora llegan una hora antes de la hora del pago al lugar para instalarse con el equipamiento brindado por la municipalidad (toldo, mesas y sillas). El día de pago, en este caso el 18 de setiembre, duró alrededor de 3 a 4 horas. Los entrevistados explicaron que ese suele ser el tiempo que demora realizar el pago. Asimismo, indicaron que el día de pago suele ser los miércoles, de manera tal que coincida con la feria del distrito, donde los adultos mayores pueden realizar compras con mayor facilidad.

Para los usuarios es un día especial en el que pueden disfrutar y acceder a la feria del pueblo. Para la mayoría de pobladores, la espera del día de pago genera ciertas angustias ya que llegan a los dos meses sin dinero y a veces hasta con deudas por compras adelantadas.

“Ahora sí, claro, más o menos, más o menos. Ya como tenemos, ya compramos algoito pe; que ganábamos anterior ya no alcanzaba pe, pero con pensoncito ya tienes algoito, ¿no? Compramos ya pa que nos demora pe. Por eso, ahora que no tenemos, no nos paga, ya no hay con qué comer pe. Ya no hay pe. Ahora estoy fiándome ya”.

(Usuario rural, Los Morochucos)

En cuanto a las coordinaciones previas al pago, el representante de PROSEGUR indicó que no se realizan coordinaciones directas con el promotor de Pensión 65 ni la municipalidad, sino que las coordinaciones de los pagos se dan a nivel central entre el Banco de la Nación y Pensión 65. Asimismo, indicó que esta coordinación debe darse con al menos un mes de anticipación para contar el personal disponible.

“Nuestro cliente es el Banco de la Nación a nivel Central. Con ellos se realizan las coordinaciones. Para la programación de los servicios nos deben brindar información sobre la fecha de pago, la cantidad de dinero, a quién se le entrega el efectivo y a qué se realiza con el remanente. Si se desea hacer alguna modificación al cronograma nos deben avisar con una semana de anticipación.”

(Personal de PROSEGUR, Los Morochucos)

Respecto al pago, los funcionarios de la municipalidad indicaron que se ofrece el servicio de movilidad a las comunidades más lejanas (buses). Los centros poblados más alejados que cobran en Los Morochucos son Sativa y Nunyugallo. Asimismo, indicaron que no mantienen comunicación con los encargados de la transportadora, dado que ellos son muy reservados. Un problema que suele presentarse es que se suele pagar la pensión con billetes de alta denominación (50 y 100 soles), lo que genera problemas en algunos adultos mayores que pagan con ese dinero para hacer sus compras y los vendedores aprovechan sus olvidos o dificultades para no darles el vuelto respectivo.

Por su parte, los representantes de PROSEGUR indicaron que les toma alrededor de 2.5 minutos en promedio atender a cada usuario⁸⁰. Asimismo, aseguraron que dadas las órdenes directas del Banco de la Nación a nivel central, solo pueden otorgar la pensión directamente al usuario; no aceptan cartas poder. Por ello, el promotor del programa está coordinando para que los adultos mayores que tienen discapacidades puedan cobrar en Cangallo dado que ahí se cuenta con Banco de la Nación y en las agencias sí se acepta cartas poder.

⁸⁰ El estándar de atención en las ventanillas es de alrededor de 250 personas por hora.

Asimismo, los funcionarios municipales, el promotor y los representantes de PROSEGUR comentaron que en ocasiones anteriores se ha hecho coincidir el día de pago con el pago de Juntos, con el fin de ahorrar juntos. Esto no implica necesariamente que las colas sean más largas, dado que se da en mesas separadas; sin embargo, es importante resaltar el gran movimiento que se genera cuando se dan ambos pagos a la par ya que los usuarios de Pensión 65 nunca han representado más del 10% del total de usuarios de Juntos⁸¹. En este sentido, el promotor del programa indicó que era preferible que los cobros sean independiente pues al ser más jóvenes, es más sencillo para los usuarios de Juntos acercarse más rápidamente a las movilizaciones que ofrece la municipalidad, aplazando a los adultos mayores. Esto implica que estos deben pagar un pasaje o caminar por varias horas hasta el lugar de pago.

Por otro lado, el promotor indicó que actualmente 53 adultos mayores que viven relativamente cerca a Los Morochucos deben trasladarse a Cangallo para cobrar su pensión; sin embargo, no comprenden porque deben movilizarse hasta dicho distrito cuando podrían realizar el cobro en Los Morochucos. Para los que deben ir a Cangallo, el costo de ida y vuelta es de alrededor de 10 soles. Actualmente, se está coordinando actualmente para lograr el cambio de lugar de cobro de estos usuarios.

A.2. Conocimiento

i. Derechos

Los usuarios no entienden el concepto 'derecho'; sin embargo, entienden que el principal beneficio que les otorga la afiliación a Pensión 65 es la subvención de S/. 250 nuevos soles, bimensuales. Consideran al Programa como una ayuda otorgada directamente por el presidente Ollanta Humala a ellos; por no ser jubilados, y ya no tener la capacidad de trabajar, por las deterioradas condiciones físicas y los problemas de salud que los aquejan.

“Porque ya, este (la pensión), como ya no trabajamos, para mantenernos pues ya, para hacernos algo, ancianos, con eso para comer, para comprar algo, no es para comprar terreno, otra cosa, para comprar sería, es una ayuda, papay, total eso para nosotros”.

“Bueno porque a los ancianos pues cuando el sufrimiento de los ancianos cuando habrán pues eh, analizado ellos, según, según lo que han estudiado pues, conforme eso nos han mandado pues”.
(Usuario urbano, Los Morochucos)

“Estado, papa. Yo he firmado, yo he apoyado a Ollanta, él ha dicho que si le apoyábamos nos va dar ayuda por eso está cumpliendo. Yo he votado por Ollanta, por eso nos estará dando”.

“Porque yo soy pobre, por eso. Porque yo soy pobre pe, no tengo nada. Así pes”
(Usuaría urbana, Los Morochucos)

Por su parte, los actores encargados de proveer el servicio no hicieron referencia directa a la subvención económica como derecho de los adultos mayores. Asimismo, en el caso de los servicios de salud, el promotor mencionó que en las visitas que realiza observa que hay mucho desconocimiento en los usuarios sobre sus derechos y que él como promotor los incentiva a realizarse revisiones periódicas de salud, ya que es su derecho como usuarios del programa.

“Como los usuarios tienen el seguro del SIS, y por desconocimiento no iban (...) nosotros les hacemos recordar que es su derecho, los incentivamos”.
(Coordinador de Pensión 65 para Cangallo, Los Morochucos)

⁸¹ Por ello, el representante de PROSEGUR indicó que en las ocasiones que Pensión 65 y Juntos han organizado sus pagos en la misma fecha, no se le ha cobrado a Pensión 65 por el servicio dado que el costo marginal de atenderlos es muy reducido.

En cuanto al piloto de saberes productivos, el acompañante técnico de del piloto expresó que este piloto está permitiendo la revalorización del adulto mayor frente a la comunidad, brindando a la comunidad una mayor conciencia acerca del adulto mayor, sus necesidades y sus derechos. Este piloto es abierto a todos los adultos mayores, no solo a aquellos que son usuarios del programa.

***“Ahora hasta los vecinos los traen a cobrar, hay un sentimiento de unión, ha generado esto”.
(Acompañante Técnico de Saberes Productivos, Los Morochucos)***

ii. Obligaciones

Los adultos mayores usuarios del Programa no hicieron referencia a las obligaciones que podían surgir a partir de Pensión 65. En algunos casos se encuentran referencias específicas a “obligaciones” en el uso del dinero; por ejemplo a gastarlo sólo en alimentación o sólo en ellos. Así algunos usuarios refieren haber sido informados acerca de que el dinero que reciben debe ser usado sólo para su alimentación o para necesidades básicas que ellos personalmente tengan.

***“Ah, claro, pues, este, siempre nosotros tenemos que hacer, que consultar, este, al centro de salud, nuestros deberes siempre hacer revisar, cómo estamos, siempre que eso, reconocer, como un niño, eso”.
“(¿quién decide en qué gastar?) Yo papi, a veces mi hija su platita también compra y comemos aquí. (¿comparte con ella?) No, yo no doy papi solamente yo de mí, yo no puedo, yo no le doy a mi hija, no doy”
(Usuario urbano, Los Morochucos)***

***“Sí, que si hay cualquier cosa, tienes que participar. Hay de los ancianos, siempre van cada (incomprensible) ahí tienes que ir me dijeron”.
(Usuaría rural, Los Morochucos)***

***“No dice, no hay ninguna obligación solo explica dice, o sea, que vaya a la posta que se haga ver dice, esos”.
(Usuaría urbana, Los Morochucos)***

***“No, claro pes, nos ha... ¿platita para qué es? Para nuestra, alimentar y para comer, y si falta para comprar zapatito y otras cosas, ¿no? Pero hay veces no es para tomar, ¿no? Es para nuestro, mantener el cuerpo nomás, nada más”.
(Usuario rural, Los Morochucos)***

Por su parte, los actores encargados de proveer el servicio no indicaron que enviaban mensajes sobre el uso de la subvención económica. Sin embargo, indicaron que aunque los usuarios no se encuentran obligados a asistir a chequeos médicos, les transmiten el mensaje de que estos chequeos son requisito para recibir la pensión. Inclusive, en el día de pago, los usuarios se acercan a la oficina del funcionario municipal encargado de Pensión 65 para firmar su supervivencia y registrar que han asistido a sus chequeos.

***“Se le dice así para que vaya, por temor aunque sea, a veces no van por el miedo al qué le dirán, así que le decimos que vayan. Ahora están concientizándose y van. Vienen a firmar su supervivencia con su receta que le dio el médico del SIS. Así también controlamos, siempre les dan una receta con eso vienen dice su boleta si asistió al centro de salud, puede firmar su supervivencia, y si no vienen con eso se les manda a su chequeo”.
(Encargado de Pensión 65 en la municipalidad)***

B. Efectos y cambios a partir del Programa

Para la mayoría de los usuarios entrevistados, el programa Pensión 65 les ha cambiado la vida debido a que cubre parte de las necesidades mínimas de subsistencia de personas que en general no contaban con ningún medio básico de subsistencia, menos aún con un ingreso económico mensual y en muy pocos casos contaban con apoyo familiar. Asimismo, para los actores encargados de proveer el servicio, la pensión ha permitido a los adultos mayores acceder a más y mejores alimentos⁸², así como a medicamentos para sus dolencias. Adicionalmente, la pensión ha permitido que el adulto mayor sea más valorado pro la comunidad.

“Más bien, acá, ahora se está dando apoyo, Pensión 65, antes no había nada, estábamos olvidado, todo, ahora, más bien, eso estamos recibiendo, están reconociendo el gobierno a los niños, después a los ancianos también, antes no había nada, no había nada, olvidado eran los ancianos, todos también estábamos olvidados”.
(Usuario urbano, Los Morochucos)

“Antes estaban como abandonados. Ahora, se sienten mejor”
(Encargado de Pensión 65 en la municipalidad)

“La primera vez que fuimos [a las escuelas] nos dijeron que les prohibían perder clases, veía como una pérdida de tiempo que los adultos mayores vayan, ahora el ministerio de educación les exige que el tema de ciudadanía hagan diálogos interculturales”.
(Acompañante Técnico de Saberes Productivos)

B.1. Cambios en la alimentación

Como en la mayoría de localidades estudiadas, en Los Morochucos los usuarios entrevistados, en su mayoría, reportan que el uso principal de su pensión es en el rubro alimentación. En los testimonios se encuentran referencias importantes a la adquisición de productos a los que antes no tenían acceso (carne, leche, huevos, abarrotes). No sólo se reporta la adquisición de productos a los que no tenían acceso sino a compras en mayor cantidad aprovechando la feria de pueblo.

“Bueno cambió, ya no estamos como antes, antes comíamos, no comíamos este, carne de gallina, pescado no tanto, hay veces cuando estábamos nomás nos mirábamos, solamente que en nuestro trabajo lo que salía a veces mi morón y lo que hemos comprado gustosamente sal nomás.”
(Usuario urbano, Los Morochucos)

“Sí, sí ha mejorado porque (ahora) tengo que comprar de la tienda. Por cuestión de alimentación, cuestión comprar por lo menos pollito, carne también y gas, en todas las ferias venden verduras, frutas por lo menos”.
(Usuario urbano, Los Morochucos)

“Ya como... Ahí comíamos, pes, lo que sembrábamos, morones. (¿ahora?) Pues, compramos carne. Un poco de fideos y arroz, todo eso. (¿y antes?) Sí, cuando teníamos nuestras platita, cuando trabajábamos, sí comíamos. Raras veces. Ahora continuamente (comemos), ya. Ya no falta para cocinar”.
(Usuario rural, Los Morochucos)

“Cuando no tenía esa pensión tenía que sembrar papita, oca y con eso me

⁸² Cabe resaltar que el día de la visita en campo a Los Morochucos fue el día de pago. En este día se observó a un grupo de usuarios que, con su pago, se acercaron a un restaurante de menú para comprar un almuerzo.

alimentaba. Ahora cuando me pagan compro arrozcito, azúcar, eso. Hace un año nomás, de la chacra nomás comía (¿ahora?) Compro cachipa (queso), azúcar, arroz, eso compro. Como cau cau; toda comida gasto”.
(Usuaría urbana, Los Morochucos)

“Ah, nosotros comemos olluquito, ojeta, mashuacha, papita, cebada y trigucha, así pe. Entonces, ahora nosotros compramos pues porque ya no hay pes. Así nosotros molimos batancito pe, no está maquina o algo, entonces así cambiamos cuando 65, compramos fideosito, harina, eso comemos”.
(Usuaría rural, Los Morochucos)

B.2. Cambios en la salud física

En segundo lugar, la mayoría de los usuarios entrevistados reporta utilizar la subvención económica en la adquisición de productos medicinales o servicios particulares de salud. Los usuarios entrevistados reportan estar aquejados por enfermedades crónicas, las cuales no son atendidas con tratamiento médico como parte de su aseguramiento al SIS, por lo que utilizan el dinero de su pensión en asistir a consultas médicas, realizar exámenes y para adquirir productos que los ayuden a enfrentar los malestares a que se encuentran expuestos.

“Ah claro pues, cuando ya estamos grave ya, nos cobramos, entonces, tu receta que compras, nos hacen comprar también (con la pensión)...En la posta nomás hay farmacia”.
(Usuario urbano, Los Morochucos)

“En cuidar mi salud pues hay veces que compro hierbitas así para bañarme o para tomar también en salud, así es”.
(Usuario urbano, Los Morochucos)

“Gasto solamente en comida. Cuando me dicen que compre medicinas, sí gasto. Le digo me duele mi barriga, en la farmacia, y me dice que compre pastilla y lo compro. Dos soles, tres soles, cinco soles”.
(Usuaría urbana, Los Morochucos)

B.3. Cambios en la salud emocional

También encontramos un efecto importante en la salud emocional de los usuarios del Programa en Los Morochucos. En distintos momentos de las entrevistas, los entrevistados mencionan sentirse contentos, felices, tranquilos ahora que reciben la subvención económica sobre todo en relación a las preocupaciones constantes de no tener dinero para solventar sus necesidades básicas, que ahora pueden cubrir.

De otro lado, los usuarios que participan del piloto de Saberes Productivos, se sienten particularmente felices de poder enseñar a los niños sus conocimientos.

“Alegre también (su esposa que también es usuaria) , alegre, segundo a veces ya hemos comprado su ropita también pa’ mi señora también pues, pero menos no hemos dado ni a mi hijo ni a mi niño no me he acercado, solamente los dos nomás hemos gastado esa platita, hasta atuncito, cualquier cosita hemos comprado pero cuando comienza a gastar rapidito termina la plata pues.”
(Usuario urbano, Los Morochucos)

**“Con esto comeré, pues, me siento contenta, feliz .Pero cuando no me llega es una pena, porque con eso compro mis cositas”.
(Usuaría urbana, Los Morochucos)**

**“Alegre papi, contento... tengo platita, una ayudita del Estado papi, antes no había pes eso, es una ayuda del Estado papi, gracias estamos alegre, un poco alegre papi, antes no había eso, ni una ayuda para pobres, para el provinciano, para los ancianos no había nada antes”.
(Usuario rural, Los Morochucos)**

B.4. Cambios en las relaciones familiares

Debe tenerse en cuenta también, en lo que respecta a las familias de los usuarios, que muchos integrantes de estas cambian su actitud cuando el usuario empieza a percibir la pensión. Algunos familiares tratan con mayor respeto a los usuarios porque ya son más independientes y otros se sienten más contentos de que su padre, tío, abuelo u otro esté recibiendo dicho apoyo. Algunos familiares, por el contrario, quitan el poco apoyo económico que les daban a los adultos mayores.

**“Yo a veces papi, con esa platita que recibo como en restaurante pes, hay veces se va mi hija yo no puedo hacer comer papi, yo no estoy al tanto preparado mi comida, voy a veces al restaurante a comer, comerme lo que me antoja, así es papi”.
(Usuario urbano, Los Morochucos)**

B.5. Cambios en las relaciones con la comunidad

Algunos usuarios se sienten reconocidos socialmente, no sólo porque ahora existe una subvención económica, sino también porque han vuelto a la vida pública desde que están afiliados a Pensión 65, y su organización (la Asociación de Adultos Mayores Virgen de las Mercedes) tiene participación en espacios como la escuela, donde van enseñar técnicas productivas distintivas de su cultura, pero más por expresar sus preocupaciones sobre la moral, las costumbres y su propio rol en la sociedad pampina. Sin embargo en varios testimonios los adultos mayores mencionan que son foco de envidia sobre todo de otros ancianos que no reciben su pensión.

**“Me envidian, me dicen: “Para ti ya vino, para ti ya salió, ya, para nosotros nada”, a ti te mantiene el Estado. A nosotros no nos quieren ni poner en la lista, no viene nada para nosotros”. Así me dicen. Todos los que no reciben, así nos envidian”.
(Usuaría urbana, Los Morochucos)**

**“Ah, vecino dice: “ah, ahora ya tienen sueldo, ya tienen sueldo, ya no ya trabajan, ya está sentado”, me dice. “Y apúrate ya envejece y ustedes también va cobrar, para que cobren”, yo le he dicho. “No están viejos, están trabajando ustedes ya pes; pero soy vieja ya pes”. Así le digo”.
(Usuaría urbana, Los Morochucos)**

**“Algunos se envidia, envidiosos son algunos, él está cobrando como yo no cobro diciendo se envidian, no sé por qué será papi no sale de ellos, no sé por qué se envidia, ahí también hay gente, algunos tienen tractor esos pe no salen, tienen tractor, carro, por ejemplo acá tienen tractor, acá también tiene carro, eso me ha salido se envidian, así son papi”.
(Usuario urbano, Los Morochucos)**

B.6. Cambios en la seguridad económica

Se encontró un par de casos en los que los usuarios han adquiridos deudas a raíz de su afiliación al Programa. Las deudas son producto del crédito directo que les otorgan algunos comerciantes para la adquisición fundamentalmente de víveres. Se percibe un efecto negativo en la seguridad económica un usuario que manifiesta que a la fecha del cobro de su pensión, ya debe 200 soles a su proveedor.

“Sí pue, es una ayudita ya papá, con eso ya más alegría ya, más antes, cuando no recibía, este, siempre fiábamos de la tiendita, fiábamos entonces, difícil pagábamos, ya conchuda, ya págale, no tengo lo que encuentro, total, pagamos, diciendo, a veces yo hago cocobolitos, pero yo no hago bastante diario, yo tengo que hacer para hacer cualquier cosita en mi casita, yo no hago diario el cocobolitos, a veces vendo nomás, vendo cocobolitos, tres cocobolitos, no quieren lo que hago, no sale como pan caliente”.
(Usuaría urbana, Los Morochucos)

“(antes) Ahí en esas épocas trabajábamos pa’ ganarnos 10 soles diarios. Así en chacra, aporque de papas. Eso no más hacíamos 10 soles. Ya 15 solecitos, 20 solecitos..., según pe”.
(Usuario rural, Los Morochucos)

C. Experiencia, valoración y percepción de otros servicios relacionados

Además de la entrega de la subvención económica, el Programa realiza esfuerzos para promover y articular la entrega de mejores servicios orientados al adulto mayor. En el caso de Los Morochucos, aún no se han implementado campañas de salud, pero sí se ha aplicado el piloto de Saberes Productivos. Por medio del piloto se han hecho diversos esfuerzos con el objetivo de revalorar los conocimientos del adulto mayor y transferirlos de generación en generación. Los adultos mayores asocian las actividades del piloto con las actividades que realizan en la Asociación de Adultos Mayores Virgen de las Mercedes; sin embargo, no conocen el programa con el nombre de Saberes Productivos, ni tampoco lo asocian de manera directa con Pensión 65.

C.1. Servicios de salud

i. Acceso y uso

En el distrito de Los Morochucos no se han realizado a la fecha campañas de salud, sino que se promueve constantemente que los adultos mayores se realicen chequeos periódicos. En dicho distrito, todos los usuarios cuentan con el Seguro Integral de Salud (SIS), desde antes de ser afiliados al Programa Pensión 65. Por este motivo no asocian el acceso al SIS con Pensión 65.

La mayoría no conoce al seguro como SIS, pero si hacen claras referencias a su atención en las Postas y Centros de Atención de la zona. Específicamente se menciona al Centro de Salud de Pampa Cangallo como el más visitado. Los usuarios acuden para atender sus dolencias más comunes: enfermedades respiratorias, estomacales, resfríos, dolor de cabeza, entre otros. Por otro lado, algunos adultos mayores indicaron no hacer uso del SIS ya sea porque prefieren calmar su dolor con medicinas tradicionales o porque el acudir no los alivia como desearían porque les brindan genéricos. En algunos casos mencionan también haber recurrido al Hospital de Huamanga o haber tenido que trasladarse hasta Lima.

ii. Valoraciones/satisfacción

Sobre la valoración del servicio encontramos algunos usuarios que se sienten conformes y otros no. Los que manifiestan insatisfacción mencionan ejemplos de malos tratos o indiferencia, lo cual visiblemente resienten. Algunos usuarios han mencionado sentirse discriminados o ignorados si no van acompañados de alguien que los apoye en los trámites para la atención. Del mismo modo, otros resienten malos tratos si la persona que se va a atender se encuentra mal vestida o descuidada. Todos concuerdan con que hacen falta especialidades médicas que puedan entender sus dolencias y tratarlas y también perciben que hace falta mayor variedad y cantidad de medicamentos.

**“No, para eso hay, este, centro de salud, para que nos ayude no hay”
(Usuario urbano, Los Morochucos)**

**“Cuando me agarra calambre, me revisan; después de ahí me indican que tengo que ponerme tres inyecciones. Me atienden bien, papi. Me dan receta y va comprar a la farmacia. A algunos no les atienden bien, a mí sí”.
(Usuaría urbana, Los Morochucos)**

C.2. Saberes productivos

i. Descripción del piloto

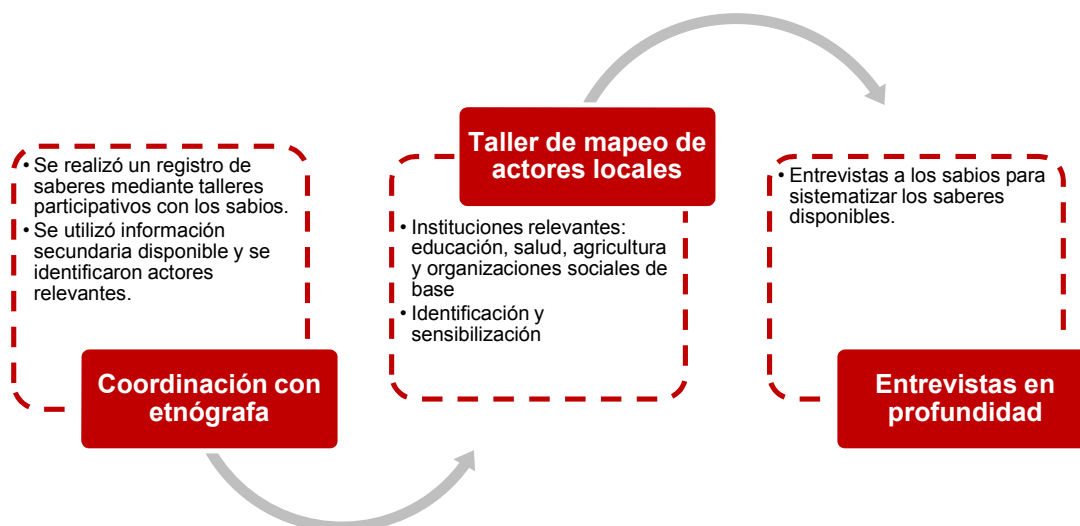
El piloto de Saberes Productivos busca revalorizar la imagen que posee la comunidad sobre los adultos mayores y busca mantener y transferir los conocimientos del adulto mayor, debido a que esos conocimientos son un activo para la comunidad. Las funciones del acompañante técnico de Saberes Productivos son promover la articulación entre el programa, la municipalidad y los sectores relevantes (educación, salud y organizaciones sociales); y hacer más visible al adulto mayor ante la sociedad.

Este piloto funciona en Los Morochucos desde febrero del 2013 y está abierto a todos los adultos mayores del distrito (no solo a usuarios del programa), al pretender ser a futuro un programa de la municipalidad y no de Pensión 65. La mayoría de usuarios entrevistados no conoce o identifica Saberes Productivos con esa denominación. Para la mayoría se trata de una actividad que básicamente coordina la Asociación de Adultos Mayores Virgen de las Mercedes, con la municipalidad de Los Morochucos. Sin embargo, no asocian el piloto de Saberes Productivos como una iniciativa de Pensión 65.

**“Como tradiciones es claro las costumbres del pueblo, claro que, a nosotros, le han cantado huayno, y han hecho participar chistes, gracias eh, no, no nos permitía según la escritura, entonces eso no. Sí yo si participo siempre por la marcha, casi siempre yo, yo participo por la marcha, el desfile con los ancianos, eso sí”.
(Usuario urbano, Los Morochucos)**

**“No sé, ellos (de la Asociación) dicen que vamos hacer esto, que vamos hacer lo otro, pero no sé son ellos. El presidente (de la Asociación de Adultos Mayores) dice que vamos a reunirnos todos los jueves, él dice, vamos”.
(Usuaría urbana, Los Morochucos)**

Previo al inicio de la aplicación del piloto, se realizó un proceso de recojo de información para su diseño, el cual se presenta en el siguiente gráfico.



A partir de este proceso, se promovieron y lograron reuniones periódicas para los adultos mayores. Con ello, se organizó una feria de saberes productivos en la cual se expusieron los siguientes saberes: artesanía textil, talabartería, gastronomía, historia (contar cuentos y mitos) y música.

Adicionalmente, se han realizado acuerdos con instituciones educativas desde agosto, con el fin de promover la transmisión intergeneracional de los saberes. Gracias a este acuerdo, todos los jueves, los adultos mayores acuden a la escuela al medio día para compartir sus saberes con niños de primaria. Se han promovido también concursos entre los niños con temas referentes a los adultos mayores.

De acuerdo con el promotor de pensión 65, el asistente técnico de Saberes Productivos y los funcionarios municipales, tanto los adultos mayores como la comunidad están muy satisfechos con el funcionamiento del piloto. Algunos de los principales impactos que ha tenido este piloto en la comunidad son:

- Los jóvenes han redescubierto su cultura. De acuerdo con el encargado de Saberes Productivos, muchos de ellos no sabían realmente quiénes eran Los Morochucos y el origen del nombre de su distrito.
- Los adultos mayores se sienten valorados por la comunidad y más útiles. Inclusive, un grupo de ellos ha ganado un concurso de canto a nivel distrital.
- De acuerdo con el Subgerente de Desarrollo Social, la municipalidad ha generado un mayor interés en promover actividades para los adultos mayores a partir del programa y especialmente del piloto.
- El impulso de Pensión 65 y la organización de los adultos mayores ha promovido la creación del CIAM (Centro Integral del Adulto Mayor) y ha permitido que los adultos mayores, a través del CIAM, participen organizadamente en el Presupuesto Participativo 2014. Con ello, obtuvieron S/.40 mil soles para un proyecto de equipamiento de su nuevo local.
- El municipio ha sido empoderado para manejar paulatinamente el piloto de manera independiente. El equipo de Pensión 65 (promotor y asistente técnico) y los funcionarios municipales se turnan el manejo del grupo de adultos mayores de los jueves. Cada jueves participan entre 80 y 120 adultos mayores de las reuniones, de los cuales alrededor del 80% son usuarios de Pensión 65.

Por otro lado, la responsable del proyecto de fortalecimiento y mejoramiento de capacidades de las organizaciones sociales de la municipalidad indicó que, en el marco de los programas de la municipalidad, se cuenta con actividades exclusivas para adultos mayores. Por ejemplo, la municipalidad obtiene materiales de producción como lana y los

otorga gratuitamente a los adultos mayores para que puedan hilar y tejer. Estos productos son ofrecidos al público durante el día de pago. Asimismo, durante el día de pago de Pensión 65, la municipalidad ofrece corte de pelo gratuito para los adultos mayores.

ii. Valoración

En general se encuentra que los adultos mayores que participan de las actividades promovidas por el piloto de saberes productivos y que la pasan muy bien. Algunos se trasladan desde muy lejos sólo para asistir a las reuniones que poseen en la Asociación de Adultos Mayores Virgen de las Mercedes cada jueves. Valoran los encuentros como espacios de recreación, aunque no necesariamente se lo atribuyan al Programa. Varios usuarios valoran el poder transmitir sus conocimientos a los más jóvenes, sobre todo a los escolares.

“Los que son un poco más jóvenes, dice, cantan, bailan esas cosas hacen, ellos dice mira, escucha, así dice (lo dice con orgullo)”.

(Usuaría rural, Los Morochucos)

“Sí, aquí en los ancianos (en la Asociación) sí preguntan de cantar, ¿cómo ha pasado los abuelos?, ¿qué enseñó?, ¿qué hicieron?, tejedor o hilar. Todo eso hacen las preguntas los promotores hacen y nosotros, sí”.

(Usuario rural, Los Morochucos)

D. Necesidades actuales, aspiraciones y anhelos de los usuarios

Como a la mayoría de ancianos, a los usuarios de Los Morochucos, les es difícil ver el futuro con certidumbre. En algunos expresan con claridad que saben que están viviendo la última etapa de su vida; sin embargo expresan con claridad el deseo de no quedar desamparados. El desamparo al que se anticipan es tanto referido a sus propias familias como al Programa.

Sobre servicios complementarios al Programa, o propuestas de mejoras; los usuarios no saben qué responder, pues para ellos ha sido prácticamente fortuita su afiliación al Programa. En todo caso refieren con agrado que cualquier “ayuda” adicional que puedan recibir sería bienvenida por ellos.

Los otros actores encargados de proveer el servicio no hablaron específicamente sobre las necesidades de los usuarios. De acuerdo con el Subgerente de Desarrollo Social del municipio, la principal expectativa de los usuarios es que todos los adultos mayores lleguen a ser atendidos. Asimismo, su mayor temor es que este programa se termine con el mandato del Presidente Humala.

IV. Registro etnográfico

El día de pago fue el miércoles 18 de setiembre, luego de varias fechas postergadas, que ocasionaron el incremento de visitas a la oficina de programas sociales de la municipalidad y la preocupación de los usuarios del Programa Pensión 65 en el distrito de Los Morochucos. El pago se realiza a través de una agencia transportadora de valores en la capital del distrito.

Se tomó contacto con el Sr. Paulino Roca Moreno de la comunidad rural Cristóbal Morcco, la tarde del día previa al día de pago y desde ese momento se realizó el registro etnográfico. Esa noche el consultor durmió en casa del usuario, en una habitación de piedra con techo de ichu, ofrecida con hospitalidad y atención.

Al día siguiente, don Paulino Roca, se despertó a las 5 y media de la mañana. Se reunió con el consultor y le comentó que su costumbre era ir a caballo a cobrar, y en general cuando viaja a Pampa Cangallo lo hace de esa manera. Explica que lo hace para ahorrarse el pasaje de ida y vuelta y porque puede regresar apenas termina de cobrar, sin esperar a que llenen los carros que por lo general recién lo hacen después del medio día.

El usuario cuenta que desayunará en Pampa Cangallo (como siempre lo hace el día de cobro), antes de ir hacer su cola para cobrar. Destina las primeras horas de la mañana para acomodar y desplazar a su ganado (ovejas y vacas) a donde pastarán mientras él se encuentra en la ciudad y alista los dos caballos que les servirán (al usuario y al entrevistador) de medio de transporte para ir a cobrar. Don Paulino cuenta que otros pobladores y usuarios utilizan carro para trasladarse a la ciudad (para asistir a la feria o para cobrar); de hecho su hermana, que también es usuaria del Programa, utilizará dicho medio ese mismo día.

Se ingresó a Pampa Cangallo, luego de una hora y veinte minutos de cabalgata, llegando a casa de su hija a desmontar y amarrar los caballos. Desde allí se trasladaron a la feria del pueblo donde su sobrina vende caldo de gallina todos los miércoles; ese fue el desayuno. Luego, caminaron hacia la plaza de Pampa Cangallo, muchos adultos mayores (hombres y mujeres) también llegaban a la plaza en camiones, combis, autos, a caballo y a pie.

Don Paulino se saludaba con los amigos que iba encontrando a su paso, así hasta llegar frente al palacio Municipal de Los Morochucos, alrededor de las 9 am. En el frontis del palacio municipal, el personal del Banco de la Nación, quienes llegaron desde Ayacucho, instalaron cuatro mesas con manteles color magenta, y un pagador ubicado en cada una. Los pagadores(as) se identifican con chaleco y gorro rojo distintivos del banco de la Nación. El vehículo de Prosegur se encontraba a un lado de la municipalidad, casi en medio de la pista. También dos miembros de seguridad de Prosegur custodiaban las mesas, y acompañaban dos representantes de la empresa transportadora.

Se organizan varias filas separadas por letras para que el usuario, según la inicial de su apellido, forme en ellas. El municipio había armado cuatro toldos verdes para guarecer del sol a los usuarios, sin embargo conforme pasaban las horas, las colas se iban alargando más, y el toldo quedó con la mitad de usuarios fuera de ellos; algunos se sientan en el suelo del cansancio.

Ese día se encontraban el Jefe de región, el Coordinador Territorial, el Promotor, el consultor de Saberes Productivos y el conductor de la camioneta del Programa para orientar a los usuarios que requerían saber en qué fila les tocaba.

También se encontraban María Isabel Sauñe y Gregorio Castro, quienes trabajan en programas sociales por parte de la Municipalidad de Pampa Cangallo, todos ellos tratando de atender a los usuarios, que iban llegando a preguntar la mesa que les tocaría cobrar, y algunos a reclamar porque sus nombres no estaban en la relación de usuarios; habían sido desafiliados y ese día se enteraron.

Don Paulino llegó y se acercó a preguntar a la mesa, el vigilante le dijo que por su apellido le tocaba “allá”, señalando la multitud. Don Paulino no supo distinguir a cuál de las primeras colas se refería, así que se acercó entre la gente, y llegó a la primera mesa, preguntó y se puso primero en la cola.

Sin que los demás mostraran algún inconveniente, pues muchos estaban buscando algún sitio, empezó el pago. Don Paulino fue el primero, entregó su DNI, buscaron su nombre en una lista, lo encontraron, le entregaron el dinero en billetes de cincuenta, firmó la lista donde estaba su nombre, le entregaron un boleto, y se retiró agradeciendo.

Luego, otros abuelitos llegaban a las mesas y les decían que por apellido les tocaba la de al lado, o a dos mesas de donde se encontraban, por lo que uno se salió y se metió a la otra cola. Para no generar problema, el promotor y los demás trabajadores de la municipalidad y de Pensión 65 se encontraban delante de las colas para controlar el paso y que los abuelitos no se cayeran en el canal. Ellos les hablaban principalmente en quechua.

Luego de cobrar, los abuelitos se acercaban a firmar su ficha de Verificación de supervivencia, con don Gregorio Castro, en la oficina de programa sociales de la municipalidad, que se encontraba al lado de la mesas de pago. Se hicieron largas colas que alternaban con la de quienes buscaban y pedían ayuda para saber si sus nombres habían salido en la relación de usuarios a cobrar en Pampa Cangallo. Algunos estaba preocupados porque sus nombres no estaban en las listas de la pared, o porque estaban para cobrar en el Banco de la Nación de Cangallo.

Así, algunos abuelitos llegaban en sillas de ruedas, y les daban preferencia de atender, otros llegaban caminando de la mano de sus hijos y de sus nietos. Algunos abuelitos usuarios, esperaban conversando, sentados en las bancas del parque central, viendo hasta una distancia menor de las colas para acercarse.

Ya a medio día no había colas, los usuarios que iban llegando cobraban rápidamente. Había momentos en que los pagadores estaban sin quien atender. A las 12:48 del mediodía llegaron dos usuarias a cobrar, y los pagadores les dijeron: *“ya no podemos, ya cerramos la lista”*. Ellas se acercaron donde Gregorio Castro para pedirles que las apoye, pero les respondieron a los tres lo mismo. Ya para la 1pm se estaban yendo, y quienes llegaron después, ya no pudieron cobrar.

Al otro extremo de las mesas de pagos, se encontraban bajo otros tantos toldos verdes, las señoras de los programas de comidas de la municipalidad, quienes vendían sendos preparados locales como el picante de yuyo, mondongo, mazamorras, chichas y más, los abuelitos también se acercaban a consumir, luego de cobrar.

Uno de ellos dijo que se le había perdido su DNI, y se puso muy preocupado. De la municipalidad perifonearon su nombre, para quien lo haya encontrado se acerque a entregarlos, mas después de ir a su casa a buscarlo, se dio cuenta que estaba en el bolsillo trasero de su pantalón. Regresó y quienes lo conocían empezaron a bromearle.

Una abuelita estaba de pie mirando el parlante que colocaron a un lado de las mesas de pago. Le pregunté y me dijo en quechua: *“yo estoy cantando ahí, escuche”*. Se preguntó y dijeron que el huayno de arpa y violín que sonaba, era parte de los trabajos de recopilación de los temas tradicionales, aunque el ritmo era moderno, la letra era cantada por las abuelitas que asisten a las reuniones de saberes productivos de Pensión 65... me retire, mientras ella seguía muy atenta a su voz.

Don Paulino, el usuario observado, se dirigió a comprar sus víveres (arroz, azúcar, fideos, y pastillas), por lo que gastó aproximadamente cien soles. Almorzó y pasó llenar su alforja, montó su caballo y se fue al galope. Luego del cobro, la mayoría de los abuelitos iba hacia la feria. Las carnicerías eran las de mayor congregación de gente. Los abarrotes y verduras también estaban con usuarios y usuarias que acomodaban sus mantas para cargar lo comprado.

También, las panaderas recibían a sus clientes, que compraban por grandes bolsas.

Comprobé lo que ya antes me habían contado algunos usuarios, pues los encontré comiendo picantes, chicharrones, caldos en la sección de comidas. Algunos comerciantes se acercaban a vender cosas menores, como pilas, lámparas, utensilios de cocina y otros, a las filas donde estaban los usuarios, esperando o saliendo de sus pagos.

Comentaban algunos usuarios que esta vez fue rápido el pago porque no cobraron con las usuarias del Programa Juntos, y allí se genera mayor aglomeración en el frontis de la municipalidad.

V. Conclusiones y recomendaciones

A continuación se presentan las principales conclusiones y recomendaciones producto de la información levantada en campo en el distrito de Los Morochucos y organizadas según los objetivos de la consultoría.

Objetivo 1: identificar y describir los motivos que impulsaron a los usuarios a afiliarse, su evaluación sobre el proceso de afiliación, y el grado de conocimiento sobre los derechos, obligaciones y la posibilidad de acceso a servicios de salud y servicios complementarios.

- 1.1. El tiempo que toma el SISFOH para otorgar la clasificación socioeconómica es muy prolongado –por lo menos dos meses-, lo cual estanca el proceso de afiliación de usuarios al programa.

Por ello, se recomienda evaluar los procesos al interior del SISFOH para reducir el tiempo necesario para otorgar la calificación socioeconómica a las nuevas personas empadronadas.

- 1.2. No existen suficientes medios ni canales de difusión para dar a conocer los objetivos del programa, los requisitos de afiliación y el padrón de usuarios. Esto se refleja en las dudas e incertidumbre de los usuarios y se suma a la falta de información con que cuentan los funcionarios municipales sobre los criterios que se tienen en cuenta para seleccionar usuarios o para las desafiliaciones.

Por ello, se recomienda generar mecanismos de difusión acerca del programa y garantizar que la información alcance a las zonas rurales más alejadas. Debe procurarse contar con difusión radial y realizar alianzas con gobernadores o líderes locales que puedan apoyar en las tareas de difusión del programa.

Adicionalmente, es importante brindar información completa a los funcionarios municipales, quienes dan cara frente a la ciudadanía, acerca de las demoras en la afiliación y las causas de desafiliación.

- 1.3. A diferencia de otros distritos, la municipalidad posee un funcionario encargado de la Unidad Local de Focalización, otro encargado de varios programas sociales y otro encargado específicamente de Pensión 65. La principal limitación identificada es que se percibió que no existía comunicación entre estos actores debido a que el funcionario encargado de la ULF no conocía mucho del Programa.

Este tipo de comunicación dentro de la municipalidad que es fundamental, ya que para afiliar a nuevos usuarios se debe revisar la calificación socioeconómica de los hogares y esto debe ser corroborado con la ULF. Por ello, se recomienda mejorar los mecanismos de coordinación al interior de la municipalidad de Los Morochucos.

- 1.4. El promotor no se da abasto para realizar suficientes verificaciones y posee dificultad en identificar a los usuarios debido a que las direcciones de la base de datos del SISFOH no son correctas.

Es necesario actualizar la base de datos de los usuarios con el apoyo del gobierno local. Establecer de manera clara cuáles usuarios pertenecen a la zona rural y a la zona urbana.

Objetivo 2: Conocer las experiencias, valoraciones y percepciones de los usuarios y su entorno, sobre los efectos del programa, la subvención económica y la mejora en las condiciones de vida

- 2.1. Para la mayoría de usuarios de Los Morochucos, el efecto más importante y positivo se ha dado en los cambios en su alimentación. No sólo ahora pueden comprar productos alimenticios de los cuales antes se encontraban privados (carne, leche, huevos, etc.) sino que además ahora pueden comprar mayores cantidades de alimentos. Se trata de personas que por lo general enfrentan muchas carencias y necesidades y muy poco apoyo o soporte familiar, por ello el efecto realmente lo sienten especialmente.
- 2.2. Como en la mayoría de casos en Los Morochucos también se encuentra que los adultos mayores utilizan sus recursos económicos en importante medida para adquirir productos y servicios médicos que les permitan aliviar sus dolencias ya que en la mayoría de los casos sufren de enfermedades crónicas que requieren atender.
- 2.3. Otro efecto importante y que se deriva de los dos anteriores es en el estado emocional de los adultos mayores quienes ahora experimentan sensación de mayor tranquilidad y hasta cierta seguridad provocada por la percepción de la pensión y la garantía que ello les da de poder solventar al menos en parte sus necesidades básicas.

Objetivo 3: Conocer las experiencias, valoraciones y percepciones de los usuarios del programa, su entorno y el personal de salud, frente al acceso y uso de servicios de salud.

- 3.1. Los Morochucos no cuenta con campañas de salud promovidas por el programa. Además, los usuarios de Los Morochucos no se sienten conformes con la atención recibida en los establecimientos de salud ni con la atención del SIS, ya que consideran que estos no cubren el tipo de atención que demandan ni los medicamentos que necesitan.

Por ello, es necesario promover el desarrollo de campañas de salud que brinden una atención especializada en las dolencias de los adultos mayores. Asimismo, es importante coordinar con las direcciones de salud para que los adultos mayores cuenten con los medicamentos que requieren para sus dolencias.

- 3.2. Dado que no hay campañas de salud, para promover que los usuarios accedan al programa, los funcionarios de la municipalidad advierten a los adultos mayores que, si no se realizan chequeos periódicos, podrían perder su condición como usuarios del programa.

Se recomienda coordinar adecuadamente con el municipio para que los adultos mayores reciban información certera respecto a sus obligaciones frente al programa.

- 3.3. El piloto de Saberes Productivos se ha llevado a cabo con éxito y participación del municipio y del programa a la par. Se resalta que el municipio es consciente de que es su responsabilidad hacerse cargo del programa de Saberes Productivos una vez que el personal de Pensión 65 los haya capacitado suficientemente.

Objetivo 4: Conocer las necesidades actuales, aspiraciones y anhelos a futuro de los usuarios del programa respecto a su persona y familia.

- 4.1. Como en la mayoría de los casos, para los usuarios de Los Morochucos es muy difícil poder pensar en el futuro. Les resulta sumamente difícil pensar en más allá que el ahora y en esa medida lo único que aspiran es a poder seguir recibiendo su pensión. Les causa temor el pensar que podría terminar con el actual gobierno.

VI. Bibliografía⁸³ y referencias

INEI. *Censo Nacional 2007: XI de población y VI de vivienda*. Lima.

⁸³ En el caso de localidades, no se agrega bibliografía del marco conceptual, dado que ésta sección sólo corresponde al reporte general.

VII. Anexo

A. Lista de entrevistados por localidad

- **Usuarios**

Código de entrevistado(a)	Nombres y Apellidos	Nº de DNI	Edad	Ámbito
UM5501 (dos audios)	Raymundo Vargas Moreno	28457212	71	Urbano
UM5502	Marcelino Ramos Quicaño	28458076	68	Urbano
UM5503	Evangelino de la Cruz Colos	28457334	74	Urbano
UM5504	Crisanto Escalante Auqui	28457642	70	Urbano
CF5510	María Isabel Quicaño Salvatierra	42670569	27	Rural
UM5505	Jorge Roca Velásquez	28458957	67	Rural
UM5506	Epifanio de la Cruz Martínez	28457410	70	Rural
UF5507	Tomasa Quicaño de Bejar	28458300	75	Urbano
UM5508	Julio Cesar Garamendi de la Cruz	28458270	74	Urbano
UF5509	Encarnación Velásquez Hinostroza	28457831	79	Urbano
UM5511	Alejandro Tenorio Roca	28473479	66	Rural
UF5512	Epifania Vega Alarcón	28458408	67	Urbano
UF5513	Antonia Berrocal de Huallanca	28458117	69	Urbano
UF5514 (dos audios)	Isabel Moreno de De la Cruz	28457628	69	Urbano
UM5515	Silvestre Moreno Huallata	28458482	72	Rural
UF5516	Lucía Suarez de Calderon	28458323	71	Rural
UM5517 (tres audios)	Paulino Roca Moreno	08962034	78	Rural
UF5518	Emilia Hinostroza Garamendi	28457279	71	Rural
UF5519 (dos audios)	Luisa Huashuayo de Quicaño	28457457	71	Rural
UF5520 (cuatro audios)	Eugenia Gomez de Alarcón.	28458436	71	Rural

- **Actores encargados de proveer el servicio**

Actor	Entidad Pública	Cargo	Duración de la entrevista	Código del entrevistado
Gregorio Castro Sulea	Municipalidad Distrital de Los Morochucos	Responsable de Pensión 65	25	EMMDLM30
Hugo Colos	Municipalidad Distrital de Los Morochucos	Subgerente de Desarrollo Social	41	EMMDLM31
Maribel Sauñe	Municipalidad Distrital de Los Morochucos	Encargada de programa de fortalecimiento de capacidades de las organizaciones sociales e institucionales	36	EMMDLM32
William Sosa Loayza	Pensión 65	Promotor de Pensión 65	46	EMP65LM33
Cesar Manual Alegría León	Pensión 65	Consultor para Pensión 65 – Encargado del Programa de Saberes Productivos	45	EMP65LM34
Yurgen Uzategui Vásquez	Transportadora de Valores: PROSEGUR	Gerente Comercial de Sucursales	32	EMTVLM35
Jael Carrasco Carrasco		Responsable de PROSEGUR en Ayacucho		EFTVLM36

B. Fotografías codificadas y reseñadas

Esta sección se encuentra en el CD adjunto “ANEXOS_LOCALIDADES”.

C. Procesamiento y análisis de entrevistas

Esta sección se encuentra en el CD adjunto “ANEXOS_LOCALIDADES”.

D. Transcripciones

Esta sección se encuentra en el CD adjunto “ANEXOS_LOCALIDADES”.

E. Audios

Esta sección se encuentra en el CD adjunto “ANEXOS_LOCALIDADES”.

**REPORTE DE PRINCIPALES HALLAZGOS
QUERECOTILLO
PIURA
EVALUACIÓN CUALITATIVA DEL PROGRAMA “PENSIÓN 65”**



FEBRERO DE 2014

CONTENIDO

I.	Introducción.....	220
II.	Información de contexto de cada localidad	221
III.	Resultados por objetivos del estudio	225
IV.	Registro etnográfico	239
V.	Conclusiones y recomendaciones	241
VI.	Bibliografía y referencias.....	242
VII.	Anexo	243
A.	Lista de entrevistados por localidad.....	243
B.	Fotografías codificadas y reseñadas	244
C.	Procesamiento y análisis de entrevistas.....	244
D.	Transcripciones	244
E.	Audios.....	244

I. Introducción

El distrito de Querecotillo, en la provincia de Sullana, región Piura, fue seleccionado como uno de los ocho casos de estudio de la Evaluación Cualitativa del Programa Pensión 65, dado que cumple con lo siguiente: se ubica en la Costa y cuenta con 299 usuarios entre 65 y 80 años de edad que tienen más de ocho meses de afiliación, de los cuales 163 son varones y 136 son mujeres. Además, según el listado de datos de usuarios proporcionado por el Programa Pensión 65; 204 residen en zona urbana y 52 en zonas rurales del distrito mientras que en el resto de casos no se ha podido determinar la zona de residencia. El cobro se realiza a través de agencia del Banco de la Nación y en la localidad no se han implementado campañas de salud para los usuarios del Programa.

El trabajo de campo en el distrito de Querecotillo se realizó del 08 al 21 de septiembre del 2013. Durante dicho periodo se han realizado reuniones con la Promotora del Programa en el distrito y con la responsable del área de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Querecotillo. Además, las entrevistas con los actores encargados de proveer el servicio, se ejecutaron el 25 de setiembre del 2013, sin ninguna dificultad. Se logró realizar todas las entrevistas previstas en los TdR; funcionarios municipales, funcionarios del Banco de la Nación, personal de los establecimientos de salud y al equipo de Pensión 65.

Se ha logrado realizar un total de 23 entrevistas a profundidad con usuarios del Programa “Pensión 65”. De este grupo fueron reemplazadas 3 entrevistas, debido a que su contenido y calidad no eran óptimos para el cumplimiento de los objetivos del presente estudio.

Asimismo, se logró realizar un trabajo etnográfico permanente y se registró específicamente la observación participante del día de pago de la subvención del Programa, el día lunes 09 de septiembre de 2013.

Las principales dificultades para el trabajo de campo en Querecotillo están relacionadas principalmente con los siguientes temas:

- Con las dificultades y debilidades del padrón de usuarios, en tanto las direcciones no eran claras ni exactas (sobre todo en zonas rurales). En estos casos se contó con mayor apoyo de actores locales para la ubicación de los usuarios.
- Con las dificultades en la grabación de muchas de las entrevistas debido al sonido del viento, los autos o moto taxis que transitaban por el lugar, la voz muy baja de algunos usuarios, etc. En estos casos se tuvo que reemplazar tres entrevistas.
- Con las dificultades para ganar la confianza de los usuarios, más de la mitad se mostraron desconfiados al momento de visitarlos y al iniciar la entrevista daban respuestas cortantes. En estos casos se generó un ambiente y comunicación más propicios, para que pudiesen hablar con soltura y sin temor alguno (explicando la confidencialidad, el objetivo, etc.)

En todos los casos las estrategias utilizadas permitieron que la información levantada en campo sea adecuada para el cumplimiento de los objetivos del estudio.

II. Información de contexto de cada localidad

El distrito de Querecotillo, se encuentra en la provincia de Sullana, departamento de Piura. Tiene 22 centros poblados, que incluye Querecotillo casco urbano. Gran parte de su población se dedica a la agricultura, siendo su principal ingreso la producción del banano orgánico. La vía de acceso al distrito es por la carretera Sullana – Lancones, Los servicios de movilidad a este distrito son combis y autos, tanto para el casco urbano como para sus centros poblados. Sin embargo, hay una mayor demanda de autos, tanto por la lejanía de sus centros poblados como por la escasez de buses (llamadas góndolas por los pobladores del lugar) o combis. La movilidad local es en moto taxi (casco urbano). El costo de los pasajes en moto taxi varía desde S/. 1.00 hasta más, dependiendo del lugar y tiempo a movilizarse; en cambio en auto el pasaje promedio es de S/. 5.00 hasta más si hay que movilizarme sólo.

El clima es soleado casi siempre. Las personas en Querecotillo, casco urbano, y centros poblados, son muy amables en el trato y siempre dispuestos a conversar. Más aún los lugareños que viven en el campo. Los fines de semana, la gente aprovecha para hacer sus compras. Los lugareños cuentan que muchos bares y van a embriagarse los fines de semana: sábado, domingo y lunes (“domingo chico”, denominación del lugar). Por otro lado, muchas personas mencionan constantemente lo peligroso que es Santa Elena Alta; hace algunos meses violaron a una señora y encontraron muerto a otra persona, dicen los lugareños. Hasta los que manejan vehículos, ya sea moto taxi o autos, lo mencionan constantemente.

El casco urbano de Querecotillo tiene diversos servicios: salud (Centro de Salud Querecotillo y el consultorio médico “Señor Cautivo”), educación (3 escuelas inicial, 4 escuelas primaria y 1 colegio de secundaria), 1 parroquia católica, 1 mercado, pero con pocos puestos en funcionamiento debido a que existen muchas tiendas en donde venden de todo como abarrotes, carnes, verduras, etc., 1 parque que está siendo refaccionado, la Casa de la Cultura “Ricardo Palma”(funciona como cabina de internet, no hay libros disponibles), agencias del Banco de la Nación y Caja Sullana, diversos agentes (Interbank y Caja Trujillo), Botica “24 horas. En el distrito no existen hoteles, sólo es posible encontrar casa-hospedaje (2 casas que ofrecían este servicio, sin embargo, el servicio no era el adecuado), hay varios restaurantes, pero principalmente son pollerías. También hay una institución sin fines de lucro cuyo nombre es Malteza, tiene afiliados aproximadamente a 30 adultos mayores y les brindan atención de descarte de diabetes y colesterol, y atiende dos días a la semana.

La gran mayoría de los centros poblados cuenta con parques, salones comunales y templos, tanto católicos como adventistas, estos últimos en gran cantidad. Hay seis centros de salud en los caseríos de Querecotillo: La Margarita, Santa Cruz, Puente de los Serranos, El Porvenir, Santa Victoria y Chocán. Además cuentan con 68 comités de Vaso de Leche, 38 comedores populares y centros educativos (12 inicial, 14 primaria y 6 secundaria).

Según el Censo Nacional de Población y Vivienda 2007, elaborado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática, el distrito de Querecotillo está compuesto por 24 452 personas, que conforman 6 011 hogares. De la población total de Querecotillo, el 50.6% son hombres y el 49.4% mujeres.

QUERECOTILLO: INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA 2007

Región	Población	Urbana (%)	Rural (%)
Piura	1 676 315	74.2	25.8
Sullana	287 680	89.9	10.1
Querecotillo	24 452	89.6	10.4

Fuente: Censo de población y vivienda 2007-INEI

Elaboración: AC Pública – APOYO Consultoría

La distribución poblacional por grupos de edad muestra que el grueso de la población pertenece a los grupos más jóvenes, mayores a 15 años, en especial los grupos entre los 15 y 19 años. Según género, se encuentra que la distribución es similar entre grupos de hombres y mujeres, por lo que se podría considerar que la esperanza de vida para los adultos mayores es similar. Respecto de la población de interés de la consultoría, se encontró que 6.7% del distrito son personas mayores de 65 años, lo que equivale a 1627 personas.

Según la información del Censo 2007, el 30.9% de la población de Querecotillo vive en condición de pobreza y un 2.3%, en pobreza extrema. En términos de la brecha de pobreza, que señala cuán pobres son los pobres, se observa que el gasto promedio en consumo de los hogares pobres es 6.7% menor que el valor de la canasta básica alimentaria, a partir de la cual se define la línea de pobreza monetaria⁸⁴. En términos de desarrollo humano, se toma en cuenta el índice de desarrollo humano (IDH), el cual se basa en tres parámetros: vida larga y saludable, educación y nivel de vida digno. El IDH del distrito de Querecotillo es de 0.6136⁸⁵, lo que lo ubica en un nivel de desarrollo medio frente a los demás distritos.

De acuerdo al Censo 2007, se pueden observar las características de las viviendas, y ordenados según si los servicios o infraestructura es la adecuada o no. En el caso de los servicios dentro de la vivienda, se encuentra que en las áreas urbanas cerca de la mitad de la población (46%) tiene acceso a agua adecuadamente⁸⁶, mientras que en el área rural casi ninguna de las viviendas tiene acceso⁸⁷. De forma similar, 38% de las viviendas en áreas urbanas poseen acceso adecuado a servicio higiénico, mientras que el área rural ninguna. No obstante, la situación mejora en cuanto al acceso a alumbrado eléctrico. Mientras que el 91% de las viviendas en áreas urbanas tienen acceso, en el área rural, lo tienen un 73%.

Por otra parte, respecto a la infraestructura (pisos y paredes) de las viviendas debido a que existen diversas características en el material de construcción en la región de la costa, la sierra y la selva, no existe una definición única y universal que establezca cuáles viviendas están construidas con material adecuado⁸⁸. Sin embargo, para el presente estudio se establece que aquellas viviendas que cuenten con paredes de ladrillo, boque o cemento, y con pisos de cemento, loseta o parquet, son viviendas construidas con material adecuado⁸⁹.

En Querecotillo se encuentra que tanto en el área urbana como rural, las condiciones son precarias, ya que menos de la mitad de las viviendas poseen material adecuado⁹⁰ en sus paredes (ladrillo o bloque de cemento) y pisos (cemento, loseta o parquet) (en el área urbana, sólo 38% y 25%, respectivamente). Y se profundiza, si se observa el acceso a materiales adecuados en las áreas rurales (en pisos, 13%, y paredes, 5%).

⁸⁴ La canasta básica familiar en el 2007, año del censo, fue S/. 121.2 nuevos soles.

⁸⁵ Un nivel cercano a 1 indica un nivel de desarrollo alto, es decir, un reflejo que un país posee un índice de esperanza de vida alto, un buen desempeño en indicadores de educación como los años promedio de escolaridad y la tasa de alfabetización y un PBI alto.

⁸⁶ Red pública dentro o fuera de la vivienda.

⁸⁷ En este caso, se encontró que el acceso es mayormente por río u acequia.

⁸⁸ Por lo contrario, sí se puede definir aquellas viviendas que cuentan con características físicas inadecuadas cuando se trata de viviendas improvisadas, viviendas con paredes de estera, viviendas con paredes interiores de quincha, piedra con barro, madera u otro material y además, con pisos de tierra (INEI, 2008).

⁸⁹ Para el siguiente producto se buscará en detalle una metodología que permita diferenciar entre el material de vivienda adecuado considerando criterios para la sierra, la costa y la selva.

⁹⁰ Se ha considerado como viviendas con material adecuado aquellas que poseen paredes de ladrillo o bloque de cemento; y pisos de cemento, loseta o parquet (INEI).

QUERECOTILLO: MATERIAL PREDOMINANTE EN VIVIENDAS 2007

	Urbano		Rural	
	N° Viviendas	%	N° Viviendas	%
Servicios dentro de la vivienda				
Agua ⁹¹	2328	46	2	0
Servicio higiénico ⁹²	1938	38	0	0
Alumbrado eléctrico ⁹³	4633	91	451	73
Infraestructura				
Pisos adecuado ⁹⁴	1931	38	79	13
Pared adecuada ⁹⁵	1275	25	33	5

Fuente: Censo de población y vivienda 2007-INEI

Elaboración: AC Pública – APOYO Consultoría

En cuanto a servicios de comunicación, cerca de la quinta parte de la población (22.8%) poseen celular, y la décima parte (13.5%) poseen teléfono fijo. Se encontró que muy pocos tenían acceso a TV por cable (5.8%) e internet (0.5%).

En cuanto al indicador de asistencia escolar, según el Censo 2007, se encuentra una relación inversa entre mayor grupo de edad y porcentaje de asistencia. Mientras el grupo de edad escolar de niños de 6 a 11 años tiene un 95.4% de asistencia, el grupo de edad de 12 a 16 años la asistencia se reduce a 83.3%. Así, en el grupo de mayor edad que va de los 17 a 24 años, sólo el 22.4% asiste al sistema educativo regular.

Con respecto al acceso a seguro de salud, se observa que más de la mitad de la población (60.3%) no se encuentra afiliado a un seguro de salud⁹⁶, ya sea EsSalud o el Sistema Integral de Salud (SIS). Por su parte, se halló un mayor número de afiliados a EsSalud residentes en áreas urbanas (14.3%) que rurales (6.1%). Mientras que en el caso del SIS, la relación es contraria: un mayor número de afiliados al SIS son de área rural (24.9%) que urbana (20.9%). En efecto, los resultados son coherentes si se considera que el SIS prioriza a la población que se encuentra en situación de pobreza, la cual mayormente está asentada en áreas rurales.

En cuanto al empleo, la tasa de población económicamente activa de la población restringida a mayores de 14 años⁹⁷, (denominada población en edad de trabajar – PET) es de 44.3%; es decir, menos de la mitad de la PET se encuentra con un empleo o se encuentra activamente buscando uno⁹⁸. La aparente baja tasa de actividad de la PEA podría explicarse a que solo el 15% de las mujeres en edad de trabajar pertenecen a la PEA; mientras que el 72.6% de hombres se encuentran en la misma situación. Se sospecha que la gran mayoría de mujeres del distrito de Querecotillo se dedicaría a realizar labores domésticas en sus propios hogares, por lo cual no estarían siendo reconocidas como parte de la PEA.

Con respecto a la población mayor a 65 años, según el Censo 2007, se encontró que representaban el 6.7% de la población del distrito. De este grupo, 874 eran hombres (53.7%) y 753, mujeres (46.3%). Un 89.4% de esta población estaba asentada en el área urbana y el resto, en el área rural. Al 2007, el 94% sí contaban con DNI, y no había

⁹¹ Red pública de agua dentro y fuera del hogar

⁹² Red pública de desagüe dentro y fuera del hogar

⁹³ Posee Alumbrado eléctrico mediante red pública

⁹⁴ Se ha considerado como material adecuado para la pared cuando son de *ladrillo o bloque de cemento*.

⁹⁵ Se ha considerado como material adecuado para los pisos cuando son de *cemento, loseta o parquet*.

⁹⁶ A nivel nacional, también más de la mitad de la población (65%) no está cubierta por ningún seguro, sino que depende de los servicios públicos de salud que oferta el Ministerio de Salud, pero se estima que dentro de este sector, el 25% no tiene posibilidades de acceder a ningún tipo de atención (Perfil del Adulto Mayor – Intra II: 2004)

⁹⁷ La definición brindada incluye a la población mayor de 65 años.

⁹⁸ Este indicador se conoce como tasa de actividad de la PEA y se calcula dividiendo PEA entre PET.

grandes diferencias en la cobertura entre el área urbana y rural (94.6% y 93%, respectivamente).

Con respecto al tema de la salud, se encontró que el 52% de las personas mayores a 65 años no estaba afiliado a ningún seguro de salud, ni del tipo EsSalud o el Sistema Integral de Salud (SIS). Según el tipo de seguro, había una menor cobertura por parte del SIS frente a EsSalud, y ésta era menor en áreas urbanas que en la rural. De forma desagregada, se halló que había un mayor porcentaje de afiliados a EsSalud en el área rural (40%) que en el área urbana (34%). Lo anterior pudo deberse, a que existía una mayor población adulta en áreas rurales, lo que generaba mayor presión en la cobertura de esta área.

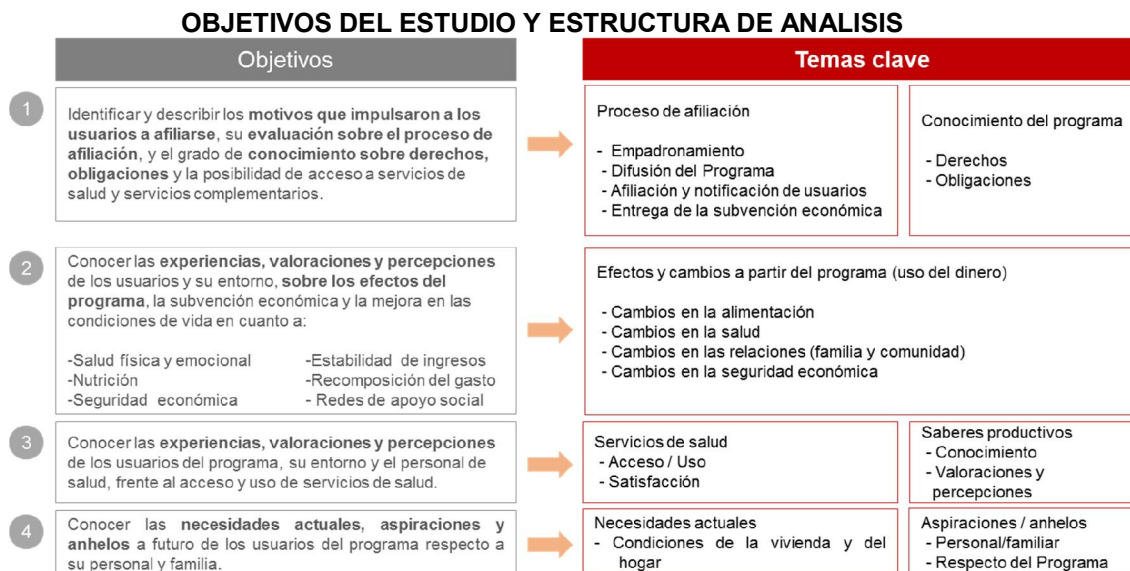
Con respecto al nivel educativo alcanzado, el 45% de las personas mayores de 65 años había alcanzado solo primaria y el 44% no tenía ningún nivel educativo. Por parte del nivel de Población Económicamente Activa (PEA), se encontró que el 23.5% de la PEA mayor a 65 años estaba ocupada, y 76.2% de este grupo se dedicaba a la agricultura o a la ganadería. Esto resulta coherente con los bajos niveles educativos alcanzados de esta población, ya que, por lo general, se encontró que la población ocupaba puestos no calificados. Por otra parte, dada la relevancia de la agricultura como actividad económica, y la naturaleza del ciclo agrícola⁹⁹, se podría esperar que ésta población no habría tenido un empleo fijo sino estacional¹⁰⁰, lo cual pudo dificultar una aportación permanente al sistema de pensiones.

⁹⁹ Los requerimientos de mano de obra para la actividad agrícola responden a un ciclo, en la que sólo en etapas claves como la preparación, siembra y cosecha, la demanda por mano de obra se eleva, pero cae abruptamente pasada la temporada.

¹⁰⁰ Según estudios del INEI, luego del ciclo agrícola, muchas personas no tienen la opción de una búsqueda activa de trabajo en la misma zona, de modo que algunos optan por la migración temporal y otros por elaborar productos no agrícolas.

III. Resultados por objetivos del estudio

La presente sección tiene como objetivo detallar los resultados generales del estudio de casos realizados. Los resultados del estudio han sido agrupados en función a los objetivos de dicho estudio y a los temas asociados a cada objetivo.



*Fuente: Términos de referencia de la Consultoría
Elaboración: AC Publica – Apoyo Consultoría*

El primer objetivo se relaciona con dos temas clave: el proceso de afiliación y el conocimiento del programa. La información que será presentada sobre el proceso de afiliación se organizó tomando en consideración los procesos operativos del Pensión 65.

El segundo objetivo se relaciona con los efectos y cambios que ha tenido el Programa en la vida de los usuarios, en cuatro aspectos clave: la alimentación, la salud, las relaciones (familia y comunidad) y la seguridad económica.

El tercer objetivo está asociado al acceso y uso de los servicios de salud en Querecotillo.

Finalmente, el cuarto objetivo recoge información sobre las necesidades actuales y los anhelos de los usuarios. Las necesidades actuales están ligadas principalmente a las condiciones del hogar y la calidad de vida de los usuarios. Las aspiraciones y anhelos están ligadas a aspectos personales, familiares y, también, anhelos asociados al Programa Pensión 65.

E. Objetivo 1: Conocimiento del Programa y proceso de afiliación.

En Querecotillo se concluye que se deben incrementar y mejorar los medios de difusión del Programa para garantizar que exista un adecuado conocimiento sobre el programa y el proceso de afiliación. Debido a los vacíos de información, algunos usuarios no tienen un conocimiento claro de las razones por las que ellos se encuentran afiliados. Adicionalmente, los funcionarios municipales son los actores de referencia para los usuarios y no cuentan con suficiente información para atender las dudas del adulto mayor respecto a las dudas sobre las demoras en la afiliación así como las razones de desafiliación. Aspectos que también generan incertidumbre entre los usuarios.

A continuación se detallan los resultados referentes al proceso de afiliación y al conocimiento de los derechos y obligaciones del adulto mayor.

A.1 Proceso de afiliación

El proceso de afiliación se inicia con la identificación de potenciales usuarios y la recopilación de requisitos para la afiliación. Se debe mencionar que el proceso de identificación de potenciales usuarios se realiza con el apoyo del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH). Por este motivo, antes de explicar los procesos operativos de Pensión 65, resulta fundamental mencionar la situación actual de los gobiernos locales respecto al empadronamiento de los ciudadanos ya que este proceso permite generar como resultado una lista de potenciales usuarios que podrían ser usuarios de Pensión 65.

Luego de explicar la situación actual con respecto al empadronamiento, se mencionan los resultados encontrados en los siguientes temas (o procesos operativos del Programa): difusión del programa; afiliación y notificación de usuarios; y entrega de la subvención económica.

i. Empadronamiento

El empadronamiento es una labor fundamental para que una persona logre afiliarse a un programa social. Antes de poder ser afiliado al programa, el hogar donde vive el adulto mayor debe ser empadronado. Esta función es normalmente asumida por las Unidades Locales de Focalización (ULF). Cuando se realiza el empadronamiento y se envía la ficha socioeconómica digitada a Lima, la Unidad Central de Focalización determina la clasificación socioeconómica del hogar (pobre extremo, pobre o no pobre) y detecta a potenciales usuarios de programas sociales diversos, como Pensión 65.

En la Municipalidad de Querecotillo, la encargada de la ULF cuenta con un equipo para realizar visitas de campo y empadronar a la población que el INEI no logró empadronar en el barrido censal. De acuerdo con la Gerente de Desarrollo Social, los lugares son de acceso relativamente sencillo. En total, se les ha dejado una brecha de 409 fichas para llenar, pero esto ya fue cumplido. Sin embargo, afirma que han encontrado muchas diferencias entre algunas fichas del INEI y la realidad, por lo que están haciendo más visitas actualmente. Aparentemente, en muchos casos, los empadronadores no llegaron hasta los hogares sino que empadronaron solo conversando con las personas.

“Al conversar con ellos, la pregunta de cómo fueron empadronados mediante la municipalidad, hay muchos casos que no bajaron a empadronarlos sino cuando ellos se enteraron, ellos bajaron para que los empadronen y así se ha ido verificando toda la información”
(Promotora de Pensión 65)

ii. Difusión del programa

En cuanto a la difusión del Programa Pensión 65, las entrevistas realizadas permiten concluir que sí se realizan actividades orientadas a la difusión del Programa. Sin embargo, a pesar de que los usuarios conocen el Programa, no tienen claro cuáles son los criterios considerados para su afiliación. Esto revela que se deben diseñar campañas de difusión que sean más claras y tengan un impacto mayor en el adulto mayor.

La promotora de Pensión 65 y las funcionarias entrevistadas en la municipalidad indicaron que realizan acciones para dar a conocer el programa. Ellas tienen a su cargo el brindar información a los usuarios. Asimismo, la promotora de Pensión 65 mencionó que la municipalidad cede un ambiente cuando se realizan actividades cívicas, con el fin de que ella pueda repartir folletos donde se explica en qué consiste Pensión 65. Para información adicional, las personas se acercan a la municipalidad directamente

“Además la municipalidad en las actividades cívicas nos cede un ambiente donde podemos repartir folletos para explicar en qué consiste pensión 65. Y a

***las mismas municipalidades llegan personas y les brindamos información.”
(Promotora Pensión 65, Querecotillo)***

Por su parte, la mayoría de usuarios entrevistados en Querecotillo conoce del Programa Pensión 65, porque el personal del consejo o el teniente gobernador o los encargados de empadronar los visitaron en sus viviendas, para que se inscriban en el Programa, mencionando que era para las personas más necesitadas y mayores de 65 años. Sin embargo, gran parte de los usuarios no identifica claramente los motivos de su afiliación. Algunos piensan que es por una cuestión de suerte, censo, sorteo, porque tienen más de 65 años o porque son pobres o necesitados.

***“Estaban censando y ahí me preguntó qué tenía, le conversé, “una enfermedad”, me dice ella, entonces dice “cuántos años tienes”, entonces, “tantos años tengo, señorita”, ya, “este es para los más, gente más pobre, vamos a ver cómo está” y ahí me apuntó pues, de mis manitos, de mis piernas, de todo lo que tengo...”
(Usuario urbano, Querecotillo)***

***“Ah, es que la señorita Maribel Castillo vino a hacernos para todos que estaban ya de su edad para que le den su pensión. Ya me anotó. También le salió a mi esposo, como mi esposo murió, ya me he quedado andando así.
(Usuaría, rural, Querecotillo)***

***“Porque ellas vinieron y decían que iba sorteo, que a mí me salió”.
(Usuaría rural, Querecotillo)***

***“No, es que, realmente, como la, vinieron censando a nosotros, nos preguntaron pues, de lo que nosotros no teníamos, eso, pues, necesitábamos, necesitaban, nosotros necesitábamos”.
(Usuario urbano, Querecotillo)***

iii. Afiliación y notificación de usuarios

La afiliación y notificación de usuarios contempla el desarrollo de varios subprocesos: identificación de potenciales usuarios, recopilación de requisitos para la afiliación, procesamiento de la información, revisión periódica de requisitos, retiro de usuarios fallecidos, reincorporación de usuarios, aprobación del padrón de usuarios y difusión del padrón de usuarios. A continuación, se resumirán los resultados en los subprocesos mencionados, considerando el rol de los actores y la experiencia y motivaciones de los usuarios durante la afiliación.

Debido a que son 8 subprocesos, se consideró agruparlos en dos subtemas: recopilación de requisitos para la afiliación y, establecimiento del padrón de usuarios. El primero incluye los resultados vinculados a los primeros dos subprocesos; y el segundo, a los 6 subprocesos restantes.

- **Requisitos para la afiliación**

Durante la afiliación, la encargada de la ULF se encarga de recoger la copia del DNI y declaración jurada. Esta información es enviada a la Unidad Ejecutora Central de Pensión 65 en Lima, donde se da la elegibilidad de los usuarios mediante la aplicación de filtros. A pesar de que no es una función del promotor, este indicó que, en algunos casos, ha apoyado a la municipalidad levantando declaraciones juradas durante su trabajo de campo.

En el caso de Querecotillo, los funcionarios de la municipalidad indican su preocupación debido a que han enviado los documentos para la afiliación de varios usuarios y aún no

reciben respuesta. Indican que los usuarios suelen ir a preguntar cuándo lograrán estar afiliados y que ellos no tienen la información necesaria para explicar cuáles son los criterios de elegibilidad y por qué no han sido afiliados. Incluso en algunos casos ellos han recogido y enviado a Lima la DJ y la copia del DNI, de algunos usuarios, más de una vez.

“Enviamos casos que son terribles y tenemos que volver a recoger la declaración jurada, enviamos todo un legajo, no sé si no se toman la molestia de leerlo, hemos enviado su expediente y vuelve a Salir que debemos tomarle la declaración jurada, sentimos que estamos jugando con la esperanza de los ancianos porque cuando enviamos una lista la enviamos con declaración jurada y todo, pero nos vuelven a pedir como si no hubieran revisado. Así se dan casos de personas que hasta cinco veces se les ha pedido declaración jurada. Y hay casos que constantemente mandamos de ancianos que realmente lo necesitan y por más que hacemos los esfuerzos de ponerlo en el SISFOH, sacarle el DNI, revisamos si tiene otro seguro, no sale, no entendemos. Son personas adultas y se incomodan, es normal, algunos ya no quieren ni firmar”.
(Encargada de la ULF)

En cuanto a los usuarios, se observa la mayoría de los usuarios entrevistados recuerda con claridad el proceso de afiliación, recuerdan que llegó el personal de censo, o del consejo, o el teniente para inscribirlos en el Programa, o los mismos usuarios fueron directamente a inscribirse en el consejo. Sin embargo, no identifica con claridad los criterios por los cuales han sido seleccionados como beneficiarios del Programa, algunos casos puntuales hacen mención al requisito de la edad.

“Fui al concejo, es que allá en el concejo de Querecotillo es donde nos hacen inscribir porque allá es la oficial, como algunos conocen a la señorita del concejo, nos inscribieron, con algún datos nomás, pedimos y firmamos la libreta”.
(Usuaría urbana, Querecotillo)

Algunos usuarios mencionan que les solicitaron el Documento Nacional de Identidad (DNI) y que firmaron documentos (probablemente la declaración jurada y el cuestionario del censo). Constantemente hacen referencia a la información que les brindaron para afiliarse (la edad y la condición de pobreza) y preguntas que realizó el personal del censo (probablemente como parte del cuestionario del censo). Asimismo, algunos usuarios mencionan que al tiempo y sin tener certeza sobre su registro, se dieron con la sorpresa de su afiliación.

“Vino el señor, este teniente, vino, este... a decirnos pues, que estaban inscribiendo y él también era para que se inscriba ahí porque él era una persona que lo necesitaba y esa ayuda era para unas personas que más lo necesitaban y ahí ya, nosotros lo inscribimos, lo sacamos el papeleo, todas las copias a la libreta y les entregamos y también vino la señorita, también vinieron”.
(Cuidador urbano, Querecotillo)

“Bueno, yo, yo fue una sorpresa para mí, porque me censaron aquí en mi casa, cuando al tiempo me avisaron que yo había salido, que iba a cobrar”.
(Sonrisas).
(Usuaría rural, Querecotillo)

Asimismo, se aprecia que la mayoría de los usuarios, encuentra dificultad en precisar el tiempo que demoró el proceso de afiliación o inclusive para precisar desde hace cuánto tiempo viene recibiendo la subvención económica del Programa.

“No me acuerdo qué fecha ha sido, pero ha demorado varios, vario tiempito para que venga” “no me acuerdo, no me acuerdo ya”.
(Usuarías urbano, Querecotillo)

“No me acuerdo, ya tiempo...si demoraron, demoraron tiempo” “Sí, sí demoraron varios tiempos” “Nada, yo que ahorita ando mal de mi cerebro, señorita, o sea que más vale hablar la franqueza”
(Usuario urbano, Querecotillo)

“Bueno, demoró, pues, pero no recuerdo más o menos”.
(Usuaría rural, Querecotillo)

Sobre las motivaciones de afiliación, la mayor parte de las respuestas en el ámbito urbano referidas a motivaciones personales, se refieren a la posibilidad de satisfacer necesidades y mejorar su condición con la subvención económica que les ofrece el Programa. En el ámbito rural, los usuarios en su mayoría, no tienen claro el motivo de su afiliación al programa.

“Como todas pues, decían que iba a haber pues, propinas, dije “voy a ver”, como yo tengo 70 años” “Que nos iban a dar, si, este, como, este 100 soles”
(Usuarías urbano, Querecotillo)

“Porque él necesitaba, señorita” “me motivo por lo que iba a haber, el dinero que iba a haber” “es una ayuda más para su posición de uno,” “Porque no tenía recurso, pues” “en esa época había que aprovechar ese apoyo nosotros, pues” “eso, pues, necesitábamos, necesitaban, nosotros necesitábamos”
(Usuarios urbano, Querecotillo)

“Porque ellas vinieron y decían que iba sorteo, que a mí me salió” “Bueno vinieron pues, como, como si fueras una herencia”.
(Usuarías rural, Querecotillo)

- Establecimiento del padrón de usuarios

La Sede Central de Pensión 65, es la encargada de procesar los DNI y las DJ de los potenciales usuarios. Por medio de este proceso, se coteja información con la RENIEC, ESSALUD, SBS y la ONPS para seleccionar a los adultos mayores que sí cumplen con los requisitos para ser usuarios de Pensión 65. Asimismo, como parte del proceso de cotejo de información, es importante la verificación de los actuales usuarios, operación que es realizada por los promotores y los gobiernos locales. Por medio de estas verificaciones es posible detectar si hay usuarios que deberían ser desafiliados del Programa o adultos mayores que deberían estar afiliados.

El proceso de verificación implica una visita en campo del promotor para corroborar el nivel socioeconómico de los usuarios. Esta verificación debería darse a todos los usuarios, en teoría, cada dos meses. En caso de encontrar una irregularidad, el promotor puede decidir enviar al usuario a reevaluación -caso en el cual se bloquea su cuenta hasta que se defina su nivel socioeconómico- o invitarlo a desafiliarse voluntariamente, en el caso que sea claro que el usuario no debería pertenecer al programa. Por medio de dicha verificación, también se corrobora la supervivencia de los usuarios. A diferencia de otros distritos, en la municipalidad de Querecotillo los usuarios no firman un acta de supervivencia luego de cobrar su pensión.

La promotora de Sullana realiza verificaciones en campo y llena los certificados de supervivencia. Sin embargo, enfrenta la limitación de no contar con una base de datos con

las direcciones actualizadas. Cada día, visita alrededor de 30 usuarios, en muchas ocasiones acompañada por los gobernadores. Asimismo, afirmó que en algunas oportunidades ha contado con movilidad brindada por la municipalidad.

***“Tenemos un cronograma de labores mensual que lo entregamos a la unidad territorial y lo enviamos a Piura, ahí especificamos el trabajo que vamos a realizar en los diferentes distritos. Yo planifico de dos a tres visitas al mes según el distrito. Yo en mis verificaciones visito a 30 o 25 usuarios diarios”
(Promotora de Pensión 65)***

En caso de encontrar alguna irregularidad en el cumplimiento de los requisitos, la promotora toma fotografías y pide una sustentación de la información. De ser necesario, invita a la persona a desafiliarse voluntariamente o los envía a reevaluación.

Asimismo, en estas visitas averigua si los usuarios están afiliados al SIS y, de no estarlos, los incita a afiliarse inmediatamente, informándoles que les corresponde como usuarios del programa

Por medio de las verificaciones, logra determinar si hay casos de filtraciones y, por lo tanto, si se debe desafiliar a un usuario. De acuerdo con las funcionarias municipales y la promotora, alrededor del 20% del total de usuarios estarían filtrados en el Programa. Esto ya fue informado al programa, pero a pesar de ello, muchos de ellos aún no son retirados. Por su parte, la funcionaria de la ULF mencionó posibles errores en las primeras declaraciones juradas que su equipo levantó, por falta de capacitación en un inicio.

***“Había gente no pobre en la lista y se les tomo la declaración jurada, pero luego nos capacitamos y ya vemos bien quien merece o no. Nos envían la lista pero no nos dan mucho tiempo, posteriormente se quedan para el siguiente grupo si no pudimos enviarlo en el primero”.
(Encargada de la ULF)***

Asimismo, el agente de ventanilla del Banco de la Nación expresó su molestia en cuanto a la cantidad de filtraciones dentro del programa. Afirmó asimismo que ha observado casos en los que adultos mayores cobran tanto Pensión 65 como ONP.

***“Aquí hay muchísimo beneficiario que no debería recibir. Personas bien conservados, vienen elegantes. Se debe hacer algo al respecto, que se evalúe de forma escrita. Por acá han pasado 2 a 3 pensionistas”.
(Encargado de ventanilla del Banco de la Nación)***

Luego de cotejar la información, tomando en cuenta la data levantada durante las verificaciones, se procede a establecer, publicar y difundir el padrón de usuarios. Cada dos meses, la promotora de Pensión 65 recibe, vía correo electrónico, el padrón usuarios. En dicho padrón figuran todos los usuarios de Pensión 65 que recibirán la subvención económica – incluyendo los nuevos usuarios y aquellos que han sido desafiliados. La promotora se encarga de enviar el padrón de usuarios a la municipalidad y las funcionarias se encargan de su difusión por radio, televisión y con ayuda de los gobernadores.

Ante demoras en la llegada del padrón, se tiene el celular de gobernadores para evitar que los ancianos se acudan en vano al banco. Asimismo, el Banco de la Nación es informado desde su central (Lima) acerca del día del pago y el padrón con 2 días de anticipación para poder prever la disposición de efectivo.

A partir de la publicación del padrón surgen algunas dudas y consultas por parte de los adultos mayores, especialmente por parte de aquellos que llevan una gran cantidad de tiempo esperando su afiliación y por parte de aquellos que han sido desafiliados. En Querecotillo existe un problema recurrente es la demora del proceso de afiliación. Ocurre

que existen casos de usuarios que poseen la misma condición socioeconómica pero que no obtienen la misma respuesta del programa. Esto genera dudas tanto en los adultos mayores como en los funcionarios, quienes deben dar cara ante la situación. Además, se ha dado el caso de usuarios que son desafiliados sin avisar previamente al municipio o sin explicar los motivos de la desafiliación. Aspectos que generan dudas e incertidumbre entre los adultos mayores.

“Nosotros mismos le hemos informado al programa, cuando alcanzamos la listas, no sabemos cuál es el filtro que hacen porque salen personas que no deben estar, pese a la información que hemos alcanzado a veces no lo han desafiliado o informamos de un fallecido (...) En este último padrón tenemos fallecidos que hemos informado y siguen apareciendo, igual los que no merecen”
(Gerente de Desarrollo Social de la Municipalidad)

“Últimamente se han hecho muchas desafiliaciones, y eso no nos informan, no nos dan lista, yo tengo que tratar de explicarle como puedo, ya envíe un correo, yo le alcanzo la respuesta, pero sería bueno que nos envíen las listas de quienes cobran ya quienes no y por cuales motivos, eso nos va a permitir atender mejor”.
(Gerente de Desarrollo Social de la Municipalidad)

“Cuando lo hemos detectado nosotros, lo comunicamos, para que ella vaya y corrobore, y tome fotos. Hay adultos mayores que son de extrema pobreza y aún no salen y nos dicen que están tomando a los más mayores, por edad, para priorizar”.
(Gerente de Desarrollo Social de la Municipalidad)

iv. Entrega de la subvención económica

El pago de la subvención económica se da en la agencia del Banco de la Nación ubicada en el mismo distrito. En dicha agencia también cobran los usuarios de los distritos de Lancones, Salitral y Marcabellica también.

La promotora del programa entrega al Banco un cronograma de pagos para los diferentes distritos que cobran en la agencia de Querecotillo. Esta medida no es de agrado para el Banco de la Nación debido a que se forman largas colas cuando el usuario podría ir en diversos días a recoger el pago.

Sobre la calidad de atención, la promotora señala que en la agencia no se da un buen trato al adulto mayor y que las instalaciones son inadecuadas. Algunos se desmayan o se caen por esperar en las largas colas y ha habido varios casos de robo en la puerta del banco.

***“¿Ha recibido quejas del adulto mayor acerca del trato que reciben del Banco de la Nación?
Sí, le dicen que usted no debe estar cobrando, es plata mal utilizada, eso dicen, pero en realidad eso lo debe recibir el adulto mayor porque se lo merece, tantos años trabajó para su país, por eso está el programa para velar por ellos. No hay sillas, no tienen espacios adecuados, esa agencia no presta las garantías suficientes para que la cantidad de adultos mayores se sienta bien”.***
(Promotora de Pensión 65)

Para la ejecución del cobro, el Banco de la Nación pide el DNI y el voucher anterior a los adultos mayores. Asimismo, en caso cobre una persona diferente al usuario, se le pide una carta poder legalizada. Sin embargo, en el caso de Querecotillo aún no se ha presentado ningún familiar a recoger el cobro del usuario.

A.2 Conocimiento del Programa

i. Derechos

Muchos de los usuarios entrevistados en Querecotillo desconocen los derechos y obligaciones que tienen por ser afiliados de Pensión 65, les es difícil mencionar una respuesta clara y en algunos casos mencionan no haber recibido información al respecto y en otros casos consideran que la pensión es una ayuda y la agradecen. Los usuarios que sí tienen conocimiento, respondieron que ellos tienen derecho a recibir su subvención económica cada dos meses.

“De cuál pues, de qué manera podría contar yo, de que nosotros ahora agradecemos bastante que nos están dando la ayuda porque la verdad, nos ha servido de mucho, me ha servido, por lo menos, para mi enfermedad, así, para algo que no tenía también, por ahí estamos ayudando, gracias a Dios la ayuda que nos han dado...” (Usuaría urbano, Querecotillo)

“No me han dicho nada, señorita, como no he ido en estos días tampoco ya donde las chicas, no he ido hasta que estamos en el banco, cobramos y ahí mismo nos venimos porque a veces tarde nos demoramos hartos, es una fila larga, no, no he ido donde ellas, hasta ahora en estos días, por ahí”.
(Usuaría urbana, Querecotillo)

“No, bueno nomás la pensioncita que nos dan pues, que es una cuota de 250...”.
(Usuaría rural, Querecotillo)

Se debe mencionar que todos los usuarios mencionan no saber de ninguna actividad u otro tipo de derecho o ayuda para los adultos mayores (por ser parte de “Pensión 65”) asociados o que brinde el Estado o en su jurisdicción, o en su defecto mencionan desconocer si existe algún otro servicio relacionado a Pensión 65.

“No, el único, el único servicio que nos dan, más no”.
(Usuaría rural, Querecotillo)

“No tengo señorita nada, ningún apoyo”.
“Nada señorita sería mentirle, no han comentado nada”.
(Usuarios urbanos, Querecotillo)

En cuanto a los actores encargados de proveer el servicio, a ellos no se les realizó preguntas sobre los derechos de los usuarios. Sin embargo, algunos de ellos expresaron la importancia del programa en cuanto a garantizar que los adultos mayores se sientan incluidos y revalorarlos ante la sociedad. Los actores entrevistados no hicieron referencia directa a la subvención económica como derecho de los adultos mayores.

“Sí, ha cambiado, no sólo en la Municipalidad sino también en la conciencia de toda la población, de que realmente el adulto mayor merece un mejor trato, mejor vida y eso ha llamado a la reflexión de muchos hijos”.
(Encargada de la ULF)

ii. Obligaciones

Sobre las obligaciones, en algunos casos puntuales los usuarios manifiestan como obligación o requisito lo siguiente: avisar cuando se obtenga otro tipo de jubilación (como el de la ONP, por ejemplo), ser pobre (asociado al requisito para afiliarse al Programa) y cobrar la subvención cuando sean informados de la entrega.

“No, no... no me han dicho nada y tampoco yo pa’ que voy a estar diciendo si no tengo, cuando ya ves que...”
(Usuario rural, Querecotillo)

“No, requisito de él es que él es pobre, este, no tiene, no tiene parcela, no tiene nada, solamente la, su, pensión es el, como lo que él recibe, lo único, porque él no tiene nada”.
(Cuidador urbano, Querecotillo)

“No, que avise cuando ya se inscriba o salga el trámite de jubilación, que lo iba hacer, ya que sepa ya, mejor dicho que llamen... me mandan una nota, pues, que uno ya va a recibir recién”
(Usuaría urbano, Querecotillo)

“Que uno ya tiene que ir a cobrar ya cuando a uno le van a avisar cualquiera ya pagando ya cualquiera cobra al mes que le paguen”.
(Usuario urbano, Querecotillo)

B. Objetivo 2: Efectos y cambios a partir del Programa

A continuación se presentaran los efectos y cambios que ha tenido el programa en la alimentación, la salud, las relaciones y la seguridad económica. Por medio de las entrevistas se percibe que los principales cambios se dan en la alimentación de los usuarios.

B.1. Cambios en la alimentación

La mayoría de usuarios entrevistador de Querecotillo, reportan que el uso principal de su pensión es en el rubro alimentación. En los testimonios se encuentran referencias a la mejora en este rubro y no sólo a la adquisición de productos a los que antes no tenían acceso; como arroz, pescado y leche, sino a compras en mayor cantidad.

“Sacamos la comidita.” “comprar la comidita, de allí ya no queda pos”
“Hay que gastar en el arroz, en el azúcar, en las cosas que se compran para el mes, nosotros no compramos para la semana” “Se puede decir que si quiera se compra una, diario, casi la carnecita no comprábamos antes más que dos, tres días, casi, pescadito, por ahí su zarza, su cebollita, su jitomate, así, usualmente al día, pero ahora como ya traemos una libre de pescado fresco”
“ya uno saca así la comidita pal mes, pal mes”.
(Usuarías urbano, Querecotillo)

“Ya compro mis verduras y mis carnes, para tener pues ahí”.
(Usuaría rural, Querecotillo)

“Ha mejorado un poquito, pues, con eso que nos da, que está recibiendo, ha mejorado su alimentamiento” “Cuando ya viene, ya, más o menos ya me alimento” “No tomábamos desayuno, no almorzamos, no merendábamos también así poquito, más sufrido. Pero, bueno, ya estamos un poquito mejor, ya mejoró”.
(Usuario urbano, Querecotillo)

B.2. Cambios en la salud física

En segundo lugar, la mayoría de los usuarios entrevistados reporta utilizar la subvención económica en la adquisición de productos medicinales. También se hace referencia a que el dinero recibido no les va a alcanzar en sus tratamientos, otros comentan que los precios en los hospitales son caros y no les alcanza en sus consultas con doctores o en el hospital de la Solidaridad o de Sullana.

“Sí, me faltan ampollas me voy a comprar, lo que me falta”.

(Usuario urbano, Querecotillo)

“Mis hijos me tenían que ayudar eso, me mandan, cuando estamos así, me mandan, en cambio, esto nos ayuda, pero no va a alcanzar”

(Usuario urbano, Querecotillo)

“Me atendieron, la última vez, después, me atendió un doctor que vino de Lima, señorita, me cobró quince soles la consulta. Y bien que no podía ir porque andaba con un bastón, yo, porque no podía. Y me dijo que me saquen la placa y no puedo porque la placa me cobraron cuarenta soles”.

(Usuario urbano, Querecotillo)

“Ya no puedo más que ahora no me va a alcanzar para la medicina, por eso corro a la, al seguro de salud pues, ese día me mandaron al hospital de Sullana, pero me dijeron que vuelta vaya el doctor, pero no he ido porque no tengo plata pues, no tengo pues”.

(Usuario urbano, Querecotillo)

B.3. Cambios en la salud emocional

También encontramos un efecto importante en la salud emocional de los usuarios del Programa en Querecotillo. En distintos momentos de las entrevistas, ellos y ellas mencionan sentirse contentos, felices, tranquilos ahora que reciben la subvención económica sobre todo en relación a las necesidades que ahora pueden cubrir y antes no podían.

“Alegre, bien alegre” “Más contento. Ya más mejor lo veo, más alentado”

(Cuidadores urbano, Querecotillo)

***“para mí es feliz porque aunque sea tengo para comprar un pan”
“nosotros ahora agradecemos bastante que nos están dando la ayuda porque la verdad, nos ha servido de mucho”***

“Yo, me alegro porque ya estoy comiendo” “Tranquila”

(Usuarías urbano, Querecotillo)

“Yo me siento bien” “Ya hay como ir a Sullana a comprar para traer lo que le falta a uno” “Me siento bien, pues”

“Feliz de la vida, porque como le repito, si debo ya pago con eso” “Ya tengo la esperanza pues de que venga la platita para poder comprar vuelta otra vez los alimentos”

(Usuarías rural, Querecotillo)

“Tranquilo, alegre” “Más alegrecito”

“Le agradezco a Dios y a la virgen que siquiera nos ha venido esa ayuda pues, y a pasar otro día más tranquilo pues”

(Usuarios urbano, Querecotillo)

B.4. Cambios en las relaciones familiares

La mayoría de usuarios entrevistados manifiestan que con la subvención se apoyan económicamente entre sí con sus parejas y en algunos casos apoyan a su familia. En algunos casos puntuales manifiestan que sus familiares son quienes los apoyan significativamente.

***“Estamos, aunque sea, ayudándonos uno al otro ahí, para poder vivir porque si no. Mejoramiento, eso es, es la situación” “a veces mi esposo no tiene para comprar el abono, ya le doy que haga mejor esas cositas que tiene de plata”
“gracias a Dios la ayuda que nos han dado, porque el sueldo de mi esposo pues, es poquito, también a él le descuentan a veces”.
(Usuarías urbano, Querecotillo)***

***“Ellas ya saben que me falta para este mes, y ya, ya viene una, ya se reúnen, son cuatro que ellas ya se reúnen ahí y me dan” “También le ayudo así en sus útiles que se le terminan”
(Usuaría rural, Querecotillo)***

***“Ahí mismo lo doy a mi esposa para que se vaya”.
(Usuario urbano, Querecotillo)***

B.5. Cambios en las relaciones con la comunidad

La mayor parte de usuarios entrevistados señala que su relación con los vecinos antes y luego de recibir su pensión 65 es tranquila y pacífica, sin cambios. Algunos casos puntuales señalan que en las tiendas (bodegas) ya les dan crédito (fiar) con más confianza.

***“No, (risas), sigue igual”
“Sí, tranquilo, aquí la gente es tranquila”. “Para qué, pues no, cómo le diré, no son malos ellos, ni yo tampoco pues, que ellos alguna cosita, si nos pasa que a nosotros, ya vienen a visitarnos y nosotros también a ellos”. “Sí, pues, me preguntan, pues, ellos, que si recibo o no”.
(Usuarías urbano, Querecotillo)***

***“Sí, bien, ellos sí se portan bien conmigo. Conforme ellos, yo también con ellos. Yo, no me gusta el pleito, ni ser egoísta no, tampoco”. “Bien, con mejor gusto me da las cosas”.
(Usuarías rural, Querecotillo)***

B.6. Cambios en la seguridad económica

La mayor parte de los usuarios entrevistados, tienen la pensión 65 como única fuente de ingreso y es con eso o el apoyo de sus familiares, o pequeños trabajos autogenerados con lo que viven, además de que en algunos casos tienen sus propios animales que es parte de su fuente de alimentación. Con esta subvención ya pueden sentirse seguros y adquirir sus alimentos o cualquier otra cosa que necesiten.

***“Para comprar sus comiditas, cualquier cosita, ahorita pues, para poner su puerta, su cocinita también que se le ha comprado por ahí”.
(Cuidador urbano, Querecotillo)***

“gasto con mi esposo, cuando tiene él, gasta el” “Mejoramiento, eso es, es la

*situación, señorita” “Sí, así, uno ya compra sus comiditas, ya compra”.
“No, allí yo me iba yo por allá, aunque sea a lavar”.
“ayer me fui a Sullana, todo se me fue en comprar ya no tengo, pues, otro
sueldo, nada, pero ahorita que mi esposo está enfermo, allí se va, a veces
falta”.*

(Usuarías urbana, Querecotillo)

*“Alegre porque no he tenido y llego a recibir esto ya tengo para comprar
aunque sea lo que necesito”.
(Usuaría rural, Querecotillo)*

B.7. Otros cambios

Encontramos también cambios en la condición laboral, los usuarios que tienen trabajos se ven apoyados con pensión 65, pero no dejan de desarrollar sus propios trabajos, salvo que se vean afectados en su salud. Algunos usuarios se refieren a otros pagos que realizan como agua o luz.

*“Si me dicen anda a regar por ahí, me voy a regar, pero no es todos los días,
sino así pues, a veces, cuando vienen” “El año pasado yo, lo único que sí
andaba haciendo mis, hacía por ahí un poquito de adobe, un poquito.”
“ Por eso yo trabajo normal, a veces pues, cuando no, me siento mal así, ya no
voy a trabajar, parece que me han venido los años, hace dos, dos años por lo
menos.”*

(Usuarios urbano, Querecotillo)

*“En pagar la luz, es que no hay para pagar, yo no pago la luz, ya no viene, me
cortan, pagar la agüita”.
(Usuario urbano, Querecotillo)*

B.8. Cambios en el día de pago

La entrega de la subvención económica que otorga el Programa Pensión 65 a los usuarios del distrito de Querecotillo, es en el Banco de la Nación del distrito. Los usuarios se enteran del día de pago por la radio o terceras personas, algunos van solos y otros acompañados y tienen diferentes distancias desde sus casas hasta la agencia, desde 15 minutos hasta 1 hora aproximadamente. Las movilidades que emplean son particulares; como colectivos o hasta moto taxis.

*“Yo nomás me voy”
“Sí, mi hija va al banco y ve el papel que está escrito, como sabe leer, y me
dice tal día van a pagar y no le van a cambiar a otra fecha”.
(Usuaría urbano, Querecotillo)*

*“Ah, allá avisan, pue, acá hay una señora que, este, ya dan el aviso por allá y
ya saben la gente y nos dicen, pue”.
(Usuaría urbano, Querecotillo)*

*“Es que ya pues, a veces, vienen a avisar así por la emisora, de ahí ya nos
avisan y ya vamos a cobrar”.
(Usuaría urbano, Querecotillo)*

C. Objetivo 3: Experiencia, valoración y percepción de otros servicios relacionados

Además de la entrega de la subvención económica, el Programa realiza esfuerzos para promover y articular la entrega de mejores servicios orientados al adulto mayor. En el caso de Querecotillo, a diferencia de otros distritos, se han implementado campañas de salud en coordinación con el Hospital de la Solidaridad y no con el MINSA. Además de las campañas, los usuarios suelen atenderse en las postas cercanas a los centros poblados donde viven. Sin embargo, indican que no hacen uso del SIS y que incurren en costos para recibir atenciones particulares y medicamentos.

C.1. Servicios de salud

i. Acceso y uso

El uso del servicio de salud es constante debido a las diversas enfermedades o dolencias que padecen los usuarios. Los centros de salud más visitados son: la Posta de Salud de Querecotillo, el consultorio médico “Señor Cautivo”, y el Hospital de La Solidaridad de Sullana. Algunos manifiestan estar afiliados al seguro de salud del Estado; el cual conocen es gratuito. Si bien en las referencias no necesariamente mencionan el nombre “Seguro Integral de Salud o SIS”, refieren atenderse en la posta de Querecotillo o de su centro poblado (si cuentan con ella) o en el Hospital de la Solidaridad. Los motivos de uso son enfermedades respiratorias, resfriados, dolor de cabeza, servicio dental y hasta operaciones de emergencia por cuadros agudos. De otro lado, algunos adultos mayores entrevistados refieren no utilizarlo muy seguido ya sea porque les da miedo o porque no les alivia sus malestares como desearían o porque sólo les brinda medicinas básicas que no alivian su enfermedad.

“Bueno mal me encontraba, pero yo ahí, ya me hijas me vieron, ya mis hijas me llevaron, pues sí, ya pues cuando hay, ya voy a que el doctor me haga mi control y ya vengo y me tomo mis medicinas pues”.
(Usuaría rural, Querecotillo)

“Allí dónde le estoy diciendo señorita, allí. Llamaba a mis hijos e iba a la Solidaridad. Tengo cinco hijos aquí y nos apoyan”.
(Usuario urbano, Querecotillo)

Sobre las campañas de salud, hasta la fecha de la entrevista, se había realizado solo una campaña de salud en Querecotillo, la cual fue organizada por la promotora, la municipalidad y el Hospital de la Solidaridad. La promotora mencionó que se prefirió trabajar con el Hospital de la Solidaridad porque la municipalidad indicó que con el MINSA no tenían una buena coordinación. Sin embargo ahora, con más tiempo, se está empezando a coordinar con el MINSA como corresponde.

En la campaña coordinada con el Hospital de la Solidaridad hubo triaje, farmacia y oftalmología. Asimismo, se brindó corte de cabello gratuito, desayuno que brindó la municipalidad, refrigerio a todo el personal médico. En esta campaña se va a atender a más usuarios.

“Ya busque a todos los que no estén afiliados [al SIS] y ahí ya hice que los afilien para que no haya problema con los medicamentos porque de parte del centro de salud no cuentan con personal médico suficiente debido a que tienen que turnarse para satisfacer las necesidades médicas de todos los pacientes”.
(Promotora de Pensión 65)

ii. Valoraciones/satisfacción

Algunos de los usuarios entrevistados dan buenos comentarios sobre el servicio de salud; sin embargo, la mayor parte se refiere a los costos muy altos, en cuanto a las consultas y a las medicinas y tratamientos, quejándose de que no les alcanza el dinero para pagarlos. Esto revela que gran parte de los usuarios no está haciendo uso del SIS o que el SIS no cubre las enfermedades que poseen.

***“Me dieron frotaciones, las pastillas en pomo, me dieron. Me aplastaron un poco la rodilla, pero si nos atienden bien, señorita. Bueno atención”.
“ porque ahorita la medicina está cara, el doctor setenta soles está la consulta y no hay, pe’, señorita”***

(Usuario urbano, Querecotillo)

“Y me dijo que me saquen la placa y no puedo porque la placa me cobraron cuarenta soles” “me atendió un doctor que vino de Lima, señorita, me cobró quince soles la consulta”.

(Usuario urbano, Querecotillo)

“Ya no puedo más que ahora no me alcanza para la medicina, por eso corro a la, al seguro de salud pues, ese día me mandaron al hospital de Sullana, pero me dijeron que vuelta vaya el doctor, pero no he ido porque no tengo plata pues, no tengo pues”.

(Usuario urbano, Querecotillo)

D. Objetivo 4: Necesidades actuales, aspiraciones y anhelos de los usuarios

Lo que más destacan los usuarios entrevistados en Querecotillo, tanto del área urbana como del área rural, es la importancia de atender sus problemas de salud. Asimismo, algunos mencionan, en segundo lugar, que les gustaría recibir apoyo para mejorar sus viviendas.

Adicionalmente, tanto la promotora como las funcionarias municipales mencionaron que la principal aspiración de los usuarios es que aumente la pensión y que sea mensual en lugar de cada dos meses.

“Que Dios nos ayude, y con eso estoy ahorita contento, señorita, ojalá que no haiga otra caída porque allí la pensión para mí, señorita, o sea para mí, que a veces mi señora no tiene que echar a la olla y tiene que parar, le doy gracias a mi hija, que nos ha estado ayudando, para qué, por eso es que yo rogaba a mi hija que no le falte nada que Dios y la Virgen me la proteja y me la alumbre, esa es lo que nos ha estado ayudando”.

“Yo me siento tranquilo, pero para una enfermedad si yo solo lo pienso, señorita, no tengo por qué estar obligando a mi señora, cuando no tengo para una pastilla cuando viene mi hija de allá, de Cruceta ella va a Sullana y tiene, me lo compra”

(Usuarios urbano, Querecotillo)

“Aumenten lo que está donando”.

(Cuidador urbano, Querecotillo)

“Yo, pa’ estar contenta, será pes, mi medicina, así pues pa”.

(Usuario urbano, Querecotillo)

“Yo deseara, pues, que me vinieran a arreglar aquí mi casita, que me dieran ayuda aquí para mi casita”.

(Usuaría urbano, Querecotillo)

IV. Registro etnográfico

Se llegó a la casa del usuario, quien estaba esperando. A las 08:04am, él y su esposa se enrumbaron en una moto taxi camino al banco. Un día antes, se le buscó al usuario para pactar una cita para así poder acompañarlo a que reciba su pensión. Se acordó a las 8am.

La esposa siempre está pendiente de él, se preocupa de que se sienta cómodo. Representa sus ojos, literalmente hablando. Ya en el vehículo, el usuario preguntaba a su esposa que si tenía todos sus documentos listos para cobrar. Ella respondió que sí, solo tenía que sacar una copia de su DNI. El usuario comentaba que el pago de la subvención se realizaba el 26 de cada dos meses, que el que atiende en ventanilla le avisaba cuándo recibirá su pago para que vaya a cobrar. También decía que tuvo que hacer el cambio de su DNI por su estado de discapacidad (no puede firmar porque ha perdido la visión) para que no tuviese problemas al cobrar.

Se llegó a las 8:12am al centro de cobro y había una larga cola hacia el lado izquierdo del banco. Al medio de esta, hay un callejón del que emana un olor hediondo: el espacio es utilizado como baño, pero a pesar del olor los adultos mayores seguían formando su cola. La esposa de Don Mauro lo tomó de la mano y lo llevó hacia el lado derecho, al lado de la puerta del banco, para que lo hicieran pasar como persona discapacitada. Las filas cada vez iban creciendo más. Muchos de los adultos mayores venían acompañados de sus familiares, quienes también llevaban a sus niños, mientras don Mauro estaba parado junto a su esposa, esperando a que abran el banco. Muchos de los adultos mayores presentes conversaban entre ellos; otros cansados se sentaban en las veredas mientras esperaban. Poco antes de que abriesen el banco, llega la promotora y atiende las consultas de los usuarios que se le acercan. Varios de ellos le preguntaron si están en la nueva lista de "Pensión 65" para poder cobrar su dinero. Ella les decía que tienen que verificar si sus nombres aparecen en la lista de la municipalidad, allí debían pedir su número de cuenta, luego que regresen y hagan su cola. Para ello la promotora, les pedía que le saquen copia a su DNI. Otros usuarios preguntaban si seguirían cobrando su pensión, corroborando que no se les haya desafiado. Ante esto, la promotora los mandaba a la municipalidad para que averigüen si estaban en la lista a los nuevos usuarios, y a los que no aparecen, los observados, que pregunten a Maribel Castillo en qué nivel se encontraban.

A las 08:49 se abrió el banco. Los adultos mayores se alborotaron por ver quiénes pasaban primero. Hay mucho desorden y griterío, el vigilante del banco no puede controlar la situación; es entonces donde aparece un efectivo policial y ayuda a que guarden calma y se ordenen los adultos mayores. Son las 09:43am y hay desesperación en el lugar porque avisan que no hay sistema, que está fallando. Ante ello el policía menciona a cada momento que pueden venir otro día a cobrar su pago y que no generen tanto alboroto. Pasaron unos minutos y volvieron a atender con normalidad. El vigilante hace pasar a los usuarios a las ventanillas, uno de cada fila, alternándolos. Hay dos ventanillas atendiendo. Don Mauro es uno de los primeros en ser atendido. A las 09:57am él sale del banco; ya cobró su pensión, y se dirige a su casa acompañado de su esposa. Comenta que irán a pagar una deuda que tienen en una bodega –donde sacan fiado productos para preparar sus alimentos. El usuario se siente contento y tranquilo porque ya tiene con qué cubrir sus gastos de salud y alimentos.

Mientras tanto, en el banco, un adulto mayor, quien iba acompañado de su esposa, se puso mal y se desmayó. Lo auxiliaron e hicieron que pase rápido para que cobre su pensión y se vaya a su casa. Al parecer este usuario estaba sin desayunar, además de tener problemas de la vista (hace poco le operaron los ojos de glaucoma) y soportar el calor intenso que todos los adultos mayores tienen que soportar mientras esperan para cobrar su pensión. Algunos usuarios, saliendo del banco, se dirigieron a Sullana. Por los comentarios de los usuarios que permanecen en la fila, se van a Sullana a comprar para su semana y para hacerse ver su salud en algún centro de atención médica (el más visitado es el Hospital de la Solidaridad).

Con respecto a la atención y la orientación, se pudo observar lo siguiente: Al ver el vigilante del banco que don Mauro y otros usuarios iban formando una cola al lado derecho, comenzó a gritarles que hicieran una sola fila porque todos son adultos mayores y que estaban en la misma condición. Algunos usuarios que estaban acompañados de sus familiares le gritaban al vigilante que deje pasar primero a los adultos mayores que estaban discapacitados o enfermos. Mientras, otros usuarios se quejaban para que entren según el orden de llegada. La promotora, por otro lado, conversaba con algunos familiares de los adultos mayores y les decía que no deben traerlos sin antes verificar si sus nombres están en la relación publicada en la municipalidad (relación de nuevos usuarios), porque los exponen. Tanto el vigilante del banco como el efectivo policial de apoyo no tuvieron tino: para atender a los adultos mayores alzaban constantemente la voz, y cuando los usuarios les preguntaban algo, respondían con mala gana y tratándolos bruscamente. Se pudo observar en los rostros de los adultos mayores desesperación, molestia, cansancio, tristeza y temor antes de abrir el banco. Luego mostraron alegría y satisfacción cuando empezaron a pagarles. Así como también, los que cobraban por primera vez se sentían muy contentos y hacían gestos de agradecimiento a Dios. Algunos adultos mayores o sus familiares se acercaban a preguntarme sobre su situación, pensaban que también estaba encargada de “Pensión 65” y que podía responder a sus preguntas, a lo cual les respondía que cualquier duda o consulta se lo comuniquen a la promotora.

Sobre los exteriores, el banco está ubicado en la avenida principal, por ello los adultos mayores debían estar pendientes de los autos que circulaban constantemente, ya que no medían la velocidad y los usuarios corrían el riesgo de ser atropellados. Más de la mitad de los adultos mayores presentes llegaron en moto taxi al banco, otros caminando. Algunos solos y otros acompañados de algún familiar. La promotora comenta que el día de pago en Querecotillo siempre es la misma situación.

Apareció un vendedor de gelatinas y empanadas, aprovechó la multitud para hacer negocio. A las 11:23am llega un personal de la municipalidad con su cámara y micrófono, empieza a preguntarles a los usuarios que se encuentran en sus filas sobre “Pensión 65”, sobre cómo se sienten después de cobrar su dinero o sobre en qué invierten el dinero que reciben de “Pensión 65”. Este personaje es comunicador social quien trabaja en el “Semanario” de la municipalidad. Se intentó el acercamiento para conversar con él y dijo que no podía dar información confidencial, que se lo busque en su oficina para pactar una cita. Ya al día siguiente del primer día de pago se dio la noticia de que a un usuario de “Pensión 65” le robaron su dinero. Al parecer saliendo del banco, ya camino a casa, el usuario tomó una moto taxi y fue ahí donde le hurtaron.

V. Conclusiones y recomendaciones

A continuación se presentan las principales conclusiones y recomendaciones producto de la información levantada en campo en el distrito de Querecotillo y organizadas según los objetivos de la consultoría.

Objetivo 1: identificar y describir los motivos que impulsaron a los usuarios a afiliarse, su evaluación sobre el proceso de afiliación, y el grado de conocimiento sobre los derechos, obligaciones y la posibilidad de acceso a servicios de salud y servicios complementarios.

- 1.1. El tiempo que le toma al SISFOH brindar la clasificación socioeconómica es muy prolongado y estanca el proceso de afiliación, a pesar de los importantes esfuerzos que realiza el equipo de la municipalidad para cumplir con el empadronamiento.

Por ello, es necesario evaluar los procesos al interior del SISFOH para reducir el tiempo necesario para otorgar la calificación socioeconómica.

- 1.2. A pesar de que se realizan actividades orientadas a la difusión del programa, estas no han sido suficientes para que los adultos mayores conozcan con certeza conocer los objetivos del programa, los requisitos de afiliación y el padrón de usuarios. Esto se ve reflejado en las dudas e incertidumbre que poseen los usuarios y también en ocasiones del funcionario municipal sobre los criterios de afiliación, no afiliación o desafiliación de algunos adultos mayores.

Por ello, es necesario ampliar los mecanismos de difusión existentes sobre el programa y realizar mayores campañas informativas sobre el programa garantizando que lleguen a las zonas rurales más lejanas. Asimismo, se debe procurar hacer una mayor difusión radial y realizar alianzas con gobernadores o líderes locales que pueden apoyar en las tareas de difusión del programa.

Adicionalmente, es importante brindar información completa a los funcionarios municipales, quienes dan cara frente a la ciudadanía, acerca de las demoras en la afiliación y las causas de desafiliación.

- 1.3. El pago de la subvención económica, se realiza con varios inconvenientes, grandes colas integradas por distintas personas que cobran por jubilación y otras personas que buscan el servicio del banco. Los principales problemas son la calidad en la atención y la falta de consideración hacia los adultos mayores con discapacidad que deben esperar parados, por largas horas, para cobrar la pensión.

Se recomienda realizar mayores coordinaciones con el Banco de la Nación para garantizar que los adultos mayores reciban una atención preferencial durante el día de pago. Asimismo, procurar coordinar con la municipalidad para que apoyen con temas logísticos durante el día de pago (por ejemplo, prestando sillas).

Objetivo 2: Conocer las experiencias, valoraciones y percepciones de los usuarios y su entorno, sobre los efectos del programa, la subvención económica y la mejora en las condiciones de vida

- 2.1. Como en la mayoría de los casos, los usuarios de Querecotillo utilizan el dinero de la subvención principalmente en adquirir productos alimenticios. Ellos manifiestan valorar mucho el hecho de poder adquirir con mayor frecuencia productos como carne y pescado, entre otros.

- 2.2. En segunda medida los usuarios valoran el dinero que reciben ya que les permite trasladarse hasta Sullana para poder recibir atención médica de mejor calidad, ya sea en establecimientos del Estado como en el Hospital de la Solidaridad de esa ciudad, pagando las consultas necesarias.
- 2.3. Otro efecto que se ha encontrado en Querecotillo es que los adultos mayores ahora pueden acceder a pequeños créditos locales de bodegas o comercios que les proveen de alimentos cuando se les acaba el dinero de la pensión.

Objetivo 3: Conocer las experiencias, valoraciones y percepciones de los usuarios del programa, su entorno y el personal de salud, frente al acceso y uso de servicios de salud.

- 3.1. Se ha realizado una campaña de salud en Querecotillo la cual, a diferencia de otros distritos, fue coordinada con el Hospital de la Solidaridad en lugar del MINSA. En general, los adultos mayores sienten temor hacia la atención en los servicios de salud del Estado y hay una fuerte insatisfacción ya que estos servicios no suelen aliviar sus malestares al no contar con las medicinas necesarias para sus dolencias.

Adicionalmente, los usuarios consideran que los costos del servicio de salud son muy elevados y no pueden cubrirlos con sus limitados ingresos.

En este marco, es necesario promover el desarrollo de más campañas de salud, donde se brinde atención especializada para adultos mayores. Asimismo, es importante coordinar con las direcciones de salud para promover que existan medicamentos disponibles para atender las dolencias específicas del adulto mayor.

Objetivo 4: Conocer las necesidades actuales, aspiraciones y anhelos a futuro de los usuarios del programa respecto a su persona y familia.

- 4.1. Para la mayoría de usuarios entrevistados, sería necesario poder recibir mayores recursos para poder invertir más en su salud. Valorarían mucho el poder recibir la actual pensión pero con mayor frecuencia; mensualmente. De otro lado, para algunos usuarios sería deseable poder tener servicios de salud de calidad y en las especialidades que necesitan, en Querecotillo; para no tener que trasladarse hasta Sullana.

VI. Bibliografía¹⁰¹ y referencias

INEI. *Censo Nacional 2007: XI de población y VI de vivienda*. Lima.

¹⁰¹ En el caso de localidades, no se agrega bibliografía del marco conceptual, dado que ésta sección sólo corresponde al reporte general.

VII. Anexo

A. Lista de entrevistados por localidad

c. Usuarios

Nombres y Apellidos	Nº de DNI	Edad	Ámbito
MAURO RAMIREZ CARREÑO	03633868	66	Urbano
SEGUNDO MIGUEL GUTIERREZ RUIZ	03633348	76	Urbano
TEODORO REYES GONZALES	03635285	68	Urbano
SANTOS BRAULIO VALLADARES RUEDA	03594494	68	Urbano
SANTOS ROSSANA RUIZ CORDOVA		39	Urbano
ANA ISABEL RUEDA AGURTO	03635400	79	Urbano
APRODICIO GARCIA MOGOLLON	03634178	73	Rural
JOSE RIVERA SOCOLA	03632181	70	Rural
LUSMILA HUALAN GARCÍA	03100469	77	Urbano
MARIA ELSA ACARO CASTRO DE CARREÑO	03635749	67	Rural
LIRIA AÑAZCO MANRIQUEZ	03635680	78	Urbano
FELIX GRIMANESA ORTIZ VDA DE APONTE	03678760	73	Rural
DORA LUZ SANCHEZ MENDOZA DE CRUZ	42163604	67	Rural
JOSE JULIO ESTRADA ESTRADA	03619720	69	Rural
ELENO GUTIERREZ SAAVEDRA	03621840	77	Rural
HILDA ISAURA MEDINA VINCES	03599029	66	Rural
SANTOS MARGARITA FARIAS MORE	03635874	66	Urbano
ANA CASTRO GARCIA	03633465	70	Rural
LIZARDO APONTE CAMACHO	03619136	75	Rural
PASCUALA CORINA GUTIERREZ DE VELASCO	03649208	76	Urbano

d. Actores encargados de la provisión del servicio

Actor	Entidad Pública	Cargo	Código del entrevistado	Duración de la entrevista
Rosa Maribel Castillo y Carmen Grillo	Municipalidad Distrital de Querecotillo	Responsable de la Unidad Local de Focalización	EFMDQ26	77
Rosa Oviedo Távara	Pensión 65	Promotora de Pensión 65	EFP65Q27	53
Ruth Villena	Posta de Salud de Querecotillo	Técnico en enfermería	EFESQ28	13
Jorge Marchan	Banco de la Nación	Funcionario ventanilla	EMBNQ29	15

B. Fotografías codificadas y reseñadas

Esta sección se encuentra en el CD adjunto “ANEXOS_LOCALIDADES”.

C. Procesamiento y análisis de entrevistas

Esta sección se encuentra en el CD adjunto “ANEXOS_LOCALIDADES”.

D. Transcripciones

Esta sección se encuentra en el CD adjunto “ANEXOS_LOCALIDADES”.

E. Audios

Esta sección se encuentra en el CD adjunto “ANEXOS_LOCALIDADES”.

**REPORTE DE PRINCIPALES HALLAZGOS
SAN PEDRO DE CHAULÁN
HUÁNUCO
EVALUACIÓN CUALITATIVA DEL PROGRAMA “PENSIÓN 65”**



**AC
PÚBLICA**



**APOYO
CONSULTORIA**

FEBRERO DE 2014

CONTENIDO

I.	Introducción.....	247
II.	Información de contexto de cada localidad	248
III.	Resultados por objetivos del estudio	252
IV.	Registro etnográfico	269
V.	Conclusiones y recomendaciones	273
VI.	Bibliografía y referencias.....	275
VII.	Anexo	276
A.	Lista de entrevistados por localidad.....	276
B.	Fotografías codificadas y reseñadas	276
C.	Procesamiento y análisis de entrevistas.....	276
D.	Transcripciones	277
E.	Audios.....	277

I. Introducción

El distrito de San Pedro de Chaulán, en la provincia de Huánuco, región Huánuco, fue seleccionado como uno de los ocho casos de estudio de la Evaluación cualitativa del Programa Pensión 65. Se encuentra en la Sierra y cuenta con 156 usuarios entre 65 y 80 años de edad, de los cuales 83 son varones y 73 son mujeres. Según el padrón de usuarios proporcionado por el Programa Pensión 65, 70 residen en ámbito rural, 48 en ámbito urbano y el resto no se ha podido determinar. El cobro se realiza a través de las agencias del Banco de la Nación y, en la localidad no se han implementado campañas de salud.

El trabajo de campo en el distrito de San Pedro de Chaulán, tuvo dos fases. En una primera fase, desde el 07 al 19 de septiembre de 2013, se realizaron entrevistas a los usuarios del programa. En una segunda fase, entre el 30 de septiembre y el 1 de octubre, se entrevistó a los actores encargados de proveer el servicio.

Durante dichos períodos se realizaron coordinaciones permanentes, tanto con la Promotora y la Coordinadora del Programa, como con el Secretario de la Municipalidad y el Registrador civil, quienes apoyaron permanentemente la realización del trabajo de campo. Asimismo, se realizaron varias reuniones con autoridades y actores de la localidad: teniente gobernador, jefa de la Posta de Salud y jefe del área de programas sociales de la Municipalidad.

Se realizaron 21 entrevistas en profundidad, a los usuarios del programa Pensión 65. De este grupo de entrevistas se reemplazó 01 entrevista debido a que su contenido y calidad no fue óptima para el cumplimiento de los objetivos del presente estudio. También se realizó un trabajo etnográfico permanente y se registró, específicamente, la observación participante del día de pago de la subvención del programa, el lunes 19 de septiembre. Adicionalmente, se realizaron 6 entrevistas a los actores encargados de proveer el servicio: funcionarios municipales, funcionarios del Banco de la Nación, funcionarios de los centros de salud y al equipo de Pensión 65.

Las principales dificultades para el trabajo de campo están relacionadas principalmente con los siguientes temas:

- Con las dificultades y debilidades del padrón de usuarios, en tanto las direcciones no eran claras ni exactas (sobre todo en zonas rurales). En estos casos se contó con mayor apoyo de actores locales para la ubicación de los usuarios.
- Con las dificultades de comunicación en castellano de algunos usuarios (principalmente mujeres del área rural); a quienes se les realizó la entrevista con el apoyo de un traductor local (fundamentalmente un familiar).

En ambos casos las estrategias utilizadas permitieron que la información levantada en campo sea adecuada para el cumplimiento de los objetivos del estudio.

II. Información de contexto de cada localidad

El distrito de San Pedro de Chaulán¹⁰² está compuesto por el centro urbano, al que los lugareños hacen referencia como “Chaulán”; y por varios centros poblados y comunidades dispersas y de difícil acceso. La mayoría de pobladores se dedican a la agricultura y el cuidado de ganado y, en muchas ocasiones, sin acceso a ningún tipo de servicios ya que realizan estas actividades fuera del centro urbano (ámbito rural). La lengua materna y predominante es el quechua; sin embargo, una parte de la población, principalmente los hombres adultos, jóvenes y adolescentes, también dominan el español. Las mujeres adultas difícilmente dominan el español y, en algunos casos, apenas lo entienden, lo cual dificulta su comprensión y comunicación en dicho idioma. Además, los adultos mayores del distrito, principalmente las mujeres, carecen de educación y son analfabetos.

Según la información recogida en campo, los hombres de “Chaulán” visten con poncho y sombrero de paño. Las mujeres adultas y jóvenes, usan polleras de colores muy llamativos, como el amarillo, rosado o verde claro; también usan sombreros de paño al que le agregan flores de distintos colores. A pesar de lo llamativo de su vestimenta, la población es reservada y desconfiada con los extraños o visitantes, debido a que es poco usual la presencia de desconocidos en el distrito, a menos que sea personal de programas sociales o del municipio. Además, son recurrentes las referencias (tanto en el pasado como en el presente) de violencia que hay en las *estancias*; es decir, son frecuentes los abigeos con armas y asesinato para robar el ganado de los pobladores de San Pedro de Chaulán. Aunque este tipo de acontecimientos se daba con mayor frecuencia en el pasado.

La plaza de armas del distrito, tiene el diseño peatonal de una cruz, con bancos en el centro y el perímetro, y tiene enrejada toda el área verde. Las construcciones más resaltantes son la Municipalidad, la Comisaría y una Iglesia (que parece abandonada). No hay veredas, ni tampoco pistas, inclusive no hay camino afirmado; por el contrario, las calles son de forma irregular y de tierra, no están señalizadas por nombres, ni tienen números. Fuera del cuadrante donde está la plaza de armas y la Municipalidad del distrito, el resto de la zona, se podría considerar como zona rural. Además, el centro del distrito no cuenta con hospedaje y sólo tiene una pensión de comida, donde se cocina para los funcionarios, profesores y personal de la posta del distrito. Los servicios básicos son precarios y se concentran en el centro del distrito. El comercio es casi escaso y sólo hay unas cuantas bodegas en la plaza y sus alrededores.

La Municipalidad de “Chaulán”, tiene un funcionamiento particular. Cuenta con dos locales de trabajo: una construcción municipal moderna al frente de la plaza de armas de “Chaulán”, que funciona con horarios irregulares; y una oficina alquilada en el centro de Huánuco, que funciona con los horarios habituales de trabajo de oficina. Las razones expuestas para esta dinámica son: 1. Las instituciones estatales con las que deben coordinar se encuentran en Huánuco. 2. La facilidad, desde Huánuco, para el acceso a las diferentes zonas del distrito (territorio extenso, de difícil acceso y dispersión). 3. Los funcionarios, en su gran mayoría, residen en Huánuco y no hay hospedaje o pensión donde dormir en “Chaulán”. Por estos motivos, el municipio se estableció en Huánuco, de donde se puede acceder con movilidad (autos) hacia distintos puntos del distrito y viceversa, cosa que no sucede desde “Chaulán”.

Debido a la dispersión de los centros poblados, además de la precariedad en el acceso y canales de comunicación, el personal de la municipalidad y de los programas sociales, desarrollan estrategias para enviar mensajes de importancia a los distintos lugares de la localidad. Los mensajes son enviados por diferentes medios: con los presidentes de las comunidades, en caso tengan celular y exista señal telefónica en la comunidad (muy

¹⁰²El término Chaulán proviene de la palabra quechua challwa o chalwa, que traducido al castellano es pez o pececillo. A este centro poblado se le dio el nombre de Chaulán, porque en la Laguna de Cochapampa, se encontraba abundante challwa.

pocos casos); por la radio de los distritos vecinos cuya señal llega a las comunidades cercanas; o, encargándole a los pobladores, profesores o enfermeras, la difusión del mensaje.

Según el Censo Nacional de Población y Vivienda 2007, elaborado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), el distrito de los Morochucos está compuesto por 7 998 personas, que conforman 2 138 el distrito de San Pedro de Chaulán está compuesto por 6 903 personas, que conforman 1388 hogares. El 22% de la población vive en áreas urbanas y el 78% en áreas rurales. Asimismo, de la población total de San Pedro de Chaulán, el 51.8% son hombres y el 48.2% mujeres.

SAN PEDRO DE CHAULÁN: INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA 2007

Región	Población	Urbana (%)	Rural (%)
Huánuco	762 223	42.5	57.5
Huánuco	270 233	60.4	39.6
San Pedro de Chaulán	6 903	22.1	77.9

Fuente: Censo de población y vivienda 2007-INEI

Elaboración: AC Pública – APOYO Consultoría

La distribución poblacional por grupos de edad muestra que el grueso de la población pertenece a los grupos más jóvenes, mayores a 15 años, en especial los grupos entre los 15 y 19 años. Respecto a la población de interés de la consultoría, se encontró que 4.8% del distrito son personas mayores de 65 años, lo que equivale a 331 personas.

Según la información del Censo 2007, el 91.5% de la población de San Pedro de Chaulán vive en condición de pobreza y un 56.5%, en pobreza extrema. Las altas tasas lo hacen uno de los distritos más pobres, con casi la totalidad de su población en estado de pobreza. En términos de la brecha de pobreza, que señala cuán pobres son los pobres, se observa que el gasto promedio en consumo, de los hogares pobres, es 38.6% menor que el valor de la canasta básica alimentaria, a partir de la cual se define la línea de pobreza monetaria¹⁰³. Por otro lado, en términos de desarrollo humano, se toma en cuenta el índice de desarrollo humano (IDH), el cual se basa en tres parámetros: vida larga y saludable, educación y, nivel de vida digno. El IDH del distrito de San Pedro de Chaulán es de 0.1542¹⁰⁴.

De acuerdo al Censo 2007, se pueden observar las características de las viviendas, y ordenados según si los servicios o infraestructura es la adecuada o no. En el caso a los servicios dentro de la vivienda, tanto en las áreas urbanas como rurales, solo un limitado grupo de éstas cuenta con acceso al agua: 5% y 0%, respectivamente¹⁰⁵. De forma similar, apenas el 3% de las viviendas en áreas rurales poseen acceso adecuado a los servicios higiénicos, mientras que el área rural ninguna vivienda cuenta con este servicio. No obstante, la situación mejora en cuanto al acceso al alumbrado eléctrico para el área urbana: mientras que el 48% de las viviendas en áreas urbanas tienen acceso a este servicio, en el área rural, apenas lo tiene el 1%.

Por otra parte, respecto a la infraestructura (pisos y paredes) de las viviendas debido a que existen diversas características en el material de construcción en la región de la costa, la sierra y la selva, no existe una definición única y universal que establezca cuáles viviendas están construidas con material adecuado¹⁰⁶. Sin embargo, para el presente estudio se

¹⁰³ La canasta básica familiar en el 2007, año del censo, fue S/. 121.2 nuevos soles.

¹⁰⁴ Un nivel cercano a 1 indica un nivel de desarrollo alto, es decir, refleja un país que posee un índice de esperanza de vida alto, un buen desempeño en indicadores de educación, como los años promedio de escolaridad y la tasa de alfabetización y, un PBI alto.

¹⁰⁵ Red pública dentro o fuera de la vivienda.

¹⁰⁶ Por lo contrario, sí se puede definir aquellas viviendas que cuentan con características físicas inadecuadas cuando se trata de viviendas improvisadas, viviendas con paredes de estera, viviendas con paredes interiores de quincha, piedra con barro, madera u otro material y además, con pisos de tierra (INEI, 2008).

establece que aquellas viviendas que cuenten con paredes de ladrillo, bloque o cemento, y con pisos de cemento, loseta o parquet, son viviendas construidas con material adecuado¹⁰⁷.

En San Pedro de Chaulán, se encuentra que tanto en el área urbana como en el área rural, las condiciones son precarias, ya que menos de la décima parte de las viviendas poseen material adecuado¹⁰⁸ en sus paredes y pisos. En el área urbana solo el 4% tiene piso de parquet y/o cemento, mientras que el 94% tiene piso de tierra. En el área rural la situación se repite: el 1% de las viviendas tiene piso de parquet y/o cemento, y el 99% tiene pisos de tierra. Por lo que respecta al material de las paredes, el 3% del área urbana y el 1% del área rural, son de ladrillo.

SAN PEDRO DE CHAULÁN: MATERIAL PREDOMINANTE EN VIVIENDAS 2007

	Urbano		Rural	
	N° Viviendas	%	N° Viviendas	%
Servicios dentro de la vivienda				
Agua ¹⁰⁹	13	5	3	0
Servicio higiénico ¹¹⁰	8	3	5	0
Alumbrado eléctrico ¹¹¹	119	48	8	1
Infraestructura				
<i>Pisos</i>				
<i>Cemento o parquet</i>	11	4	12	1
<i>Tierra</i>	234	94	1123	99
<i>Paredes</i>				
<i>Ladrillo</i>	240	3	11	1
<i>Adobe o tapia o madera</i>	240	97	1086	95

Fuente: Censo de población y vivienda 2007-INEI

Elaboración: AC Pública – APOYO Consultoría

En cuanto a los servicios de comunicación, apenas el 0.1% de la población cuenta con celular y teléfono fijo. Adicionalmente, el 61% cuenta con radio y, apenas el 2.7% cuenta con televisor a color.

En cuanto al indicador de asistencia escolar, según el Censo del 2007, se encuentra una relación inversa entre mayor grupo de edad y porcentaje de asistencia. Mientras el grupo de edad escolar de niños de 6 y 11 años tiene un 87.9% de asistencia, en el grupo de edad de 12 a 16 años la asistencia se reduce a 81.7%. Asimismo, en el grupo de mayor edad que va de los 17 a 24 años, la asistencia escolar es incluso menor: sólo el 24.5% asiste al sistema educativo regular.

Con respecto al acceso a seguro de salud, se observa que más de la mitad de la población (81%) se encuentra afiliado a un seguro de salud¹¹², ya sea EsSalud o el Sistema Integral de Salud (SIS). Por su parte, se halló un mayor número de afiliados al SIS residentes en áreas rurales (81.3%) que urbanas (74.7%). Mientras que en el caso de EsSalud, la relación es contraria: un mayor número de afiliados son del área urbana (3.6%), mientras que el 0.3% son del área rural. En efecto, los resultados son coherentes si se considera

¹⁰⁷ Para el siguiente producto se buscará en detalle una metodología que permita diferenciar entre el material de vivienda adecuado considerando criterios para la sierra, la costa y la selva.

¹⁰⁸ Se ha considerado como viviendas con material adecuado aquellas que poseen paredes de ladrillo o bloque de cemento; y pisos de cemento, loseta o parquet (INEI).

¹⁰⁹ Red pública de agua dentro y fuera del hogar

¹¹⁰ Red pública de desagüe dentro y fuera del hogar

¹¹¹ Posee Alumbrado eléctrico mediante red pública

¹¹² A nivel nacional, más de la mitad de la población (65%) no está cubierta por ningún seguro, sino que depende de los servicios públicos de salud que oferta el Ministerio de Salud, pero se estima que dentro de este sector, el 25% no tiene posibilidades de acceder a ningún tipo de atención (Perfil del Adulto Mayor – Intra II: 2004)

que el SIS prioriza a la población que se encuentra en situación de pobreza, la cual mayormente está asentada en áreas rurales.

En cuanto al empleo, la tasa de población económicamente activa de la población, restringida a mayores de 14 años¹¹³ (denominada población en edad de trabajar – PET), es de 44.4%; es decir, menos de la mitad de la PET se encuentra con un empleo o se encuentra activamente buscando uno¹¹⁴. La aparente baja tasa de actividad de la PEA podría deberse a que solo el 12% de las mujeres en edad de trabajar pertenecen a la PEA; mientras que el 75.6% de los hombres se encuentran en la misma situación. Se sospecha que la gran mayoría de mujeres del distrito de San Pedro de Chaulán se dedican a realizar labores domésticas en sus propios hogares, por lo cual no estarían siendo reconocidas como parte de la PEA.

Respecto a la población mayor a 65 años, según el Censo 2007, se encontró que representaban el 4.8% de la población del distrito, lo que equivalía a 331 personas. De este grupo, 165 eran hombres (49.9%) y 166, mujeres (50.1%). Un 73.1% de esta población estaba asentada en el área rural y el resto, en el área urbana. Al 2007, el 86.7% sí contaban con DNI, aunque la cobertura era mayor en el área urbana (94.4%) que en la rural (83.9%).

Con respecto al tema de la salud, se encontró que el 40.8% de las personas mayores a 65 años no estaba afiliado a ningún seguro de salud, ni del tipo EsSalud o el Sistema Integral de Salud (SIS). Según el tipo de seguro, había una mayor cobertura por parte del SIS frente a EsSalud, y ésta era mayor en áreas urbanas que en la rural. De forma desagregada, se halló que había un mayor porcentaje de afiliados al SIS en el área urbana (68.5%) que en el área rural (54.6%). Lo anterior es coherente con el objetivo del SIS de priorizar a los más pobres, los cuales se encuentran tanto en el área rural como el área urbana (la incidencia de la pobreza era 91.5% en el 2007).

Con respecto al nivel educativo alcanzado, el 36% de las personas mayores de 65 años había alcanzado solo primaria y el 61% no tenía ningún nivel educativo. Por parte del nivel de Población Económicamente Activa (PEA), se encontró que el 47.4% de la PEA mayor a 65 años estaba ocupada, y 93% de este grupo se dedicaba a la agricultura o a la ganadería. Esto resulta coherente con los bajos niveles educativos alcanzados de esta población, ya que, por lo general, se encontró que la población ocupaba puestos no calificados. Por otra parte, dada la relevancia de la agricultura como actividad económica, y la naturaleza del ciclo agrícola¹¹⁵, se podría esperar que ésta población no habría tenido un empleo fijo sino estacional¹¹⁶, lo cual pudo dificultar una aportación permanente al sistema de pensiones.

Casi la totalidad de ancianos de más de 65 años recibe Pensión 65, y quienes no lo reciben están en espera de hacerlo (se encuentran en proceso de afiliación). Ello podría explicarse por la precariedad de las condiciones de vida de los pobladores en el distrito. El Programa tiene una acogida especial en esta localidad, ya que abarca a casi la totalidad de la población anciana del distrito. Los ancianos que aún no reciben pensión no cuentan con DNI, muchos de ellos inclusive no tienen ningún documento que acredite su edad y no pueden hacer las gestiones solos por ser analfabetos y por no entender el proceso de afiliación, por lo que necesitan un guía para poder realizarlo; volviéndose por ello el Registrador Civil y el Secretario de la Municipalidad personas importantes en el funcionamiento del Programa en el distrito.

¹¹³ La definición brindada incluye a la población mayor de 65 años.

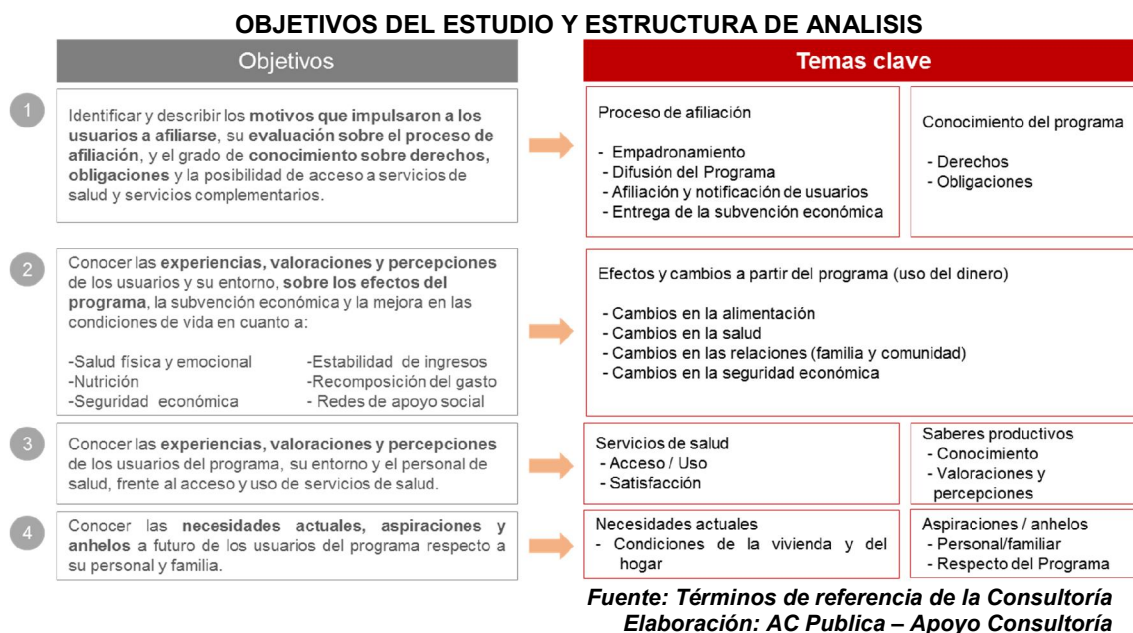
¹¹⁴ Este indicador se conoce como tasa de actividad de la PEA y se calcula dividiendo PEA entre PET.

¹¹⁵ Los requerimientos de mano de obra para la actividad agrícola responden a un ciclo, en la que sólo en etapas claves como la preparación, siembra y cosecha, la demanda por mano de obra se eleva, pero cae abruptamente pasada la temporada.

¹¹⁶ Según estudios del INEI, luego del ciclo agrícola, muchas personas no tienen la opción de una búsqueda activa de trabajo en la misma zona, de modo que algunos optan por la migración temporal y otros por elaborar productos no agrícolas.

III. Resultados por objetivos del estudio

La presente sección tiene como objetivo detallar los resultados generales del estudio de casos realizados. Los resultados del estudio han sido agrupados en función a los objetivos de dicho estudio y a los temas asociados a cada objetivo.



El primer objetivo se relaciona con dos temas clave: el proceso de afiliación y el conocimiento del programa. La información que será presentada sobre el proceso de afiliación se organizó tomando en consideración los procesos operativos de Pensión 65.

El segundo objetivo se relaciona con los efectos y cambios que ha tenido el Programa en la vida de los usuarios, en cuatro aspectos clave: la alimentación, la salud, las relaciones (familia y comunidad) y la seguridad económica.

El tercer objetivo está asociado a dos servicios clave: servicios de salud y Saberes Productivos. Para el primero se recoge información sobre el acceso y uso de servicios de salud por parte del usuario. Para el segundo, se recoge información sobre las actividades que fueron desarrolladas para ejecutar el piloto de Saberes Productos, y la percepción que poseen los usuarios sobre este piloto.

Finalmente, el cuarto objetivo recoge información sobre las necesidades actuales y los anhelos de los usuarios. Las necesidades actuales están ligadas principalmente a las condiciones del hogar y a la calidad de vida de los usuarios. Las aspiraciones y anhelos están ligadas a aspectos personales, familiares y, también, a los anhelos asociados al Programa Pensión 65.

A. Objetivo 1: Conocimiento del Programa y proceso de afiliación

En San Pedro de Chaulán, al igual que en los demás distritos, no existen suficientes medios y canales de difusión para dar a conocer los objetivos y los requisitos de afiliación al Programa. A esto debe sumarse que el promotor no se da abasto para apoyar en las labores de difusión, ni para realizar las verificaciones de los usuarios actuales. Además, los funcionarios municipales no tienen claro a que se deben las demoras en la afiliación. Vacíos de información que se trasladan a los usuarios y que generan incertidumbre ya que estos no tienen claro a qué se debe que se encuentran afiliados, cuáles son sus derechos y cuáles son sus obligaciones.

A.1 Proceso de afiliación

El proceso de afiliación se inicia con la identificación de potenciales usuarios y la recopilación de requisitos para la afiliación. Se debe mencionar que el proceso de identificación de potenciales usuarios se realiza con el apoyo del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH). Por este motivo, antes de explicar los procesos operativos de Pensión 65, resulta fundamental mencionar la situación actual de los gobiernos locales respecto al empadronamiento de los ciudadanos, ya que este proceso permite generar como resultado una lista de potenciales usuarios que podrían ser usuarios de Pensión 65.

Luego de explicar la situación actual con respecto al empadronamiento, se mencionan los resultados encontrados en los siguientes temas (o procesos operativos del Programa): difusión del programa; afiliación y notificación de usuarios; y, entrega de la subvención económica.

i. Empadronamiento

El empadronamiento consiste en el levantamiento de la ficha socioeconómica de cada hogar. Esta función está a cargo de las municipalidades distritales. En San Pedro de Chaulán, la Unidad Local de Focalización está encargada de realizar el empadronamiento. Actualmente, la oficina de la ULF se encuentra ubicada en la sede de la Municipalidad Distrital de San Pedro de Chaulán, ubicada en el distrito de Huánuco.

El responsable de la ULF explicó que en el año 2011 contrataron a una consultora para que realice el empadronamiento de los hogares. Actualmente la ULF se encarga de empadronar y, en algunos casos, realiza el empadronamiento por demanda. Esto quiere decir que el ciudadano que desee ser empadronado, debe acudir a la municipalidad para pedirlo. Explicó que cuando los adultos mayores cumplen 65 años acuden a la municipalidad para inscribirse al programa. En esos casos se les pide el DNI para cotejar la edad y luego se acude a su hogar para llenar la ficha socioeconómica. El responsable de la ULF indicó que estar empadronado era necesario para poder pertenecer a un programa social.

“Cuando un anciano cumple 65 años, ellos mismos vienen a la municipalidad, al mismo Chaulán para que se inscriban. La información ha llegado a todos los sitios, las personas que cumplen su edad vienen a empadronarse voluntariamente, yo paro en caseríos para llenar fichas y también para ver otros programas sociales, porque soy el jefe de esa área.”

(Responsable de la ULF, San Pedro de Chaulán)

“Vamos a empezar a levantar la información. En el 2011 contratamos una consultoría para que lo haga, ahora las ULF que están en cada municipalidad están empadronando, les validan, verifican.”

(Responsable de la ULF, San Pedro de Chaulán)

Los usuarios del Programa conocen, claramente, que el gobierno local es el encargado del empadronamiento. Sin embargo, algo resaltante es que se han encontrado algunos casos en los que los usuarios reportan haberse empadronado a través de sus autoridades locales o comunales a quienes habrían pagado para registrarse. En algunos de esos casos mencionaron que con ese empadronamiento no se efectivizó su afiliación, sino que ésta se dio posteriormente.

“Bueno, de ahí ya la autoridad política y el gobernador ya, bueno, nos, ahí también nos ha sacado (dinero), por cada, a cada anciano nos ha sacado dos soles la autoridad política con el gobernador para empadronarnos, hemos empadronado, pero ese padrón, no sé, no ha salido todavía con ello, en último todavía ha salido y

justo cuando hemos empadronado, todavía”... “Bueno, ya será pes, dos años, dos años”... “Sí, más primero sí, he pagado los 2 soles hace dos años ya pasó”... “Nos ha dicho que se paga, va a salir tu plata, dijo pe, y verdad, -“pagamos, no importa, pagaremos”-, hemos dicho”... “Ahí no ha salido todavía pe, después todavía ha salido”

“Bueno, el gobernador va a salir, empadronan y entonces, largo, harta gente hemos empadronado, ¿no?, He pagado 2 soles pues, en ese no ha salido todavía después no ha salido todavía, atrás cuando ya, en el consejo nos dijo -“empadronan”-, ya recién con eso ha salido”.

(Usuarios urbanos, San Pedro de Chaulán)

Se debe mencionar que desde el punto de vista de la promotora de Pensión 65, se deberían hacer varias mejoras en la ficha socioeconómica, como por ejemplo, agregar un rubro de ingreso económico del hogar.

“Al SISFOH, que cambie su ficha socioeconómica, le hicimos llegar su sugerencia al debido tiempo, y que sean transparentes, porque hay personas que favorecen y no lo necesitan, y están perjudicando a otros. Se confunden con las listas, eso complica un montón nuestro trabajo y luego nos echan la culpa a Pensión. Debemos trabajar de la mano, pero deben ser transparentes.”

(Promotora de Pensión 65, San Pedro de Chaulán)

“Se debe considerar la canasta básica, cuánto están percibiendo mensualmente, no preguntan lo primordial que es el ingreso económico, de quien dependen.”

(Promotora de Pensión 65, San Pedro de Chaulán)

Luego de recoger la información de la ficha socioeconómica en los hogares, ésta se envía a la Unidad Central de Focalización y, en Lima determinan la clasificación socioeconómica de los hogares. Según el responsable de la ULF, en Lima, se demoran mucho tiempo en determinar la clasificación socioeconómica. Indicó que se demoran, aproximadamente, tres meses y que este proceso debería agilizarse. Luego de tener información sobre la clasificación socioeconómica proceden a iniciar el proceso de afiliación: recogen la copia del DNI y la declaración jurada (DJ).

“Me ayudaría más que la información que nosotros enviamos se responda en un tiempo más breve, o de manera electrónica, que en Lima nos informen, porque la ficha socioeconómica tiene un período de evaluación de 3 meses y eso es muchísimo tiempo.”

(Responsable de la ULF, San Pedro de Chaulán)

“Como te digo si no son beneficiarios, quieren serlo, vemos la calificación que tengan y si no está tenemos que empadronarlo, ahí se llena solo la ficha socioeconómica y cuando se le da el grado, recién podemos llenar la declaración jurada.”

(Responsable de la ULF, San Pedro de Chaulán)

ii. Difusión del programa

En cuanto a la difusión del Programa Pensión 65, las entrevistas realizadas permiten concluir que no existen suficientes canales de difusión. Asimismo, se observó que no todos conocen cuáles podrían ser los medios de difusión. El personal de salud hizo referencia a las radios como un medio de difusión; sin embargo, el personal de la municipalidad indicó que no se podía realizar una difusión radial debido a la ausencia de señal. Esto revela la importancia de que se realicen mayores esfuerzos por encontrar mayores medios para difundir los objetivos del programa, así como los requisitos para la afiliación.

El personal de la ULF y la promotora de Pensión 65 hicieron referencia a dos charlas que se dieron para informar sobre el programa. Sin embargo, no indicaron si brindaban información adicional sobre los requisitos para ser usuarios del programa. En algunos casos, según el responsable de la ULF, se programan visitas a los hogares para informar sobre el programa y los requisitos de afiliación. Sin embargo, no hay estrategias de difusión permanentes.

Lo anterior se confirma al entrevistar a los usuarios. Ellos afirman que conocen el programa, ya que las autoridades locales de los centros poblados, el alcalde del distrito y los funcionarios municipales han visitado sus hogares. Sin embargo, no hacen referencia a campañas de información o la difusión radial.

“Alcalde, ah alcalde, alcalde ha dicho va a salir, plata de 65, acá escíbete diciendo me ha inscrito pues alcalde ahí”... “Alcalde del pueblo acá y ahí ya me he inscrito pues ya, entonces ya me ha salido, entonces el señor ya te ha salido tu plata 65 me ha dicho”.

(Usuaría, femenina, San Pedro de Chaulán)

Es importante mencionar que la mayoría de los usuarios conoce el Programa Pensión 65 desde la campaña electoral del presidente Humala. Se hace referencia a la presencia de un grupo importante de militantes del partido Nacionalista, quienes en plena campaña electoral visitaron el distrito y difundieron entre los pobladores que una de las promesas electorales del candidato Humala era la implementación del Programa Pensión 65, dirigido a ellos.

“Bueno, acá llegaron, bueno, los partidarios, partidarios políticos”... “Políticos, llegaron y así dijo que, va a haber Pensión 65”... “Del partido del actual presidente, de Ollanta, pe”... “Ahí dice “vota por mí porque vamos a pagar”, y los pueblos han votado por él”.

(Usuarios urbanos, San Pedro de Chaulán)

“Papá Ollanta te va a dar plata dijo”.

(Usuaría rural, San Pedro de Chaulán)

La situación descrita refleja la importancia de establecer mayores canales de difusión, canales que sean permanentes y que permitan que quede claro a quiénes está dirigido el Programa. Los adultos mayores no tienen claro cuáles son los criterios de afiliación. Generalmente, esperan hasta tener 65 años para ir a la municipalidad a afiliarse; sin embargo, no tienen claro que el Programa está enfocado en los adultos mayores que viven en extrema pobreza.

Adicionalmente, la escasez de adecuados canales de difusión, lleva a que algunos ciudadanos crean que Pensión 65 depende de la municipalidad. En estos casos, se les explica cuáles son las funciones de la ULF.

iii. Afiliación y notificación de usuarios

La afiliación y notificación de usuarios contempla el desarrollo de varios subprocesos: identificación de potenciales usuarios, recopilación de requisitos para la afiliación, procesamiento de la información, revisión periódica de requisitos, retiro de usuarios fallecidos, reincorporación de usuarios, aprobación del padrón de usuarios y difusión del padrón de usuarios. A continuación, se resumirán los resultados en los subprocesos mencionados, considerando el rol de los actores y la experiencia y motivaciones de los usuarios durante la afiliación.

Debido a que son 8 subprocesos, se consideró agruparlos en dos subtemas: recopilación de requisitos para la afiliación y, establecimiento del padrón de usuarios. El primero incluye

los resultados vinculados a los primeros dos subprocesos; y el segundo, a los 6 subprocesos restantes.

- Requisitos para la afiliación

En la municipalidad de San Pedro de Chaulán, el responsable de Programas Sociales, está también encargado de la Unidad Local de Focalización (ULF). Esta persona, junto con su equipo, es la encargada de reunir los DNI y las declaraciones juradas (DJ) de los potenciales usuarios. Actualmente, hay 264 usuarios inscritos; y en el distrito, hay aproximadamente 380 adultos mayores, por lo que el 70% se encuentra afiliado a Pensión 65.

Según los procesos operativos del Programa, las municipalidades reciben una lista de potenciales usuarios y en base a esa lista recogen los DNI y las DJ. Sin embargo, el entrevistado no hizo referencia a la recepción de una lista de potenciales usuarios. Más bien indicó que procuran tener la ficha socioeconómica de todos los hogares para obtener una calificación socioeconómica, ya que sin la misma, los adultos mayores no podrían ser usuarios. Asimismo, especificaron, que durante las labores de campo de su personal, suelen identificar potenciales usuarios. En esos casos recogen la ficha socioeconómica y luego de tener la calificación socioeconómica, recogen el DNI y la DJ del potencial usuario.

Como se mencionó, para afiliarse, los adultos mayores deben presentar su DNI y firmar una DJ. En San Pedro de Chaulán, han identificado que existen adultos mayores que no cuentan con DNI. Actualmente, según el registrador civil de la municipalidad, hay entre 7 y 10 adultos mayores que no tienen DNI. El registrador civil explicó que todos los adultos mayores poseen su partida de nacimiento; sin embargo, no poseen su DNI debido a que deben bajar al distrito de Huánuco a realizar el trámite y no cuentan con los recursos económicos para hacerlo. Explicaron que como hay más de 8 personas que necesitan el DNI, es posible hablar con la Gerencia de Restitución de la Identidad y Apoyo Social (GRIAS) para que ellos suban a San Pedro de Chaulán y realicen el trámite para obtener su DNI.

***“Actualmente, como hay más de 8 personas que necesitan DNI, se está coordinando con las GRIAS para que suban a realizar el trámite.”
(Registrador Civil, San Pedro de Chaulán)***

Los adultos mayores no diferencian de manera clara el proceso de empadronamiento y el de afiliación. Además, a pesar de que los funcionarios municipales tienen claro cuáles son los documentos que debe presentar el adulto mayor, pocos adultos mayores tenían claro que debían presentar su DNI. Incluso algunos creían que lo debían presentar para el empadronamiento. Esto refleja, de manera clara, que no diferencian entre el proceso de empadronamiento, asociado al SISFOH, y el de afiliación, asociado a Pensión 65.

***“Sí, algunos nos hemos padronado, algunos porque no han tenido su documento, no se han padronado. Sí, no se han padronado.”
(Usuario rural, San Pedro de Chaulán)***

Asimismo, se debe mencionar que según el responsable de la ULF, algunos ciudadanos creen que Pensión 65 depende de la municipalidad. En estos casos se les explica cuáles son las funciones de la ULF.

***“Algunas personas piensan que todo depende de nosotros como distrito, piensan que somos autónomos en esto, porque yo le relleno la declaración jurada o la copia de su DNI, o cuando uno va a sus casas y ve que no son extremos pobres, pero igual quieren cobrar, y Marilyn (la promotora) les explica igual.”
(Responsable de la ULF, San Pedro de Chaulán)***

En cuanto a los motivos de afiliación, en general, no se encuentran muchas respuestas referidas a motivaciones personales específicas que propiciaron la afiliación de los usuarios de Chaulán al Programa. Por lo general, se trató más de afiliaciones ofrecidas por las autoridades locales que de afiliaciones buscadas por los adultos mayores. Sin embargo, durante las entrevistas pudimos conocer que, gracias a la subvención económica que les brinda Pensión 65, los adultos mayores, podían satisfacer necesidades que antes no tenían cubiertas.

Esta percepción favorable del Programa por parte del adulto mayor, puede deberse a que se entrevistaron a usuarios que tenían más de 8 meses en el programa (los primeros usuarios). Cuando inició el Programa se buscó a los adultos mayores para informales acerca de Pensión 65, e indicarles que se podían afiliarse. Actualmente, los funcionarios de la municipalidad indican que los adultos mayores, al cumplir 65, acuden a la municipalidad a afiliarse.

“Porque otros, he visto pe, otros que reciben, otros, no faltan otros paisanos también dice “por qué”, un apoyo está dando pue, por eso apoyo están dando, son edad, “puede ser que sale, inscribe”, ahí ya pe, hemos hecho, por eso sale ahora sí”.
(Usuaría urbana, San Pedro de Chaulán)

“Por una gripe, para denunciar plata, para ahorrar cemento, cualquier cosa para comprar, mejor dicho, para vivir, más dicho, hay veces cuando no hay la carga, no hay la trabajo, no hay la venta de queque, con eso compramos, siquiera, con qué compraríamos qué cosa, así así yo”.
(Usuaría rural, San Pedro de Chaulán)

Por otro lado, se debe mencionar, que los problemas de difusión de información sobre el programa se ven reflejados en el proceso de afiliación. La mayoría de los usuarios entrevistados no identifican con claridad los criterios por los cuales han sido seleccionados como beneficiarios del Programa, ni en qué consiste el proceso de afiliación y los requisitos que deben cumplir. Sin embargo, algunos nombraron, entre los requisitos para obtener la subvención económica, su edad y, en pocos casos, su condición de pobreza.

“Ahí dice los que tienen 65 años para arriba”... “Sí pues, fuimos, cuando yo fui (al Concejo), allí, cómo se llama, un comunicado en la puerta hemos vista, ya pues, ya hemos pasado todos los que tienen 65 años, todas zonas de altura, por ahí”... “Porque nosotros no hemos sabido nada, y los sábados ustedes vienen y nos empadronan, nos anotan nuestros nombres según la edad que tenemos, por eso estamos recibiendo”... “Acá en el Concejo nos preguntó pue, cuántos años tiene, cuantos años tienen tu señora así”... Nos ha publicado allá, ha venido el concejo y el concejo ya traen su libreta, su partida de nacimiento para apuntarlos, nos ha dicho”. “Por la edad, por todo eso por eso ahora estamos recibiendo, 65”... “Ha dicho que sale para abuelos salen, para el joven no, para abuelos, por eso para 65”

(Usuarios urbanos, San Pedro de Chaulán)

“Es programa pero, pero, pobreza pes seré...no tengo nada, pes, ¿no ves?... por eso me estará ayudando, pe”.
(Usuaría rural, San Pedro de Chaulán)

Asimismo, la mayoría de usuarios, no pudo precisar el tiempo que demoró el proceso de afiliación. Debemos mencionar que incluso los funcionarios municipales y el promotor de Pensión 65, no tenían conocimiento sobre el tiempo de demora de la afiliación.

Los usuarios tampoco pudieron precisar con certeza desde hace cuánto venían recibiendo la subvención económica del Programa. En algunas entrevistas se encuentran referencias mayores a seis meses, pero con muy poca precisión. Asimismo, se aprecia que algunos usuarios no tenían claro cuál es el monto de la subvención económica que se les iba a entregar.

“No sé cuánto tiempo ha salido, creo que medio año, por ahí todavía ha salido, recién pues he recibido un año y medio”... “Inscribirme? seis meses, es que lo que me ha inscrito casi seis, seis es todavía es, seis meses todavía, no ha salido primerito, de ahí todavía ha salido”... “Ahora ya un año que cobro”... “Ajá, medio año, o sea, un año y medio estaré recibiendo; dos años ya”.
(Usuaría urbana, San Pedro de Chaulán)

“Después que ya salió como 8 meses por ahí, 8, 6 meses ha salido, ahí todavía salió”.
(Usuario rural, San Pedro de Chaulán)

“Doscientos cincuenta, pe...de dos, tres meses ah, tres meses”.
(Usuaría rural, San Pedro de Chaulán)

“Solo la plata nomás nos da... doscientos cincuenta...cada dos meses...sí, ciento veinticinco, cada dos meses”.
(Usuario urbano, San Pedro de Chaulán)

“220, 220 soles cada mes, 220 será pues, en dos meses recibimos 350, en dos meses”... “Ajá cada dos meses.

“Doscientos cincuenta en dos meses, cada mes es ciento veinticinco y en dos meses son doscientos cincuenta”.

(Usuarías urbanas, San Pedro de Chaulán)

- Establecimiento del padrón de usuarios

La Sede Central de Pensión 65, es la encargada de procesar los DNI y las DJ de los potenciales usuarios. Por medio de este proceso, se coteja información con la RENIEC, ESSALUD, SBS y la ONPS para seleccionar a los adultos mayores que sí cumplen con los requisitos para ser usuarios de Pensión 65. Asimismo, como parte del proceso de cotejo de información, es importante la verificación de los actuales usuarios, operación que es realizada por los promotores y los gobiernos locales. Por medio de estas verificaciones es posible detectar si hay usuarios que deberían ser desafiliados del Programa o adultos mayores que deberían estar afiliados.

El promotor de Pensión 65 está encargado de realizar verificaciones. Por un lado están las verificaciones de supervivencia que permiten corroborar si el adulto mayor ha fallecido; por otro lado, están las verificaciones que se realizan para corroborar que los usuarios cumplen con los requisitos para estar afiliados al programa.

En cuanto a la verificación de supervivencia, actualmente se realiza con la colaboración de la municipalidad. El día de pago, cuando la promotora está en el Banco, les pide a los usuarios que firmen la ficha de supervivencia. En caso de que no la firmen ese día, los usuarios deben ir a cualquiera de las dos sedes de la municipalidad para firmar la ficha de supervivencia que permite corroborar con mayor rapidez cuáles adultos mayores han fallecido. Se debe mencionar, que si el registrador civil recibe información sobre los adultos mayores que han fallecido, debe informar acerca de este hecho al promotor, para que el promotor pueda informar en Lima. Este procedimiento es más rápido, porque la RENIEC puede tardarse hasta 6 meses en actualizar la información.

En cuanto a la verificación de los requisitos de los usuarios, la promotora explicó que evalúan las características de la vivienda y se les pregunta en qué usan su dinero. La

promotora indicó también, que no han sido capacitados sobre los aspectos que deben verificar en los hogares, pero que preguntan lo necesario para certificar si el usuario es extremo pobre.

“La casa, cómo viven, con quiénes viven ahí. Entramos a tallar un poco para saber en qué usan el dinero, estás comprando tu lechecita, tu medicina, cómo vivías antes, indagar cosas para saber si es extremo pobre, quiero ver que comes, quiero ver tu cocina. No nos dicen que tenemos que verificar, pero nosotros como equipo nos hemos organizado para llegar hasta el fondo y saber si es extremo pobre.”
(Promotora de Pensión 65, San Pedro de Chaulán)

La promotora ha logrado realizar verificaciones en todos los hogares de los usuarios ubicados en la capital del distrito. Sin embargo, indicó que le falta culminar las verificaciones en los centros poblados más alejados. Explicó que el tiempo que toma realizar las verificaciones, depende de la dispersión de los hogares.

Asimismo, explicó que luego de realizar las verificaciones, le informa al alcalde del distrito para evitar que algunos adultos mayores indiquen que no se ha realizado una verificación cuando sí se ha hecho.

Por medio de las verificaciones, logra determinar si hay casos de filtraciones y, por lo tanto, si se debe desafiliar a un usuario. Frente a esto, explicó que ella no se encarga de avisarle al usuario que se encuentra desafiliado, porque San Pedro de Chaulán es una zona peligrosa. Explicó, además, que cuando se desafilia a una persona, se busca, automáticamente, un reemplazo. Es decir, cuando se desafilia a un usuario, en el siguiente padrón, entra un nuevo usuario.

“Soy sincera, en el caso de Chaulán no le informo a la persona, por ser una zona muy conflictiva. Nosotras, en cada distrito tenemos un archivador de todo lo que hemos trabajado, a quiénes hemos identificado, a quiénes hemos visitado, pero no puedo dejar de avisar que si yo vi una tienda en la casa del usuario, no lo puedo dejar porque es una zona bien conflictiva y bien peligrosa, porque si se enterase que hemos enviado a revaluación nos pueden hacer algo.”
(Promotora de Pensión 65, San Pedro de Chaulán)

Adicionalmente, en algunas oportunidades, mientras ha estado realizando verificaciones ha identificado potenciales usuarios. En ambos casos, toma fotos y elabora un reporte que sustente porqué un usuario debería ser afiliado o desafiliado.

Como se mencionó, por medio de las verificaciones que se han realizado, se han detectado casos de usuarios que no deberían estar recibiendo la subvención económica. Tanto el promotor de pensión 65, como el personal de la municipalidad, indicaron que se habían identificado estos casos. El responsable de la ULF indicó que había entre cinco y seis personas que no debían recibir la pensión debido a que habían prestado servicios en una mina. Asimismo, la promotora explicó que no había muchos casos de filtración porque San Pedro de Chaulán era un distrito extremo pobre. Los casos que ella había identificado, eran porque los usuarios poseían una tienda.

“Emitieron cinco o seis personas que no deberían, porque han prestado servicios a una mina, eso le impide ser partícipe del programa, pero fuera de eso el distrito está considerado de extremo pobre y califica.”
(Responsable de la ULF, San Pedro de Chaulán)

Luego de cotejar la información, tomando en cuenta la data levantada durante las verificaciones, se procede a establecer, publicar y difundir el padrón de usuarios. En San Pedro de Chaulán, la promotora de Pensión 65 recibe el padrón de usuarios en su correo con dos semanas de anticipación. Al recibirlo, lo envía al personal de la ULF de la

municipalidad. Cuando el responsable de la ULF lo recibe, lo publica en las dos sedes de la municipalidad: la que se encuentra ubicada en el distrito de San Pedro de Chaulán y la que se encuentra en el distrito de Huánuco.

La promotora indicó que en el padrón se especifica quiénes son los nuevos usuarios. En esos casos, el funcionario de la municipalidad explicó que van a visitarlos a sus hogares para informarles.

Cuando se publica el padrón, también se especifica la fecha de pago de la subvención económica. A pesar de que los actores encargados de proveer el servicio, no mencionaron la radio como uno de los medios de difusión debido a la escasez de señal, el personal de salud indicó que sí se podía hacer uso de las radios de comunidades campesinas y distritos vecinos.

iv. Entrega de la subvención económica

Los usuarios de San Pedro de Chaulán deben acudir a Huánuco para recoger su subvención económica. Los usuarios de la zona urbana se demoran entre dos horas y media y tres horas en llegar a Huánuco; mientras que los usuarios de zonas rurales necesitan, por lo menos, cuatro horas de traslado, realizando el recorrido por tramos: primero caminando hasta el paradero del centro poblado urbano de San Pedro Chaulán y luego combinando medios de transporte por tramos.

La promotora explicó que para bajar a cobrar la subvención, los adultos mayores utilizan un medio de transporte (carro o bus) que les cobra 20 soles (ida y vuelta). Asimismo, explicó que los medios de transporte se informan sobre cuándo es el día de pago y esperan en la plaza de armas de San Pedro de Chaulán, para recoger a los adultos mayores que desean bajar a cobrar la pensión.

***“A cobrar nos bajamos a las cinco de la mañana. Ajá a las cinco de la mañana, llegamos siete u ocho en la cola, hacemos cola: 8:30am”.
(Usuaría urbana, San Pedro de Chaulán)***

***“Caminando, en paradero, caminando hasta banco. Sí, en plaza. Diez soles (cuesta) auto, pero auto; camión cobra cinco. Yo con auto voy yo. Con auto regreso y viaje con auto”.
(Usuario urbano, San Pedro de Chaulán)***

***“Bien bravo, acá sales a las tres de la mañana, cuatro de la mañana a pie, en tu Coso tomas carro. Yo me demoro dos horas, me duele mi pie. Sí, una hora y media (más) así. Ese carro te cobra, otro te cobra cuatro soles, otro te cobra tres soles, otro cobra, “ya ha subido gasolina”, diciendo, cinco soles, no qué cosa, no se ha enterado?. Sales de Coso a las cinco, abajo llegas casi a las siete ya. Sí, hasta ahora tienen que esperar tanto rato sentada ahí, después, ahí nos dicen, el policía “espérate, madrecita, ya te van a atender” no se preocupa, el policía, guachimanes. Será dos horas, tres horas, así (de cola en el Banco).”
(Usuaría rural, San Pedro de Chaulán)***

Durante el día de pago, la municipalidad no cumple una labor específica. Solamente debe brindar apoyo a los adultos mayores que van a firmar la ficha de supervivencia. Por su parte, la promotora, sí posee una labor de acompañamiento. Ella debe estar presente para apoyar y atender las dudas de los adultos mayores. Algunos usuarios van solos al banco, y la promotora los ayuda y los orienta en el proceso de pago.

“Supervisar el proceso de pago, porque se presentan problemas para el adulto mayor, porque muchos de ellos son discapacitados y nosotros estamos aptos para apoyar a las personas (...) son personas que olvidan muchas cosas y el banco no

les pagan si no llevan su Boucher, el cajero opta por decirles que les brinden su número de cuenta, pero mucho de ellos no saben cómo actuar, así que nosotros tenemos que estar. En el caso de Chaulán la mayoría de personas hablan quechua, nosotros como promotores tenemos que saber y entender.”
(Promotora de Pensión 65, San Pedro de Chaulán)

La promotora explicó que era importante que los usuarios fueran acompañados a recoger la pensión para que sus familiares los ayudaran durante la ejecución del cobro. Sobre esto, el personal del Banco especificó que la mayoría de los adultos mayores van acompañados por sus nietos y que solamente una minoría de familiares están yendo con una carta poder para recoger la pensión del adulto mayor.

La promotora, para organizar mejor a los usuarios, le especifica a la municipalidad el día en que los usuarios del distrito de San Pedro de Chaulán deberán bajar a recoger su pago. A pesar de que los adultos mayores pueden ir a recoger su pago otro día, se les indica un día específico para tener un mayor control, organizar mejor el día de pago y asegurar así, su presencia en el Banco de la Nación. Como la promotora tiene a su cargo a toda la provincia de Huánuco, si no organiza a los usuarios de distintos distritos, en distintos días de pago, no le es posible estar presente en todas las agencias del Banco de la Nación.

“Especifico la fecha y la hora, porque no les puedo decir todo el día o la tarde, viendo su integridad, porque es muy peligrosa, hay casos de que en el camino les roban (...). Pero según nuestras coordinaciones a la 1 ya deberían tener todo el pago.”

(Promotora de Pensión 65, San Pedro de Chaulán)

En la agencia del Banco de la Nación de Huánuco hay 15 ventanillas de atención y, 4 de ellas son para atención preferencial. En Huánuco, según el personal del Banco, no se forman largas colas y a las 11:00 am ya no hay usuarios de Pensión 65 cobrando la subvención económica. El tiempo de atención es rápido y dura aproximadamente 2 minutos por persona.

Sobre los documentos que debe entregar el usuario para recoger su subvención, se aprecia que los actores encargados de proveer el servicio no están bien informados en cuánto a qué documentos deben presentarse. Según la promotora de Pensión 65, el usuario debe presentar su voucher y su DNI para recoger su pensión; sin embargo, el personal del Banco indicó que con el DNI es suficiente.

A.2. Conocimiento

i. Derechos

Para la mayoría de usuarios entrevistados en San Pedro de Chaulán, es difícil identificar qué derechos derivan de su afiliación al Programa. En realidad no perciben, con claridad, que se trata de un derecho adquirido, lo perciben, más bien, como un “apoyo” o una “ayuda” que el Estado les brinda. En algunos casos se hace referencia a la posibilidad de afrontar algunas necesidades, aunque en otros no pueden expresar claramente porqué o para qué reciben la subvención. Sin embargo, al indagar un poco más sobre los beneficios que les otorga el Programa, la mayoría de usuarios hace referencia a la subvención económica.

“Bueno, papá, ese beneficio para comer es bueno pues, ¿no?, vuelvo a repetir, ¿no?, con eso compramos nuestros víveres pe, nuestros víveres y, bueno, gracias Dios, claro, así, vestidos, mis hijos me mandan y mis víveres, claro, compro para estar suficiente”.

(Usuario urbano, San Pedro de Chaulán)

“No, no conozco, no sé, para qué será, recibimos nos compramos nuestro víveres todo (sonrisa) así estamos terminando”.

“Ahí nos dan en dinero pe y ya con ese dinero nos compramos nuestra leche, nuestra azúcar, nuestros huevos, para alimentarnos”.
(Usuarías urbanas, San Pedro de Chaulán)

“Derechos será pes, que compramos cosas, o qué cosa será, más no podría decir yo...bastante ayuda dan pes”.
(Usuaría rural, San Pedro de Chaulán)

Adicionalmente, no se identifican los servicios de Salud, específicamente la afiliación al SIS, como un beneficio derivado del Programa, ya que el Centro de Salud desarrolló una campaña de seguro universal antes de que existiera el Programa.

“Solo el dinero nomás que nos da”.
“Otra cosa no recibimos”
(Usuarios urbanos, San Pedro de Chaulán)

“Plata nomás viene, no hay ningún apoyo”.
(Usuaría rural, San Pedro de Chaulán)

“No, no tenemos, no tengo yo, sí, no tenemos”.
“No, no, no, eso nomás. Sí, lo que depositan del banco”.
(Usuarios rurales, San Pedro de Chaulán)

ii. Obligaciones

La mayoría de usuarios entrevistados no percibe que deba cumplir con alguna exigencia u obligación. En algunos casos se encuentran referencias a pequeñas “tareas” que algunos usuarios pueden identificar como obligaciones muy concretas relacionadas al día de cobro, fundamentalmente: acudir al Banco de la Nación portando su DNI y el voucher del cobro anterior y, poner su huella digital al realizar el cobro.

“No me dijo nada, por recibir nomás estamos recibiendo acá vivo, voy en banco y saco todo”.
(Usuaría urbana, San Pedro de Chaulán)

“Yo sólo voy entro en el banco, en el banco me recojo, mi señora también recoge eso es todo, con libreta”.
(Usuario urbano, San Pedro de Chaulán)

“Cuando paga su plata dice le da papel, el voucher será, del banco...no, no; le tiene que sacar (copia) el primer voucher nomás le dice”.
(Usuaría rural, San Pedro de Chaulán)

En algunos casos se encuentran referencias específicas a “obligaciones” en el uso del dinero. Así, algunos usuarios refieren haber sido informados acerca de que el dinero que reciben debe ser usado sólo para su alimentación o para necesidades básicas que ellos, personalmente, tengan. Por otro lado algunos no identifican ninguna obligación concreta, pero manifiestan su predisposición a cumplir con cualquier indicación que reciban de las autoridades o del Programa.

“Sí, no, no, porque, claro, ese dinero nos dan para mantenernos, para mantenernos, y ahí uno me dijo, me dijo “esa bendición, más bien hora, papá, esa plata te ha dado para que te compres tus víveres y menos para que prestes la plata a alguien,

solamente porque si no estás, si vas a, si llegan de la chacra, pero cocinan todavía, van a restaurante, comen”, así me dice, solamente para eso”.
(Usuario urbano, San Pedro de Chaulán)

“Para que te curas, para que comas...para sus víveres, para que coma para eso nomás te da”.
(Usuaría rural, San Pedro de Chaulán)

“Claro, lo que dice el gobierno cumpliremos pues”.
(Usuario rural, San Pedro de Chaulán)

B. Objetivo 2: Efectos y cambios a partir del Programa

En la mayoría de los casos entrevistados se aprecia que el principal impacto de la subvención económica se da en la alimentación, ya que los adultos mayores utilizan la mayor parte de su subvención en comprar productos alimenticios que antes no podían comprar. En segundo lugar gastan su subvención en aspectos relacionados a la salud; sin embargo, difícilmente se puede concluir si ha existido una mejora en su salud.

A continuación se presentaran los diferentes impactos en la alimentación, en la salud física y emocional, en las relaciones familiares y con la comunidad y, en la seguridad económica.

B.1. Cambios en la alimentación

Como en la mayoría de localidades estudiadas, en San Pedro de Chaulán los usuarios entrevistados, en su mayoría, reportan que el uso principal de su pensión es en el rubro alimentación. En los testimonios se encuentran referencias no sólo a la adquisición de productos a los que antes no tenían acceso, como: arroz, azúcar y fideos, sino a compras de mayor cantidad de productos en los comercios de Huánuco, en el momento en que reciben la subvención.

“... me compro mi azúcar, mi fideo, mi arroz, todo, mi alimento para alimentar”.
(Usuario rural, San Pedro de Chaulán)

“Decimos gracias, diciendo, y saliendo (de cobrar) compramos los azúcar, los arroz, traemos, arroz, arroz, azúcar, fósforo, sal, aceite, después traemos, cómo se llama, para comer, mermelada, quáker, canela, para hacernos quáker”.
(Usuaría rural, San Pedro de Chaulán)

“No, cuando salgo, cuando recibo mi plata yo salgo comprando arroz, todo para comer en mi casa”.

“Sí, sí, sí, sí, sí. Hemos cambiado. Solamente en comer pollo, pescado. Este, atunes también comemos. Antes, claro. Sí, hemos cocinado pescado, claro, hemos comido, claro, tiempo. Siempre hemos comido, pero, hace dentro de unos dos meses, tres. Por ahí fue pe. Sí, pero ahora, claro, recibiendo nuestro pago comemos casi continuo”
(Usuarios urbanos, San Pedro de Chaulán)

“Antes así conforme, hay veces si no tenemos sopa haciendo aderezo con aceitico, papa cocinamos, ají así hemos comido pe, ahora más bien con esa plata compramos arroz, compramos nuestra verdura todo pes y hacemos segundito, su sopa, papa cocinamos”.

“Sí, con aceite también galón. Con porongo pe de cinco kilos, seis kilos entre aceite no ves. Arroz compra seis, siete kilos pe y azúcar también así.

***Mmm y cien soles de regreso para carne compra”.
(Usuaría urbana, San Pedro de Chaulán)***

La mayoría de los usuarios entrevistados reporta que antes se alimentaba de los productos de la chacra, ya sea de su propia chacra, ya sea de productos que les regalaban sus vecinos. Así, la mayoría de productos alimenticios consumidos eran conseguidos a través de pequeños intercambios, y el traslado a la ciudad de Huánuco era muy poco frecuente.

“Teníamos que esperar nuestro trabajo pue! (cosechar). De la chacra pe, nuestra papita, maicito, nuestra habitas tenemos venderlo y para comprar, así es (era)”.
(Usuaría urbana, San Pedro de Chaulán)

“Trabajábamos pues, había todavía fuerzas, trabajábamos, sembrando había para comer, sembrando para azúcar, sal, poco a poco”.
(Usuario rural, San Pedro de Chaulán)

B.2. Cambios en la salud física

En segundo lugar, la mayoría de los usuarios entrevistados reporta utilizar la subvención económica en la adquisición de productos medicinales o servicios particulares. Los usuarios reportaron que sufrían enfermedades crónicas, que no eran atendidas mediante un tratamiento médico por parte del SIS, por lo que utilizaban el dinero de su pensión para asistir a consultas médicas, realizar exámenes y adquirir productos que los ayuden a enfrentar los malestares a que se encuentran expuestos.

“Bien, con eso estoy calmando, con eso calma, si madura ya tengo que operar pero lo que está recién poco a poco está calmando”.
“Sí, también, compro pues remedios. Para la fiebre, compro eso”.
(Usuarios rural, San Pedro de Chaulán)

“Otros remeditos también llevamos, compramos, otros remeditos también llevamos y listo está arriba altura, como no hay nada, hay dolor de barriga, cualquier dolor, fiebre, para eso llevamos un poco”.
(Usuaría rural, San Pedro de Chaulán)

“Ya no hay cura ya para eso. Me tocó la pantalla, todo ya pues. Frotación, no más queda.
Eso cuesta 50 soles, 60 soles (y dónde la compra?)... en la farmacia”.
(Usuario urbano, San Pedro de Chaulán)

“Sí ahí he ido, porque me dolía total, ya no soportaba el dolor; entonces qué puedo hacer diciendo yo me he ido ahí. Mi hijo me ha llevado en ese hospital nuevo. Coreano. Ahí me dijo pues, me sacaron análisis, de la orina, de sangre y ya después de esos con análisis ya me dijo, tienes reumatismo”.
(Usuaría urbana, San Pedro de Chaulán)

B.3. Cambios en la salud emocional

También encontramos un efecto importante en la salud emocional de los usuarios del Programa, en San Pedro de Chaulán. En distintos momentos de las entrevistas, mencionaron que se sentían contentos y tranquilos ahora que recibían la subvención económica, ya que ahora podían cubrir necesidades que antes no podían satisfacer, el mismo día que recibían su dinero.

“Contenta, alegre, alegría, yo lloro, porque antes no había. Antes no había (dinero)”.
“Mmm estamos felices, por eso pue, por plata. Bien nos está dando”.
(Usuarías rural, San Pedro de Chaulán)

“Sí, estoy tranquilo, solamente espero que diera mi pensión, así”.
(Usuario rural, San Pedro de Chaulán)

“Me siento alegre, agradezco a Dios ¿es todo no? Como dicen, la palabra de Dios, todo es de Dios y primero tiene que agradecer al señor. Agradezco que es lo que nos está apoyando, lo que nos está dando ahora”.
(Usuaría urbana, San Pedro de Chaulán)

“Me siento feliz pue!”.
(Usuario urbano, San Pedro de Chaulán)

B.4. Cambios en las relaciones familiares

En Chaulán se encuentran algunos casos particulares en los cuales se reporta que no ha habido muchos cambios en la alimentación, pero al parecer esto se debe a que antes su familia los ayudaba con la alimentación diaria o con la manutención en general; mientras que ahora su alimentación/manutención dependería de ellos mismos dado que cuentan con su pensión.

“Casi igual está, claro, pero ya no me llaman, ya tengo mi pensión, ya no me ayudan en plata, ya, ya gracias que tengo, ya tengo para mantener. Sí, me ayudaban, ya ahora ya tienen hijos varios, ya no ya, ya no me apoyan. Plata, me mandaban víveres de Lima, me mandaban, sí me ayudaban mis hijos”.
(Usuario rural, San Pedro de Chaulán)

“Ah, mis hijos me dicen: está bien mamá, ya no voy a decir ahorita nada. Cuando falte tú misma puedes decir. Ahora tengo mis hijos pa estudiar dicen, a mí también me falta. Poco pagan pe. Hay a veces he obligado a comprar. Ah, poco pe, no aguantan pe. No alcanza, hay veces que casa alquilo viven y alquilo pago. Ya, ya no dan pa’ sus estudios pa’ sus hijos. Ya no voy a dar mamá, ya que estas recibiendo Pensión, ya con eso nomás vivirás, me dicen, pe. Solitos me dicen”.
(Usuaría rural, San Pedro de Chaulán)

B.5. Cambios en las relaciones con la comunidad

La mayoría de usuarios entrevistados refiere que no ha habido cambios en sus relaciones con los demás miembros de su comunidad. A diferencia de otras localidades donde se han presentado situaciones de envidia de otros adultos mayores que no forman parte del Programa, en este distrito la mayoría se encuentra afiliado y más bien se han creado algunas redes de apoyo relacionadas al programa o se han reforzado algunas actividades de apoyo en la vida cotidiana.

“Casi todos los vecinos reciben acá, arriba, de allí todos (reciben la pensión)”.
(Usuaría urbana, San Pedro de Chaulán)

“Pero, claro, desde antes viven con el vecino también, pes, así. Siempre nuestros animales, cuando nos ausentamos o cuando baja a cobrar un vecino, a veces siempre estamos o con sus animales quedamos. Vemos sus animales, sus gallinas, todo vemos pe”.
(Usuario urbano, San Pedro de Chaulán)

B.6. Cambios en la seguridad económica

Por medio de las entrevistas a los usuarios se pudo constatar que algunos adultos mayores destinan parte de la subvención a actividades económicas como la agricultura o la ganadería. Hay usuarios que destinan parte de su pensión a la contratación de jornaleros a quienes les pagan de 15 a 20 soles, si trabajan el campo (agricultura), y entre 5 o 10 soles diarios, si trabajan en el pastoreo de animales.

***“Ahí nomás gastamos, compro azúcar, a veces hacemos trabajar con eso, para nuestro peón, para nuestra chacra”.
(Usuaría urbana, San Pedro de Chaulán)***

***“Bueno pes, a veces hacemos obras también, un poco, para hacer trabajar nuestras chacras, acá tengo también, nos cobran 15 soles (peones)”.
(Usuario urbano, San Pedro de Chaulán)***

***“Ya no vendemos, nada más comemos, ya, ahora animales, también no es como anterior, no aumenta mucho gusano, muchos parásitos, entonces, aumenta y muere, aumente muere, vamos al médico y le comprábamos algo, un remedio, 60 soles, y nuestra pensión, 250, y, para un litro nomás alcanza”.
(Usuario rural, San Pedro de Chaulán)***

B.7. Otros cambios

La subvención económica que recibe el adulto mayor, se manifiesta también, en otros rubros distintos a la alimentación, la salud y la seguridad económica. En la mayoría de los casos, estos beneficios, son referidos por los varones de la zona urbana y están relacionados, principalmente, a pequeñas mejoras en las condiciones de la vivienda o de su equipamiento e incluso en la movilización. En efecto, los usuarios, antes de recibir su pensión no concurrían a Huánuco, pero ahora, gracias al Programa, se acercan a Huánuco no sólo para cobrar su pensión cada dos meses sino también para adquirir víveres, medicinas, etc. E incluso, en algunos casos, van para socializar, o para informarse acerca de noticias a las cuales no acceden en Chaulán.

***“Sí, mi cocinita he comprado con pensión”.
“Gasto en mi ropa pues, compra así vestido. Sí, también compro ropa pues”.
“Sí, de la pensión, claro, antes cuando no salía todavía pensión, claro, nadie nos ha salido (a Huánuco). Rara vez, esposas y marido. Hay veces llegamos a Huánuco, al año una vez, así o dos veces”.
“Bueno, a veces íbamos a los 6 meses, 8 meses, ajá, llevábamos nuestro producto así, bajábamos pue”.
“Estamos bien pue’, así vamos a conocer Huánuco, ahora estamos viendo Huánuco y compramos periódico, acá no llega periódico y cuando vas a cobrar Pensión 65, siquiera vamos al restaurante, compramos periódico, ahí leemos noticia”.
(Usuarios urbano, San Pedro de Chaulán)***

C. Objetivo 3: Experiencia, valoración y percepción de otros servicios relacionados

Además de la entrega de la subvención económica, el Programa realiza esfuerzos para promover y articular la entrega de mejores servicios orientados al adulto mayor. En el caso de San Pedro de Chaulán, se observa que aún no se realizan campañas de salud ni tampoco se ha implementado el piloto de Saberes Productivos. En cuanto a los servicios de salud, se concluye que no hay suficiente personal ni equipos para brindar una atención integral al adulto mayor. Esto es percibido por los adultos mayores quienes no se encuentran satisfechos con la atención que reciben ni con los medicamentos que le son recetados.

C.1. Servicios de salud

i. Acceso y uso

En el distrito de San Pedro de Chaulán se encuentra el Centro de Salud de San Pedro de Chaulán. Los adultos mayores, pueden acudir al Centro de Salud o las siete postas de salud que se encuentran distribuidas en el distrito.

El personal de salud entrevistado indicó que los equipos que tenían no se encontraban en buen estado y que algunos debían renovarse. Manifestaron también, que actualmente cuentan con personal de medicina general, obstetricia, odontología y técnicos de enfermería. Además, cuentan con un laboratorio. Desde el punto de vista del entrevistado, no se desarrollan actividades ni se cuenta con personal y equipos para atender al adulto mayor. Explicó que se deberían hacer juegos y generar incentivos para que el adulto mayor acuda con mayor frecuencia al centro de salud. También indicó que era necesario tener un centro para el adulto mayor para que se reúnan y se sientan atendidos por la comunidad.

“Las reuniones con ellos, los juegos, los incentivos para que vengan. Y pedir apoyo al alcalde para hacer esto. Hacemos un juego, que se les obsequia, y ahí se aprovecha para tomarles la presión y ver cómo van.”
(Personal de salud, San Pedro de Chaulán)

“(…) en otras partes está el Taitahuasi que es un centro para los abuelitos. También hay en Ica, en Lima, ahí es más fácil atender a los pacientes y tener reuniones constantes con ellos para levantarle sus autoestimas, para que entiendan que alguien se preocupa por ellos y que no están solos.”

Las principales enfermedades del adulto mayor son la artritis, la osteoporosis y la presión arterial. La mayoría de adultos mayores van a atenderse con más frecuencia en invierno, entre abril y octubre, y el 80% tiene acceso al SIS.

La mayoría de los usuarios manifestó que estaban afiliados al seguro de salud del Estado y que sabían que era gratuito. Si bien, no necesariamente mencionaron el nombre “Seguro Integral de Salud o SIS”, dijeron que se atendían en la posta de Chaulán o de su centro poblado, o en el Hospital de Huánuco, y mencionaron que la mayoría de pobladores contaba con dicho servicio. Los adultos mayores, suelen atenderse por enfermedades respiratorias, resfríos, dolor de cabeza, servicio dental y hasta operaciones de emergencia por cuadros agudos. Sin embargo, algunos adultos mayores entrevistados, refirieron que no lo utilizaban muy seguido, ya sea porque les daba miedo, ya sea porque no se aliviaban de sus enfermedades, y solo les daban las medicinas básicas que no aliviaban su enfermedad.

“En la posta. Sí, yo tengo seguro. En Posta”.
“Me saca el diente, todo diente ya me ha sacado, día en día me ha sacado, duele, más duele por eso he sacado todo diente”.
(Usuarías urbanas, San Pedro de Chaulán)

“En Posta ando, pone inyección dice, tengo miedo inyección. Tengo miedo por eso no he ido, enfermo no he ido. Tengo miedo ir. No, yo no he ido posta pe.”
“Sí, estamos asegurados, todos estamos asegurados. Pero, a veces no voy, pe”.
“No, para eso no tiene (para el dolor de huesos), en la Posta ya no y para esos huesos son otros doctores particulares”.

“Había enroscado el intestino grueso con el intestino delgado quedó trenzado, luego han cortado y me ha sanado bien, dos cuatro años así”.
(Usuarios urbanos, San Pedro de Chaulán)

En el distrito de San Pedro de Chaulán aún no se han realizado campañas de salud orientadas al adulto mayor, y promovidas por Pensión 65. Sin embargo, el personal de salud procura hacer campañas mensuales dirigidas a toda la población.

ii. Valoraciones/satisfacción

La mayoría de usuarios no emite comentarios valorativos sobre los servicios de salud con los que cuenta; sin embargo, algunos cuentan situaciones que denotan incompreensión sobre el funcionamiento del sistema: no conocen dónde les corresponde atenderse o el alcance de los servicios que cubre el seguro. Indican que en algunos casos, los centros de salud no cuentan con suficientes especialistas y el seguro no cubre las enfermedades o las medicinas que necesitan para afrontar su tratamiento. En dichos casos, el personal de salud envía a los adultos mayores a otros locales de salud, donde deben pagar por servicios especializados. Asimismo, a veces reciben recetas de medicamentos que deben adquirir de manera particular.

“Cuánto tiempo será, el otro año yo saqué acá, cuando estaba en posta, dicen ellos han traído, alquilado, cómo será, acá han sacado, abajo tienen Coso posta, una vez que he ido, estoy mal casi me pega ella, “arriba tiene seguro, qué cosa quieres acá, acá no hay regalado, todo es vendido, trae a tu enfermera a Antil”, me decían, en Antil ya sé ir, allí por Chaulán”.

(Usuaría rural, San Pedro de Chaulán)

“No, porque no hay remedio, me dijo, tengo que ir así...No en Posta, he preguntado así ha sido, anda tal, no me dijo ningún medicina, así no más. No, tengo que ir así donde hay examen médico, radiografía...”

(Usuario rural, San Pedro de Chaulán)

“Bueno, me fui porque estuve de la vista (mal).Entonces, un poco, siempre me sale lágrimas, y, entonces me fui, pues, al doctor, no encuentras al doctor, “se ha bajado antes” me dice, “ha bajado antes”, me dice, “ha bajado antes”, me dice, “Terramicina”, le digo, “¿algo tienen?”, no tienen tampoco”.

“Bueno, gratis nos dan la pequeña pastilla nada más. Sí, pero los restos debemos comprarnos”

(Usuario urbano, San Pedro de Chaulán)

“A veces como medicamento más antes venía bien, pero ahora viene poquito, poquito, hay veces no hay...”

(Usuaría urbano, San Pedro de Chaulán)

D. Objetivo 4: Necesidades actuales, aspiraciones y anhelos de los usuarios

Lo que más destacan los usuarios entrevistados en San Pedro de Chaulán, tanto del área urbana como del área rural, es que atiendan sus problemas de salud. Además, mencionaron que tenían necesidades no cubiertas por la pensión que reciben, es decir, que los doscientos veinticinco soles no son suficientes para poder solventar sus necesidades durante dos meses. En consecuencia, sus aspiraciones se encuentran muy vinculadas a que aumente el monto de la pensión o en su defecto, que se los ayude, de manera concreta, en los temas de salud o para poder seguir trabajando en sus chacras (abono, canales de riego, fertilizantes, etc.). De manera complementaria, la promotora de Pensión 65, también indicó que los adultos mayores suelen pedirle que se incremente la pensión y que los usuarios esperaban que les regalaran algunos materiales o insumos, como frazadas.

Otra aspiración concreta de los adultos mayores está referida a la puntualidad con la que el Programa les entrega la subvención, ya que cualquier atraso no sólo les genera incertidumbre sino que, eventualmente, les obliga a realizar un doble gasto movilizándose varias veces hasta Huánuco.

“Así yo hubiese querido como estoy mal será pues para las medicinas. Sería bueno que amplíen el apoyo, porque realmente este apoyo que recibimos, no nos abastece, no alcanza; así por kilitos nomás compramos. En pasaje nomás, ida y vuelta son veinte soles. Veinte soles gastamos, más que comemos, gastamos, tomamos desayuno todo, ya total treinta soles”.
(Usuaría urbana, San Pedro de Chaulán)

“Bueno, vivir, trabajar nosotros mismos, para todo, agricultor, a veces, como somos de Alto andina debe pensar para que nos den un dinero para apoyo para los, altura, y nosotros con eso, mandaría abono donde nosotros, nos podemos sembrar papa en varias épocas, más alto, eso nos faltaría”.

“Bueno, acá nosotros queremos un apoyo (del alcalde), un apoyo que debe dar, que se debe sacar, bueno, si quiera unas 200 bolsas de abono. Ya, ahorita la chacra da con fertilizante nada más”.
(Usuario urbano, San Pedro de Chaulán)

“Más ayuda para los ancianos, nosotros queremos nuestras ayudas, queremos que quiere nuestros, como dice, nuestros dormitorio, mejorar de repente, vitrinas (letrinas), queremos”.
(Usuario rural, San Pedro de Chaulán)

“Ellos son bien ocurrentes, son como niñitos, que nos aumentan la pensión dicen, que les regales otras cosas más: frazadas. Pero ellos necesitan más como camas, porque duermen encima de trapitos, a veces. Pero la situación y la necesidad están bien caras. Lo básico se atiende.”
(Promotora de Pensión 65, San Pedro de Chaulán)

IV. Registro etnográfico

Se llegó a la vivienda del Sr. Eleodoro Sosa el día domingo 15 de septiembre de 2013 por la tarde, aproximadamente a las 7pm, a quien se contactó previamente, para coordinar detalles relacionados con la observación del cobro de la subvención del usuario. El Sr. Sosa se encontraba ocupado en ese momento, amarrando con una soga a su ganado en el amplio terreno interior de su casa, mientras su señora terminaba de preparar la cena. Luego, el entrevistador fue recibido en la puerta y, luego de presentarse, le comentó que necesitaba conversar con él para saber algunos detalles de la salida para el cobro al día siguiente y así el entrevistador fue invitado a pasar hacia uno de las dos habitaciones de la vivienda; la cual es utilizada como dormitorio.

Se le informó el objetivo del acompañamiento en el día del cobro, pidiéndole además, que no modifique nada de lo que realiza habitualmente por la presencia del entrevistador, sino que proceda como lo haría en cualquier otra oportunidad similar. Al aceptar las condiciones, se le preguntó por la hora de partida y el punto de encuentro, ante lo cual contestó que si bien el Camión estaría a partir de las 3:30am, recién saldría con pasajeros poco después de las 4:00am, por lo que sería adecuado encontrarnos a esa hora en la esquina de la plaza de armas (lugar desde donde sale los carros hacia Huánuco).

Se le consultó qué estaba determinando su decisión de elegir movilizarse en camión y no auto, que son las dos posibilidades para movilizarse hacia Huánuco, ante lo cual refirió que existían dos razones. La primera se basaba en el precio; mientras el camión cobraba 5 soles, la tarifa del auto era de 10 soles. La segunda se basaba en la seguridad de la salida, mientras el camión siempre salía porque llevaba mercadería a Huánuco, el auto

solo lo hacía siempre y cuando tenían pasajeros. Por otro lado, aseguró que había conversado con la esposa del chofer, quien tiene una tienda a una cuadra de la plaza, y que ella le había confirmado que su esposo saldría con el camión rumbo a Huánuco a esa hora. Habiendo terminado la conversación el entrevistador procedió a retirarse de la vivienda, ya que el usuario había comunicado que debía ir a amarrar a sus dos caballos al lago (que se encuentra más o menos a un kilómetro de distancia de su vivienda), porque no tendría quien los lleve a pastar al día siguiente en que él estaría en Huánuco.

A las 4:10am el entrevistador se ubica en la esquina de la Municipalidad, y observa dos autos que esperan pasajeros. Uno de ellos está vacío y el otro tiene 5 pasajeros; faltando sólo uno más para que pueda salir. Los dos choferes permanecen afuera conversando y tocando el claxon de cuando en cuando, como anunciando que están por salir. Debido a la dureza del frío de la zona, los pasajeros del auto lleno esperan dentro del carro con las lunas cerradas.

La plaza de armas está oscura y si no fuera por los dos autos con sus choferes, estaría completamente vacía; solamente alumbrada por un poste. Poco a poco, y desde diferentes puntos, empiezan a llegar algunos pocos pasajeros, que se van juntando en el extremo de la plaza donde están los autos esperando salir. Entre ellos, ha llegado el señor Sosa cargando un balón de gas. Se completan los pasajeros del primer auto y parte rumbo a Huánuco; mientras el otro auto sale por otra ruta con un solo pasajero.

Siguen llegando poco a poco algunas personas más a la plaza de armas, llegando a ser unas 7 personas y, entre conversaciones, se dice que probablemente el chofer del camión se ha quedado dormido, ya que no llega. Cuentan, además, que en el distrito hay dos camiones, uno de ellos sale siempre a las 9am, y el otro camión sale en cualquier momento entre las 3am y las 10am. Debido a que no hay movilidad, el Señor Eleodoro se va a buscar al chofer del camión para preguntarle si es que saldrá, quedándose el entrevistador con el grupo de usuarios en la plaza. Una señora anciana, que también cobra pensión comenta que en el camión hace mucho frío y que uno llega “heladito” a Huánuco.

Al poco tiempo regresa el segundo con los 6 pasajeros y sale en dirección hacia Huánuco, quedándose la plaza sin autos, con unos 6 ancianos y el entrevistador. Al poco tiempo regresa el señor Eleodoro y comenta, a su hermana y al entrevistador, que saldrán en otro auto que está estacionado a unas cuerdas por lo que comienzan a caminar dos cuerdas en dirección contraria a Huánuco; allí se encontraba un auto que ya estaba lleno y dispuesto a salir.

El señor Eleodoro increpa al conductor, apelando a la presencia del entrevistador, diciéndole que cómo no habría sitio si él ya había avisado que estaba conmigo, a lo que siguen explicaciones en quechua de parte del conductor y réplicas en la misma lengua que el entrevistador no logra comprender. El señor Eleodoro, luego de terminar de conversar, pide ser esperado, ya que irá a preguntar a un conductor sobre el que ha escuchado que saldrá a las 5am. Debido a que saldría más tarde ese último auto, se decidió regresar a la plaza a seguir esperando y empieza a comentar que el chofer del camión se ha quedado bebiendo porque era el cumpleaños de su hermano y por eso no se despierta todavía.

De regreso a la plaza, y ya sentados en una de las bancas cercanas a la esquina donde se estacionan los autos, se observa cómo van llegando más ancianos, empezando a juntarse en las bancas cercanas, saludándose en quechua entre todos. Los únicos no ancianos en la plaza son una señora joven, sus tres hijos menores de 15 años y el entrevistador; el resto de los pobladores son ancianos, que están yendo a Huánuco a cobrar su pensión.

El entrevistador se siente ajeno a las conversaciones, ya que todos conversan en quechua, a excepción del señor Eleodoro, quien siempre trata de responder en castellano, quizás para que el entrevistador no se sienta del todo excluido y ajeno a sus conversaciones. Cuenta, luego de una carcajada conjunta de los ancianos, que están

bromeando por la falta de carros, no sabiendo si irán arriba o debajo de algún carro ya que no hay espacio dentro para viajar. Por otro lado, es recurrente la pregunta de si solo se puede cobrar el día establecido, porque muchos no podrán ir por tener que quedarse cuidando a los animales. Durante la espera, se conversan de temas diversos como dónde vender papa a buen precio. Un señor relata la visita que hizo a su hijo y lo caro que vendían la papa por allá, hablando también de la geografía de Ica (donde vive su hijo) resaltando que es todo llano, “todo pampa”. También se habla del arco iris y de cómo enfermaba a la gente, historia que el entrevistador ya había escuchado en alguna de sus entrevistas previas, en la que comentaron que cuando el arco iris le cae al hombre se va directo a picarle el corazón, que entonces comienza a hincharse, pero tiene remedio, *“la contra del arco iris es el meado de ganado”*.

Otro anciano agrega que el arco iris aúlla como gato o como niño dependiendo de dónde salga, del aguacero o del río o de otro lugar. El señor Eleodoro cuenta que a él le cayó el arco iris en la nariz y se curó lavándose varias veces con limón y bicarbonato, agregando que en el Hospital no entienden sobre el arco iris. Mientras continúa la espera, se dice que el chofer del camión se ha quedado bebiendo cerveza hasta tarde por el cumpleaños de su hermano, donde estaban embriagándose con algunas señoras celebrando la ocasión, a lo que un señor agrega a propósito de las señoras que *“cuando el esposo está ausente, las mujeres gozan su vida”*.

Se comenta, por otro lado, que a las 6am llegan autos desde Huánuco con los profesores del colegio, aproximadamente *“tres autos repletos de profesores”*. Es recurrente la preocupación del traslado, por el fuerte frío del lugar y porque, habiendo pasado ya una hora de espera, no se tiene noticia de alguna movilidad.

A las 5:50am llega el camión, que se estaciona en la misma esquina donde estuvieron esperando los autos anteriormente. Todos inmediatamente se levantan y empiezan a rodearlo. El chofer baja, cruza algunas palabras en quechua con un anciano y, quita el seguro a la pequeña puerta que cruza la parte posterior para que los pasajeros puedan subir. El camión está lleno de cajas de cerveza y las personas caminan encima con mucha dificultad, para ubicarse alrededor, donde colocan las piernas en el poco espacio que queda entre las cajas y el extremo del camión, utilizando las primeras como asiento. Advierten al entrevistador que debe sentarse porque si no tendrá una caída segura.

Al subir y ubicarse en el camión se reavivan los ánimos, los ancianos se cuelgan de diferentes partes del camión, mostrando una increíble agilidad cual si estuviesen entusiasmados por la aventura que puede traer el viaje. Comienzan, además, a hacerle bromas al entrevistador al verlo tiritar; le comentan que tendría que quedarse más días para acostumbrarse al frío de Chaulán. En estas circunstancias el camión parte y toma un desvío a una cuadra de la plaza de armas, deteniéndose a unas tres cuadras, donde sube un señor con un balón de gas y, por otro lado, el chofer con otro hombre empiezan a subir carneros vivos con las patas amarradas como si fueran paquetes, obligando a los ancianos a reacomodarse. Luego de lo cual, comienza el viaje.

El viaje en el camión es realmente incómodo, ya que el asiento, en este caso las cajas de cerveza, son inestables y se mueven constantemente al ritmo en que lo hace el camión en el accidentado camino hacia Huánuco, además, por no tener un toldo en la parte posterior donde viajan los pasajeros; el frío se vuelve muy intenso, al punto de tener que buscar dónde esconder el rostro que es constantemente golpeado por el gélido aire que entra sin obstáculo. Por otro lado, debido a lo accidentado del camino que ocasiona un movimiento constante e irregular en los pasajeros y, seguramente por la poca costumbre viajando en auto, muchas de las ancianas empiezan a sufrir síntomas de vértigo, llegando alguna a vomitar. Según cuentan, siempre les hace mal viajar, porque les da náuseas y se quedan con dolor de estómago por varios días.

Luego de dos horas y media de viaje, aproximadamente a las 8am el camión ingresa a la ciudad de Huánuco y el camión se detiene a unas pocas cuadras; donde baja el conductor y todos esperan sin preguntarse sobre la parada. Aproximadamente a los 5 minutos regresa y continúa el viaje hacia el centro de la ciudad. Se llega al paradero a los 10 minutos y todos los ancianos empiezan a bajar, algunos con más dificultad que otros, buscando al chofer, que en ese momento se ubicaba detrás del camión, para cobrar el pasaje a cada uno. El entrevistador demora en bajar y el señor Eleodoro desaparece del lugar. Preguntan por él y mencionan que probablemente se halla ido a dejar el balón de gas a casa de su hija que vive por el centro de Huánuco.

Habiendo perdido al usuario, el entrevistador decide tomar una moto taxi hacia el Banco de la Nación, con otro grupo de usuarios. El moto taxi cobró 2 soles a los tres viajantes, llegando a la puerta a las 8:15am aproximadamente.

El Banco de la Nación de Huánuco es grande y a esa hora de la mañana, no había cola afuera del mismo. En la puerta se encuentra la Promotora del programa vestida con indumentaria de Pensión 65 conversando con algunos ancianos, y comenta que está haciendo la verificación de supervivencia de los usuarios. El entrevistador ingresa a la agencia del Banco con los ancianos con quienes viajó, observando que se ubican sin titubeos en la cola preferencial que tenía en esos momentos un promedio de 10 clientes. Al estar conversando con ellos, un personal del banco (al parecer seguridad interna del local), se acerca al entrevistador y le comunica que no está permitido acompañar a los usuarios en la cola; que debía esperar en otro lugar, por lo que tuvo que retirarse; observando que a los 10 minutos aproximadamente lograron recibir la subvención.

Se observa a la Promotora quien conversaba con todos los ancianos, guiándolos y absolviendo sus dudas, y al poco tiempo aparece el señor Eleodoro, quien explica que abandonó al entrevistador por su demora en bajar del camión y su apuro porque tenía que ir a dejar el balón donde su hija. Se observó que su proceso de cobro fue muy similar al de los anteriores usuarios; se ubicó en la ventanilla preferencial y luego de 10 minutos regresó. Al salir del Banco se le solicitó tomarle una foto, junto a la Promotora y unos ancianos con quienes en ese momento se encontraba conversando. Luego de la foto, se agradeció la buena disposición del usuario y se dio término a la observación.

V. Conclusiones y recomendaciones

A continuación se presentan las principales conclusiones y recomendaciones producto de la información levantada en campo en el distrito de Querecotillo y organizadas según los objetivos de la consultoría.

Objetivo 1: identificar y describir los motivos que impulsaron a los usuarios a afiliarse, su evaluación sobre el proceso de afiliación, y el grado de conocimiento sobre los derechos, obligaciones y la posibilidad de acceso a servicios de salud y servicios complementarios.

- 1.1. El tiempo que le toma al SISFOH otorgar la clasificación socioeconómica es muy prolongado, aproximadamente tres meses. En este marco, se recomienda evaluar y optimizar los procesos al interior del SISFOH para reducir el tiempo necesario para otorgar la clasificación socioeconómica. Asimismo, se recomienda informarle a las municipalidades el tiempo que tomará establecer la clasificación, de esta manera los funcionarios podrán brindar información clara al adulto mayor, evitando que este vaya repetidas veces a la municipalidad para conocer sus oportunidades de afiliación.
- 1.2. No existen suficientes medios y canales de difusión para dar a conocer los objetivos del programa, los requisitos de afiliación y el padrón de usuarios. En San Pedro de Chaulán se invitó al adulto mayor a una reunión para informarles sobre el programa. Sin embargo, no se han realizado o establecido canales de difusión periódicos. Además, en cuanto al padrón de usuarios, no existe claridad acerca de los diversos medios de difusión. Según las autoridades locales, únicamente lo difunden por medio de la publicación en los murales de la municipalidad; sin embargo, según los usuarios, también existe difusión radial.

Se debe mencionar, que en esta localidad, la municipalidad distrital tiene dos sedes. Una ubicada en el distrito de San Pedro de Chaulán y la otra en el distrito de Huánuco, sede donde se encuentra el responsable de programas sociales. Esta situación lleva a que el adulto mayor no tenga un referente claro y cercano para realizar dudas y consultas. Además, en ambas se pudo percibir que los funcionarios municipales no tenían un conocimiento amplio sobre el Programa.

Frente a esta situación, se recomienda capacitar al personal ubicado en ambas sedes. Asimismo, se recomienda ampliar los mecanismos de difusión existentes sobre el programa y realizar campañas informativas efectivas acerca del programa, garantizando lleguen a las zonas más alejadas

- 1.3. El promotor de Pensión 65 explicó que algunas zonas a su cargo se encuentran muy alejadas y que algunos usuarios están muy dispersos. Además se debe mencionar que el promotor explicó que no ha sido capacitado sobre los aspectos que debe verificar durante las visitas de campo. Esto dificulta las tareas de verificación que están a cargo del promotor. Además, según la promotora también indicó que no ha sido capacitada en torno a no tener suficiente tiempo y recursos para realizar las verificaciones que le corresponden. En el caso de Lamas, esto se debe a que existen zonas muy alejadas que cuentan con pocos usuarios y que se encuentran dispersos. Esta situación posee diversos efectos sobre el programa. Por un lado, dificulta la posibilidad de que los actores reconozcan al promotor como un actor de contacto directo. Más bien, según el promotor de Pensión 65, él es visto con cierto temor porque los adultos mayores creen que la visita del promotor puede derivar en la posible desafiliación del usuario. Por otro lado, a pesar de que no es una función del promotor, limita la posibilidad de que el promotor

logre difundir los objetivos y requisitos de afiliación cuando visita algunos centros poblados. Finalmente, dificulta la posibilidad de identificar a potenciales usuarios, así como usuarios que deberían estar desafiados.

Frente a esta situación, se recomienda evaluar los lineamientos que se establecen para asignar los distritos entre los promotores. Los mismos se pueden asignar considerando como un criterio fundamental la dispersión de los usuarios al interior de cada distrito.

- 1.4. Aún existen adultos mayores que no cuentan con DNI y que poseen dificultad para sacarlo debido a que deben incurrir en un gasto importante. El personal de registro civil de la municipalidad explicó que debido al número de personas que necesitan DNI, se está gestionando que la Gerencia de Restitución de la Identidad y Apoyo Social (GRIAS) para que ellos suban a San Pedro de Chaulán y realicen el trámite para obtener su DNI.

Se recomienda que se realice una campaña para garantizar que todos los adultos mayores cuenten con DNI. Se pueden realizar esfuerzos articuladores entre las municipalidades y la RENIEC para realizar esta actividad.

Objetivo 2: Conocer las experiencias, valoraciones y percepciones de los usuarios y su entorno, sobre los efectos del programa, la subvención económica y la mejora en las condiciones de vida.

- 2.1. Se aprecia un cambio importante en la alimentación de los usuarios de San Pedro de Chaulán. Ahora adquieren productos alimenticios que antes no formaban parte de su dieta; arroz, fideos, aceite, entre otros productos procesados. Antes sólo consumían productos de pan producidos por ellos o por vecinos en las chacras cercanas con quienes intercambiaban o quienes les regalaban para poder alimentarse.
- 2.2. Otro cambio significativo para los pobladores de la zona es todo lo relacionado al traslado a la ciudad de Huánuco en el día de pago. Ahora dicho traslado se da mucho más frecuentemente que antes y les significa nuevas formas de organización; transporte especialmente organizado (camiones) para trasladar a todos los adultos mayores el día de pago y además en algunos casos aprovechan la visita a la ciudad para otras actividades como visita de familiares, compra de medicinas o atenciones médicas.
- 2.3. También resulta un cambio importante en sus vidas el hecho de manejar dinero; para algunos adultos mayores ha sido la primera vez que han tenido esa cantidad de dinero en sus manos; las transacciones comerciales no formaban parte de su rutina y por lo tanto en algunos casos necesitan ser ayudados en los cálculos para la compra de alimentos.
- 2.4. En la atención de la salud también se han podido apreciar cambios significativos para ellos. Reportan con alegría y alivio que ahora pueden comprar medicamentos que calman los dolores que los aquejan y en algunos pocos casos el dinero también les ha permitido acceder a consultas particulares.
- 2.5. Para unos pocos usuarios resulta significativo el poder contratar jornales de apoyo para sus pequeños cultivos o pastoreo de animales ya que ellos pueden evitar realizar el esfuerzo que les significa a su edad seguir encargándose permanentemente de dichas tareas.

Objetivo 3: Conocer las experiencias, valoraciones y percepciones de los usuarios del programa, su entorno y el personal de salud, frente al acceso y uso de servicios de salud.

- 3.1. El personal de salud de la Posta de Salud de San Pedro de Chaulán indica que no cuenta con suficiente personal y equipos para atender las principales enfermedades del adulto mayor. Además, a pesar de que la mayoría de adultos mayores posee SIS, los adultos mayores denotan incomprensión sobre el funcionamiento del sistema de salud: no comprenden dónde pueden atenderse y la cobertura del seguro.

Frente a esta situación, se recomienda que se promueva el equipamiento de los centros de salud para que estos cuenten con los equipos y las medicinas necesarias para preservar la salud del adulto mayor. Asimismo, se debe considerar la capacitación de adultos mayores para que tengan conocimiento de la cobertura del SIS.

Objetivo 4: Conocer las necesidades actuales, aspiraciones y anhelos a futuro de los usuarios del programa respecto a su persona y familia.

- 4.1. Son muchas las necesidades de la población de San Pedro de Chaulán, en general. Se trata de un distrito muy pobre en el que la mayoría de pobladores vive en condiciones de extrema pobreza, de tal manera que esperaría poder contar con más recursos económicos y así poder completar los dos meses de manutención.
- 4.2. Otra expectativa muy importante está referida a la puntualidad con que se realiza el pago de la subvención económica. Los adultos mayores resienten bastante la situación de incertidumbre que les ocasiona no saber cuándo recibirán su pensión, no sólo por la sensación de zozobra sino que además en algunos casos les puede significar doble gasto de traslado a la ciudad.
- 4.3. Anhelos adicionales pero algo recurrentes en las entrevistas están referidos a la posibilidad de contar con apoyos puntuales que los ayuden a enfrentar mejor su salud; entrega de medicinas o frazadas son mencionadas como alternativas.

VI. Bibliografía¹¹⁷ y referencias

INEI. *Censo Nacional 2007: XI de población y VI de vivienda*. Lima.

¹¹⁷ En el caso de localidades, no se agrega bibliografía del marco conceptual, dado que ésta sección sólo corresponde al reporte general.

VII. Anexo

A. Lista de entrevistados por localidad

- Usuarios**

Código de entrevistado(a)	Nombres y Apellidos	Nº de DNI	Edad	Ámbito
UM6201	Gregorio Sebastian Victorio	22452579	79	Urbano
UF6202	Victoria Aquino de Martel	22452196	69	Urbano
UF6204	Octavia Pulido de Ramirez	22452586	72	Urbano
UM6205	Eleodoro Sosa Cisneros	22452017	72	Urbano
UF6206	Clementina Meza de Reyes	22452552	70	Urbano
UM6207	Aniceto Bonilla Camones	22452156	67	Urbano
UM6208	Aparicio Salcedo Camones	22452265	67	Urbano
UM6209	Alacoque Gonzales Esteban	22452110	77	Urbano
UF6210	Alvina Victorio Reyes	22453075	69	Rural
UM6211	Máximo García Santiago	22452804	72	Rural
UF6212	Zenobia Santiago Y Jara	80430870	66	Rural
UF6213	Celina Lino Espinoza	80431087	66	Rural
UM6214	Pedro Crispin Chavez	22452132	73	Rural
UM6215	Raymundo Dominguez Tello	22452293	69	Rural
UF6216	Eusebia Pulido Reyes de Nieto	22452779	73	Urbano
CF6217	Dina Salazar Puente	22452184	60	Urbano
UM6218	Rosas Segovia Victorio	22429209	71	Rural
UM6219	Crisóstomo Camones Clemente	22452310	66	Rural
UF6220	Ana Ponce de Sabino	22453098	73	Rural
UF6221	Martha Reyes Celis	22452499	78	Rural

- Actores encargados de proveer el servicio**

Actor	Entidad Pública	Cargo	Duración de la entrevista	Código del entrevistado
Ángel Aquino	Municipalidad Distrital de San Pedro de Chaulán	Responsable de programas sociales	34	EMMDSPC42
Luis Ascencio Rojas	Posta de salud SPC	Odontólogo	35	EMESSPC43
Marylin Charre Prudencio	Pensión 65	Promotor de Pensión 65	73	EFP65SPC44
Fortunato Celiz Gonzáles	Municipalidad Distrital de San Pedro de Chaulán	Registrador Civil	5	EMMDSPC45
Jorge Fidel Benancio Gonzáles	Municipalidad Distrital de San Pedro de Chaulán	Secretario	13	EMMDSPC46
Liover Flores	Banco de la Nación	Operaciones	10	EMBNSPC47

B. Fotografías codificadas y reseñadas

Esta sección se encuentra en el CD adjunto "ANEXOS_LOCALIDADES".

C. Procesamiento y análisis de entrevistas

Esta sección se encuentra en el CD adjunto “ANEXOS_LOCALIDADES”.

D. Transcripciones

Esta sección se encuentra en el CD adjunto “ANEXOS_LOCALIDADES”.

E. Audios

Esta sección se encuentra en el CD adjunto “ANEXOS_LOCALIDADES”.

**REPORTE DE PRINCIPALES HALLAZGOS
SANTA ANA
CUSCO
EVALUACIÓN CUALITATIVA DEL PROGRAMA “PENSIÓN 65”**



**AC
PÚBLICA**



**APOYO
CONSULTORIA**

FEBRERO DE 2014

CONTENIDO

I.	Introducción	280
II.	Información de contexto de cada localidad	281
III.	Resultados por objetivos del estudio	285
IV.	Registro etnográfico	299
V.	Conclusiones y recomendaciones	302
VI.	Bibliografía y referencias.....	303
VII.	Anexo	304
A.	Lista de entrevistados por localidad.....	304
B.	Fotografías codificadas y reseñadas	305
C.	Procesamiento y análisis de entrevistas.....	305
D.	Transcripciones	305
E.	Audios.....	305

I. Introducción

El distrito de Santa Ana, en la provincia de La Convención, región Cusco, fue seleccionado como uno de los ocho casos de estudio de la Evaluación cualitativa del Programa Pensión 65. El distrito se encuentra ubicado geográficamente en la Selva y cuenta con 211 usuarios entre 65 y 80 años de edad, que llevan más de 8 meses afiliados al Programa. De ellos, 90 son varones y 121 son mujeres. Según el listado de datos de usuarios proporcionado por el Programa Pensión 65, 63 residen en ámbito rural y 51 en ámbito urbano. El cobro se realiza a través de agencia del Banco de la Nación y en la localidad no se han implementado campañas de salud para los usuarios del Programa.

El trabajo de campo en el distrito de Santa Ana, tuvo dos fases. En una primera fase, desde el 07 al 20 de septiembre de 2013, se realizaron entrevistas a los usuarios del programa. En una segunda fase, entre el 1 y 2 de octubre, se entrevistó a los actores encargados de proveer el servicio.

Durante dicho período se realizaron coordinaciones permanentes con la Promotora del Pensión 65, quien proporcionó valiosa información sobre el funcionamiento y desarrollo del Programa y las condiciones de su trabajo.

Se lograron realizar 22 entrevistas en profundidad a 21 usuarios del programa Pensión 65 y 01 entrevista con una cuidadora. Cuatro de las entrevistas se realizaron en quechua con el apoyo de un traductor local. Asimismo, se logró realizar un trabajo etnográfico permanente y se registró la observación participante del día de pago de la subvención, lunes 9 de septiembre.

Adicionalmente, se realizaron 5 entrevistas a los actores encargados de proveer el servicio: funcionarios municipales, funcionarios del Banco de la Nación, personal de los establecimientos de salud y al equipo de Pensión 65.

Las principales dificultades para el trabajo de campo en Santa Ana estuvieron relacionadas a lo siguiente:

- A las deficiencias del padrón de usuarios proporcionado por el Programa:
 - Por la información inexacta y poco clara de las direcciones consignadas; sólo se señalaban calles o nombres de centros poblados sin ninguna referencia que pudiera identificar la vivienda de los usuarios (esta dificultad se agrava en las zonas rurales donde por la dispersión era muy difícil encontrar pobladores que brindaran referencias)
 - Por los vacíos en la columna Urbano/Rural en más de la mitad de los casos de los usuarios del distrito. Asimismo, se presentaron recurrentes casos en los que el usuario consignaban “zona rural” en el padrón, mientras que residen en zona urbana y viceversa.
- Con las dificultades de comunicación propios de la edad y específicamente en algunos entrevistados la dificultad de comunicación en castellano (principalmente mujeres del área rural); a quienes se les realizó la entrevista con el apoyo de un traductor local (fundamentalmente un familiar o vecino), quienes por no ser profesionales no necesariamente mantenían la neutralidad necesaria.

La estrategia para enfrentar las debilidades del padrón de usuarios, implicó solicitar información complementaria la municipalidad de La Convención. Por otro lado, las dificultades de comunicación de algunos usuarios que no dominaban el castellano se enfrentaron recurriendo a traductores locales.

II. Información de contexto de cada localidad

El distrito de Santa Ana es parte de la provincia de La Convención. Tiene como principal foco urbano la ciudad de Quillabamba, que es la capital de la provincia donde se encuentra el distrito de Santa Ana.

Según la información recogida en campo, el distrito, está conformado por anexos y centros poblados que son considerados rurales y desde donde llegan productos agrícolas para su comercialización. En Quillabamba se encuentra la mayor actividad comercial, financiera y turística. Es una ciudad muy calurosa durante todo el año, con un clima de selva baja y, por ello, es conocida como la “Ciudad del Eterno Verano”.

Mayormente, los pobladores del distrito de Santa Ana son bilingües, hablan con mucha facilidad el español y el quechua. Sin embargo, en la zona rural aún existen personas, sobre todo las mujeres mayores, que solo hablan quechua; y, en la zona urbana, muchos jóvenes solo hablan español. En algunos casos, la población joven habla el quechua, e introducen palabras en español en sus enunciados.

En la zona urbana, el distrito cuenta con todos los servicios de una ciudad moderna como conexión constante de electricidad, agua potable y desagüe. Además cuenta con telefonía fija y celular, y conexión a internet. Aunque esta última es bastante lenta en la mayoría de los casos. El medio de transporte principal es la “moto taxi”, conocido también por los locales como “torito” y el costo es de S/. 1.50 por viaje y puede aumentar hasta S/. 2.00 o S/. 3.00 cuando los recorridos son más largos que el promedio. El costo de los viajes de la ciudad hacia las zonas rurales es entre S/. 3.00 y S/. 10.00 y varía de acuerdo a la zona de destino y el tipo de transporte (autos tipo station wagon).

El costo de vida es relativamente alto en la parte urbana. Los restaurantes cobran entre S/.6.00 y S/. 12.00 por un menú. El alquiler de una habitación en malas condiciones no baja de S/. 100.00 mensuales y una habitación en mejor estado llega a costar hasta S/. 300 por mes. El costo de una habitación en los hoteles por noche, oscila entre S/. 25 los S/. 100.00.

En las zonas rurales, con respecto al acceso a las zonas rurales, se observa que este es difícil, ya que no hay carreteras asfaltadas hacia estos destinos y, en el mejor de los casos, se trata de carreteras afirmadas conocidas como ramales. En algunos casos el traslado se realiza caminando largas horas. Ninguna vivienda en la zona rural cuenta con una dirección específica, motivo por el cual para una persona foránea es difícil ubicar un hogar, sobre todo porque existe una gran dispersión territorial.

En la mayoría de los casos, las zonas rurales han sido electrificadas recientemente (desde el 2010, aproximadamente, según los pobladores) y cuentan también con agua entubada. En algunos casos llega señal de telefonía celular, pero no hay conexión a internet ni a telefonía fija. El principal medio de información en el ámbito rural es la radio, en donde se transmiten mensajes relativos a programas estatales y a reuniones de comités agrícolas o pecuarios.

Los habitantes de las zonas rurales suelen ser un poco más desconfiados con los foráneos, en comparación con los de la zona urbana. Por este motivo, el trato con los ciudadanos de la zona rural es, particularmente, más cuidadoso.

Los centros poblados cuentan con un teniente gobernador quien es el responsable y mediador de las acciones gubernamentales. También existen en algunos casos municipios menores que cuentan con pequeñas instalaciones que brindan algunos servicios básicos.

Por lo general los pobladores cuentan con tierras que cultivan para el autoconsumo y, en algunos casos, para la comercialización de productos como el café, la coca y la piña, que

por ser cultivos estacionarios se cosechan una sola vez al año. En el caso de los adultos mayores el cultivo es de subsistencia y fundamentalmente de productos de pan llevar. Por lo general los adultos mayores viven solos y en condiciones precarias. En algunos casos, los usuarios del área urbana aún mantienen actividades laborales independientes (ventas en el mercado, reciclaje) y con dichos ingresos cubren el alquiler de sus viviendas (habitaciones que les cuestan entre S/. 90 y S/. 200 mensuales).

Según el Censo Nacional de Población y Vivienda 2007, elaborado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), el distrito de Santa Ana está compuesto por 33 230 personas, que conforman 9 865 hogares. El 80% de la población vive en áreas urbanas y el 20% en áreas rurales. En el distrito hay ligeramente más mujeres que hombres, ya que ambos sexos representan un 50.4% y 49.6% del total de habitantes, respectivamente.

SANTA ANA: INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA 2007

Región	Población	Urbana (%)	Rural (%)
Cusco	1 171 403	55	45
La Convención	166 833	29.9	70.1
Santa Ana	33 230	80	20

Fuente: Censo de población y vivienda 2007-INEI

Elaboración: AC Pública – APOYO Consultoría

La distribución poblacional por grupos de edad muestra que la mayor parte de la población pertenece a los grupos más jóvenes, en especial las personas entre 10 y 14 años, para ambos sexos. Según género, se encuentra que la distribución es similar entre grupos de hombres y mujeres, aunque hay una ligera tendencia a que la población más joven del distrito (0 a 4 años) sean hombres. Respecto a la población de interés para la consultoría, se encontró que 5.6% de la población del distrito son personas mayores de 65 años, lo que equivale a 1 846 personas.

Según la información del Censo 2007, el 31.1% de la población de Santa Ana vive en condición de pobreza y un 5.3%, en pobreza extrema. En términos de la brecha de pobreza, que señala cuán pobres son los pobres, se observa que el gasto promedio en consumo, de los hogares pobres, es 8.2% menor que el valor de la canasta básica alimentaria, a partir de la cual se define la línea de pobreza monetaria¹¹⁸. Por otro lado, en términos de desarrollo humano, se toma en cuenta el índice de desarrollo humano (IDH), el cual se basa en tres parámetros: vida larga y saludable, educación y, nivel de vida digno. El IDH del distrito de Santa Ana es de 0.6291¹¹⁹, y presenta un mejor resultado que los promedios provinciales, regionales y nacionales.

De acuerdo al Censo 2007, se pueden observar las características de las viviendas, y ordenados según si los servicios o infraestructura es la adecuada o no. En el caso de los servicios dentro de la vivienda, en las áreas urbanas cerca de la totalidad de la población - 92%- tiene acceso a la red pública de agua, dentro o fuera de la vivienda, mientras que en el área rural solo el 23% tiene acceso a este servicio. De forma similar el 92% de las viviendas en áreas urbanas se encuentran conectadas al desagüe mediante red pública, mientras que en el área rural tan solo un 2% de las viviendas están conectadas a dicha red pública de desagüe. No obstante, la situación mejora en cuanto al acceso al alumbrado eléctrico: el 96% de las viviendas en áreas urbanas tienen acceso a este servicio, y en el área rural, lo tienen un 61%.

Por otra parte, respecto a la infraestructura (pisos y paredes) de las viviendas debido a que existen diversas características en el material de construcción en la región de la costa, la sierra y la selva, no existe una definición única y universal que establezca cuáles viviendas

¹¹⁸ La canasta básica familiar en el 2007, año del censo, fue S/. 121.2 nuevos soles.

¹¹⁹ Un nivel cercano a 1 indica un nivel de desarrollo alto, es decir, un reflejo que un país posee un índice de esperanza de vida alto, un buen desempeño en indicadores de educación como los años promedio de escolaridad y la tasa de alfabetización y un PBI alto.

están construidas con material adecuado¹²⁰. Sin embargo, para el presente estudio se establece que aquellas viviendas que cuenten con paredes de ladrillo, boque o cemento, y con pisos de cemento, loseta o parquet, son viviendas construidas con material adecuado¹²¹.

En Santa Ana el material de construcción de las viviendas urbanas es mejor que el de aquellas que pertenecen al ámbito rural. En las viviendas urbanas predominan las paredes de ladrillo y los pisos de parquet; mientras que en el ámbito rural, la mayoría de las viviendas son de material seminoble, solo un 20% de viviendas tiene cemento o parquet en pisos y, tan solo un 2% de viviendas rurales tienen paredes de ladrillos.

SANTA ANA: MATERIAL PREDOMINANTE EN VIVIENDAS 2007

	Urbano		Rural	
	N° Viviendas	%	N° Viviendas	%
Servicios dentro de la vivienda				
Agua ¹²²	7168	92	435	23
Servicio higiénico ¹²³	7168	92	31	2
Alumbrado eléctrico ¹²⁴	7487	96	1,173	61
Infraestructura				
<i>Pisos</i>				
<i>Cemento o parquet</i>	5285	68	381	20
<i>Tierra</i>	1927	25	1,510	79
<i>Paredes</i>				
<i>Ladrillo</i>	2357	30	46	2
<i>Adobe o tapia o madera</i>	5349	69	1,837	96

Fuente: Censo de población y vivienda 2007-INEI

Elaboración: AC Pública – APOYO Consultoría

Con respecto a los servicios de comunicación, un 40% de los hogares cuenta con telefonía celular, el 17% tiene teléfono fijo y un 12% dispone de servicio de conexión a TV por cable. Por último, muy pocos tienen acceso al servicio de conexión a Internet (0.6%).

En cuanto al indicador de asistencia escolar, según el Censo del 2007, se encuentra que en todos los grupos de edad, la asistencia es mayor que el promedio provincial, regional y nacional. El grupo de edad escolar de niños de 6 a 11 años tiene un 96.8% de asistencia, mientras que en el grupo de edad de 12 a 16 años la asistencia es de 94.7%. En el grupo de mayor edad, que va de los 17 a 24 años, solo 47.0% asiste al sistema educativo regular.

Con respecto al acceso a seguro de salud, se observa que más de la mitad de la población (59.9%) no se encuentra afiliada a ningún seguro de salud. Un 22.4% de habitantes cuenta con el SIS, mientras que el 14.4% tiene acceso a EsSalud. En esa misma línea, se observó que el SIS es más común en zonas rurales que en urbanas, mientras que una situación inversa ocurre en el caso de EsSalud. Los resultados son coherentes si se considera que el SIS prioriza a la población que se encuentra en situación de pobreza, la cual está asentada, mayormente, en áreas rurales.

¹²⁰ Por lo contrario, sí se puede definir aquellas viviendas que cuentan con características físicas inadecuadas cuando se trata de viviendas improvisadas, viviendas con paredes de estera, viviendas con paredes interiores de quincha, piedra con barro, madera u otro material y además, con pisos de tierra (INEI, 2008).

¹²¹ Para el siguiente producto se buscará en detalle una metodología que permita diferenciar entre el material de vivienda adecuado considerando criterios para la sierra, la costa y la selva.

¹²² Red pública de agua dentro y fuera del hogar

¹²³ Red pública de desagüe dentro y fuera del hogar

¹²⁴ Posee Alumbrado eléctrico mediante red pública

En cuanto al empleo, la tasa de población económicamente activa de la población restringida a mayores de 14 años¹²⁵ (denominada población en edad de trabajar – PET) es de 57.5%; es decir, más de la mitad de la PET cuenta con un empleo o se encuentra activamente buscando uno¹²⁶. La baja tasa de actividad de la PEA podría deberse a que solo el 43% y el 72.5% de las mujeres y hombres en edad de trabajar pertenecen a la PEA, respectivamente. Se considera como supuesto, que esto se debe a que la gran mayoría de mujeres del distrito de Santa Ana se dedica a realizar labores domésticas en sus propios hogares, por lo cual no estarían siendo reconocidas como parte de la PEA. Adicionalmente, se debe mencionar que de la población económicamente activa, el 93.5% se encuentra empleada, por lo que el 6.5% se encuentran desempleados.

Adicionalmente, con respecto a la población mayor a 65 años, según el Censo 2007, se encontró que estos representaban el 5.6% de la población del distrito. Lo que equivalía a 1,846 personas. De este grupo, 954 eran hombres (51.7%) y 892, mujeres (48.3%), y un 64% de esta población estaba asentada en el área urbana y el resto, en el área rural. Asimismo, se observa que al 2007, el 94.1% sí contaban con DNI, aunque la cobertura era mayor en el área urbana (95.9%) que en la rural (91.1%).

Con respecto al tema de la salud, por un lado se encontró que el 68% de las personas mayores a 65 años no estaba afiliado a ningún seguro de salud, ni del tipo EsSalud o el Sistema Integral de Salud (SIS). Según el tipo de seguro, había una mayor cobertura por parte del SIS frente a EsSalud. De forma desagregada, se halló que había un mayor porcentaje de afiliados al SIS en el área urbana (20.6%) que en el área rural (2.6%). En cuanto a las dolencias físicas permanentes, las más comunes corresponden a enfermedades crónicas o propias de la edad y en algunos casos son enfermedades que combinan discapacidades físicas y mentales

Con respecto al nivel educativo alcanzado, el 41% de las personas mayores de 65 años había alcanzado solo primaria y el 34% no tenía ningún nivel educativo. Sobre el nivel de la Población Económicamente Activa (PEA), se encontró que el 43.7% de la PEA mayor a 65 años estaba ocupada, y que el 52% de este grupo se dedicaba a la agricultura o a la ganadería. Esto resulta coherente con los bajos niveles educativos alcanzados de esta población, ya que, por lo general, se encontró que la población ocupaba puestos no calificados. Por otra parte, dada la relevancia de la agricultura como actividad económica, tiene sentido encontrar que la mayoría de los adultos mayores no se encuentre afiliada a un sistema de pensiones ya que mayormente tenían un empleo estacional¹²⁷.

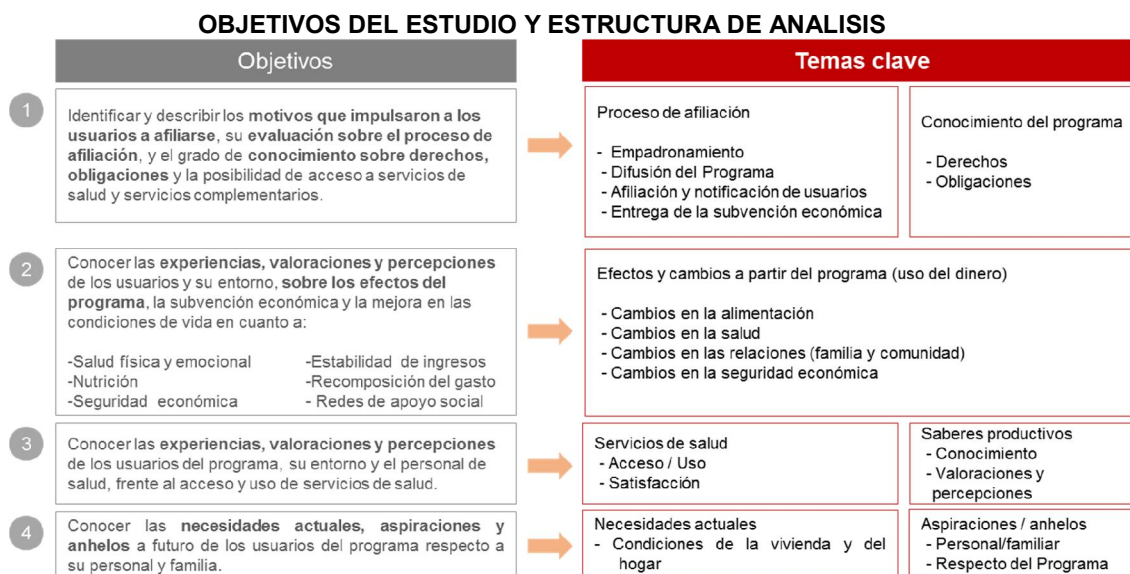
¹²⁵ La definición brindada incluye a la población mayor de 65 años.

¹²⁶ Este indicador se conoce como tasa de actividad de la PEA y se calcula dividiendo PEA entre PET.

¹²⁷ Según estudios del INEI, luego del ciclo agrícola, muchas personas no tienen la opción de una búsqueda activa de trabajo en la misma zona, de modo que algunos optan por la migración temporal y otros por elaborar productos no agrícolas.

III. Resultados por objetivos del estudio

La presente sección tiene como objetivo detallar los resultados generales del estudio de casos realizados. Los resultados del estudio han sido agrupados en función a los objetivos de dicho estudio y a los temas asociados a cada objetivo.



Fuente: Términos de referencia de la Consultoría
Elaboración: AC Publica – Apoyo Consultoría

El primer objetivo se relaciona con dos temas clave: el proceso de afiliación y el conocimiento del programa. La información que será presentada sobre el proceso de afiliación se organizó tomando en consideración los procesos operativos de Pensión 65.

El segundo objetivo se relaciona con los efectos y cambios que ha tenido el Programa en la vida de los usuarios, en cuatro aspectos clave: la alimentación, la salud, las relaciones (familia y comunidad) y la seguridad económica.

El tercer objetivo está asociado los servicios de salud. Se recoge información sobre el acceso y uso de servicios de salud por parte del usuario, así como las actividades relacionadas a las campañas de salud promovidas por Pensión 65.

Finalmente, el cuarto objetivo recoge información sobre las necesidades actuales y los anhelos de los usuarios. Las necesidades actuales están ligadas principalmente a las condiciones del hogar y a la calidad de vida de los usuarios. Las aspiraciones y anhelos están ligadas a aspectos personales, familiares y, también, a los anhelos asociados al Programa Pensión 65.

E. Objetivo 1: Conocimiento del Programa y proceso de afiliación

A través de las entrevistas realizadas con los usuarios y los actores encargados de proveer el servicio, se concluye que los medios y canales de información acerca del Programa deben incrementarse. Los usuarios no tienen claro cuáles fueron los requisitos considerados en su afiliación ni tampoco cuáles son sus derechos. Tampoco tienen claro de donde proviene la subvención económica y en la mayoría de los casos la asocian con el Presidente de la República. De manera complementaria, se observa que el personal de la municipalidad no cuenta con suficiente información para atender las dudas de los usuarios acerca de las demoras de la afiliación y los motivos de desafiliación. Todos vacíos de información que causan una sensación de incertidumbre entre los usuarios.

A.1 Proceso de afiliación

El proceso de afiliación se inicia con la identificación de potenciales usuarios y la recopilación de requisitos para la afiliación. Se debe mencionar que el proceso de identificación de potenciales usuarios se realiza con el apoyo del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH). Por este motivo, antes de explicar los procesos operativos de Pensión 65, resulta fundamental mencionar la situación actual de los gobiernos locales respecto al empadronamiento de los ciudadanos, ya que este proceso permite generar como resultado una lista de potenciales usuarios que podrían ser usuarios de Pensión 65.

Luego de explicar la situación actual con respecto al empadronamiento, se mencionan los resultados encontrados en los siguientes temas (o procesos operativos del Programa): difusión del programa; afiliación y notificación de usuarios; y, entrega de la subvención económica.

i. Empadronamiento

El empadronamiento consiste en el levantamiento de la ficha socioeconómica de cada hogar. Esta función es normalmente asumida por las Unidades Locales de Focalización (ULF).

Cuando se realiza el empadronamiento y se envía la ficha socioeconómica digitada a Lima, la Unidad Central de Focalización determina la clasificación socioeconómica del hogar (pobre extremo, pobre o no pobre) y detecta a potenciales usuarios de programas sociales diversos, como Pensión 65.

De acuerdo con la encargada de la ULF, actualmente hay 1800 adultos mayores empadronados en el distrito de Santa Ana, de los cuales 316 son usuarios de Pensión 65. El equipo de la ULF en el municipio está compuesto por 3 personas y en la actualidad, cada mes, alrededor de 40 adultos mayores son empadronados.

En el año 2011, cuando la actual encargada de la ULF no trabajaba aún en la entidad, el municipio realizó un barrido censal encargado por el SISFOH. Sin embargo, muchas de las fichas levantadas en ese barrido censal tenían errores por lo que no se logró afiliar a algunos usuarios potenciales. El problema de lo anterior es que estas fichas no han sido devueltas por el SISFOH al municipio para poder corregir los errores. Adicionalmente, se sabe que muchas de las fichas llenadas en este barrido no fueron levantadas en los hogares, sino que los adultos mayores fueron reunidos en un área común y se les hizo las preguntas correspondientes a la ficha, sin verificar las condiciones de la vivienda.

En el 2013, el SISFOH ha encargado al INEI un barrido censal nuevo. Si bien este ya fue concluido, la encargada de la ULF ha indicado que le han reportado casos en los que las fichas se llenaron en áreas comunes y sin verificar las condiciones del hogar, al igual que en el 2011.

“Por ejemplo: han llegado a mi casa [los del INEI] y nos han dejado un documento bajo la puerta en el que decían que teníamos que empadronarnos para el INEI, para el levantamiento de información... déjenos sus nombres, apellidos y DNI. Como yo vivo en alquiler, a la dueña... le dejé eso a la dueña y no vinieron a empadronar más. Entonces, ¿qué han hecho ellos con esos datos? Han llenado la ficha como han querido. No es todo el trabajo que han hecho”.
(Encargada de la ULF, Santa Ana)

Tanto la encargada de la ULF como la promotora expresaron que existen demoras en las comunicaciones generales con el SISFOH, sobre todo en los temas ligados a la calificación socioeconómica. Por ello, actualmente alrededor de 500 adultos mayores –que

en opinión de la encargada de la ULF merecen y necesitan la pensión- se encuentran a la espera de ser afiliados.

ii. Difusión del programa

En cuanto a la difusión del Programa Pensión 65, las entrevistas realizadas permiten concluir que no existen suficientes canales de difusión. El personal de la municipalidad y el promotor son los principales encargados de informar acerca del Programa; sin embargo, no realizan suficientes que garanticen que el usuario conozca el funcionamiento básico del Programa Pensión 65. Esto se ve reflejado en los usuarios ya que estos no tienen claro a qué se debe su afiliación o de donde proviene la subvención económica que reciben.

Lo que los usuarios conocen respecto al Programa, lo conocen porque el Presidente de la República habló de Pensión 65 durante su campaña electoral. Asimismo, los usuarios indicaron que se enteraron del Programa por medio de la radio y la televisión, sin embargo, en ningún caso hacen referencia a los funcionarios municipales y a los promotores de Pensión 65.

“Cuando el Gobierno se ha prometido de darnos Pensión 65, eso me enterado.”
(Usuario urbano, Santa Ana)

“...hicieron propaganda en la televisión, escuché algo en la radio, algo así, por intermedio de la trasmisora así nos enteramos pues.”
(Usuario urbano, Santa Ana)

“...ese platita pes, mandará, claro ningún gobierno mandaba pero ese gobierno Humala será compasivo no sé cómo será pes, a los pobres bastante está ayudando, como ayuda, propina estamos recibiendo...”
(Usuaría urbana, Santa Ana)

iii. Afiliación y notificación de usuarios

La afiliación y notificación de usuarios contempla el desarrollo de varios subprocesos: identificación de potenciales usuarios, recopilación de requisitos para la afiliación, procesamiento de la información, revisión periódica de requisitos, retiro de usuarios fallecidos, reincorporación de usuarios, aprobación del padrón de usuarios y difusión del padrón de usuarios. A continuación, se resumirán los resultados en los subprocesos mencionados, considerando el rol de los actores y la experiencia y motivaciones de los usuarios durante la afiliación.

Debido a que son 8 subprocesos, se consideró agruparlos en dos subtemas: recopilación de requisitos para la afiliación y, establecimiento del padrón de usuarios. El primero incluye los resultados vinculados a los primeros dos subprocesos; y el segundo, a los 6 subprocesos restantes.

- **Requisitos para la afiliación**

En la municipalidad de Santa Ana la encargada de la ULF tiene como responsabilidad recoger la copia de DNI y declaración jurada del adulto mayor, hacerla firmar por la alcaldesa y enviarla a la Unidad Ejecutora Central en Lima, para solicitar la afiliación de los potenciales usuarios. Asimismo, se encarga de identificar a los adultos mayores que no cuentan con DNI y los acompaña a la RENIEC u organiza campañas con RENIEC en zonas alejadas, de modo tal que estas personas cuenten con un documento de identidad y puedan ser empadronados para ser usuarios potenciales de programas sociales.

El promotor de Pensión 65, a pesar de que no es una tarea de su competencia, indicó que apoyaba a la municipalidad recogiendo declaraciones juradas, especialmente en zonas alejadas cuando encontraba potenciales usuarios en sus visitas de campo.

Es importante mencionar que la encargada de la ULF, explicó que al inicio no sabía cómo proceder y cuáles eran sus competencias. Por ello, al comienzo recogía las declaraciones juradas de todos los adultos mayores sin revisar la clasificación socioeconómica. Debido a esto, la municipalidad dejó de recibir declaraciones juradas.

“Para mi parecer, no nos especificaron bien, porque se supone que cuando nos las envían estas personas cumplen con pobreza extrema. Hasta ese entonces yo decía ¡ah...! Han sido evaluados en RENIEC. ¿Qué se hizo? Se aplicó la declaración jurada de esa relación y yo apliqué a las demás y envié junto, lo de la relación y los otros lo envié en bloque. Pero, ¿qué pasó? En mayo del 2012 no teníamos capacitación”
(Encargada de la ULF, Santa Ana)

Los adultos mayores no diferencian de manera clara el proceso de empadronamiento y el de afiliación. Algunos consideran ambos procesos como uno solo. Al consultarles sobre la afiliación, algunos usuarios indican que fueron buscados en sus hogares y otros explican que acudieron a la municipalidad para solicitar la afiliación. En algunos otros casos, especialmente en zonas rurales, ha sido el teniente gobernador de dicha zona quien, en coordinación con la oficina de la Unidad Local de Focalización de la municipalidad, acudió personalmente a las viviendas de los adultos mayores en extrema pobreza para registrarlos y tramitar su afiliación.

“Una señorita ha venido, cuando estuve mal, esa fecha estuve mal, no caminaba entonces, una señorita viene así casa por casa, me ha acercado, me pregunta: “¿dónde vives?, ¿tienes casa?”... mi problema me he contado, entonces ya esa casa ya no es de usted, ya no de mis hijos, seis hijo tengo, entonces cuando he contado me avisa, de repente ayuda va a llegar dentro de un año diciendo, tiempo ya me ha anotado, entonces como para eso, hace más de un año me ha llegado esa ayuda, la señorita misma me ha buscado también en mi nombre, como me ha anotado usted mismo, usted igualito, me ha anotado pero pasando un año me ha buscado, ya señora ha llegado ayuda, tienes que venir al Concejo, yo he ido ahí he recibido señor, la señorita misma, no sé quién señorita, dos señoritas casa por casa caminaba.”
(Usuaría urbana, Santa Ana)

“Nos ha pasado el teniente, nos ha pasado, han estado poniendo, “ya ustedes pertenecen a para recibir Pensión 65”, por él nos hemos enterado... Sí, vino. Él nos ha padronado.”
(Usuario rural, Santa Ana)

Por otro lado, se debe mencionar, que los problemas de difusión de información sobre el programa se ven reflejados en el proceso de afiliación. La mayoría de los usuarios entrevistados no identifica con claridad los criterios por los que han sido seleccionados como beneficiarios del Programa ni en qué consiste el proceso de afiliación; sin embargo, algunos hacen dubitativas referencias al tema de su edad y en menor medida a su condición de pobreza o necesidad. En general, en muchos casos atribuyen su afiliación a “la suerte”; como si se tratara de un tema aleatorio.

“...algo para sustento, que tenga esa platita para su diario pe, para su alimentación, porque ni un Gobierno ha dado así, este, recién el actual Gobierno está apoyando eso... No, a determinadas personas, evaluación desde Lima dice, regresa, ¡cómo será eso!”
(Usuario rural, Santa Ana)

“...entonces esa señora había avisado a mi hija, sí, ha salido en sorteo, tu mamá ha salido... Sí, así había avisado, entonces he ido pues, entonces me ha dado, sí.”
(Usuaría rural, Santa Ana)

Adicionalmente, la mayoría de usuarios tuvo dificultad para precisar el tiempo que demoró el proceso de afiliación o inclusive para precisar desde hace cuánto tiempo viene recibiendo la subvención económica del Programa. Sin embargo, en algunas entrevistas se encuentran referencias mayores a un año. Incluso se encontró el caso de un adulto mayor que enfrentó dificultades en su afiliación ya que tuvo que acudir dos veces a inscribirse porque su primera inscripción se traspapeló en la municipalidad.

“Han venido, han verificado. Entonces ya ahí, regresaron pues, después de regresar, tiempo ha pasado ya, casi, ya más de un año ha estado.”
(Usuario urbano, Santa Ana)

“Le busqué la oficina donde se inscribe. Primer piso había sido la inscripción. Me inscribieron dos veces. Primero no salía y en segunda ya pasando seis meses ha salido... No me acuerdo, todo ese tiempo he estado mal de cabeza, he estado perdiendo el sentido. No sé cuánto, seis meses creo.”
(Usuario urbano, Santa Ana)

- Establecimiento del padrón de usuarios

La Sede Central de Pensión 65, es la encargada de procesar los DNI y las DJ de los potenciales usuarios. Por medio de este proceso, se coteja información con la RENIEC, ESSALUD, SBS y la ONPS para seleccionar a los adultos mayores que sí cumplen con los requisitos para ser usuarios de Pensión 65. Asimismo, como parte del proceso de cotejo de información, es importante la verificación de los actuales usuarios, operación que es realizada por los promotores y los gobiernos locales. Por medio de estas verificaciones es posible detectar si hay usuarios que deberían ser desafiliados del Programa o adultos mayores que deberían estar afiliados.

El proceso de verificación implica una visita en campo del promotor para corroborar el nivel socioeconómico de los usuarios. Esta verificación debería darse a todos los usuarios, en teoría, cada dos meses. En caso de encontrar una irregularidad, el promotor puede decidir enviar al usuario a reevaluación -caso en el cual se bloquea su cuenta hasta que se defina su nivel socioeconómico- o invitarlo a desafiliarse voluntariamente, en el caso que sea claro que el usuario no debería pertenecer al programa.

La encargada de la ULF afirmó que recibe quejas constantes, las cuales registra en un cuaderno y coordina con la promotora para las visitas de verificación. Tanto ella como su equipo colaboran con las visitas de verificación, pero esta es labor de la promotora.

La promotora afirma que acude a verificar cada vez que recibe quejas o ve casos sospechosos durante el día de pago. Afirmó asimismo que en estas visitas de campo debe llenar una serie de formatos a mano y enviarlos físicamente a la ciudad del Cusco. Asimismo, al identificar un caso de filtración busca convencer a los usuarios de que se desafilien de manera voluntaria, diciéndoles que es la única manera de que no sean sancionados.

“Hay algunos casos que sí tienen, entonces se les habla con los usuarios para hacerles entender que ellos no merecen y que hay personas que sí lo necesitan, se les hace una comparación. Se ven formas y estrategias para desafiliar, a veces ellos entienden y se desafilian voluntariamente. Se les dice mira tú puedes trabajar, tienes chacra, tienes carro en cambio el otro no tiene, entonces entienden, y se desafilian”.
(Promotora de Pensión 65, Santa Ana)

“Les hablo en quechua para que me entiendan, y yo les explico que van a tener problemas legales. Le decimos mamita tú tienes, el dinero lo necesitan los que no tienen y me dicen No, no me voy a desafiliar, entonces yo les digo tú has dicho que no tienes nada, pero ahora la ley te va a caer encima, me has dicho que has cobrado y ahora vas a devolver el dinero y te van a sancionar, pero sí te desafilias de manera voluntaria, nadie te va a sancionar”.
(Promotora de Pensión 65, Santa Ana)

En el caso de que el usuario no acceda a desafiliarse voluntariamente, lo registra para reevaluación. Ya que esta promotora tiene a su cargo 10 distritos considerablemente dispersos, indicó que le es necesario ayuda de un promotor adicional para cumplir su labor, dado que no logra verificar a todos los usuarios que le corresponde. Hasta el momento ha logrado verificar al 60%.

Como se mencionó, por medio de las verificaciones que se han realizado, se han detectado casos de usuarios que no deberían estar recibiendo la subvención económica. Al inicio, por falta de capacitación, la encargada de la ULF levantó declaraciones juradas en todos los hogares que visitaba donde vivían adultos mayores, sin hacer distinción por sus necesidades o nivel de pobreza. Esto implicó la afiliación al programa de adultos mayores que no se encontraban en situación de pobreza extrema. Por ello, actualmente, Pensión 65 no acepta más declaraciones juradas provenientes del distrito. Ella calcula que alrededor del 20% de los actuales afiliados no deberían recibir la pensión, especialmente por la tenencia de propiedades (lo cual no se observa en la ficha socioeconómica).

Asimismo, la encargada de la ULF afirmó que la focalización viene siendo inadecuada porque la ficha socioeconómica es incompleta. Desde el punto de vista del entrevistado, deberían considerarse más filtros que permitan recoger quienes tienen las propiedades.

“Cuando hemos recibido la capacitación, ahora este mes, nos dicen que, ellos califican en base a la ficha socioeconómica, pero en esta ficha no se pregunta si tiene terreno, si tiene ganado, si tiene carro etc.etc., solo pregunta respecto al hogar y dentro del hogar”.

(Encargada de la ULF, Santa Ana)

Luego de cotejar la información, tomando en cuenta la data levantada durante las verificaciones, se procede a establecer, publicar y difundir el padrón de usuarios. Cada dos meses, la promotora de Pensión 65 recibe, vía correo electrónico, el padrón usuarios. En dicho padrón figuran todos los usuarios de Pensión 65 que recibirán la subvención económica – incluyendo los nuevos usuarios y aquellos que han sido desafiliados. La promotora se encarga de enviar el padrón de usuarios a la encargada de la ULF.

Por su parte, la encargada de la ULF se encarga de publicar el padrón por radio, televisión y mediante los tenientes gobernadores, los cuales son un total de 20 para los 35 anexos, sectores o caseríos de la zona.

A partir de la publicación del padrón surgen algunas dudas y consultas por parte de los adultos mayores, especialmente por parte de aquellos que llevan una gran cantidad de tiempo esperando su afiliación y por parte de aquellos que han sido desafiliados. Por este motivo, la encargada de la ULF, con el fin de apoyar e informarles oportunamente a los adultos mayores si se encuentran afiliados, los cita cada dos meses para poder revisar con ellos si ya son usuarios. Sin embargo, la entrevistada indica que al igual que los usuarios, ella no conoce cuáles son los motivos por los que algunos adultos mayores aún no han sido afiliados.

Adicionalmente, se debe mencionar que la encargada de la ULF expuso sus dudas respecto a que cuando se desafilian usuarios, no ingresan nuevos usuarios automáticamente.

“No sé porque algunos ingresan y otros no, incluso hay ancianitos que no tienen nada y sin embargo, no reciben”.
(Técnica en Enfermería del C.S. Santa Ana)

“Toda la población en general sabe que la municipalidad es un enlace para el programa Pensión 65, entonces vienen a empadronarse, vienen averiguar por qué no están saliendo, los usuarios vienen a ver cuándo es su pago. O sea, el municipio recibe quejas, todo. Hasta han venido de Defensoría del Pueblo, han enviado un oficio a la Alcaldesa, porque no está saliendo en Pensión 65, han venido periodistas diciéndonos yo soy de derecha, ¡imagínate! Tratando de amedrentarme a mí”.
(Encargada de la ULF, Santa Ana)

iv. Entrega de la subvención económica

Los usuarios de Santa Ana cobran la subvención económica en una agencia del Banco de la Nación ubicada en el mismo distrito. Los usuarios conocen cuánto van a cobrar y cada cuanto tiempo. Sin embargo, algunos piensan que el dinero llega del Gobierno Municipal o del Gobierno Central. Además, como ocurre en otras localidades estudiadas, una gran cantidad de usuarios atribuye la subvención directamente al actual Presidente de la República, ya que manifiestan haber conocido del Programa durante la campaña electoral.

“...solo tenemos que ir de dos meses, tenemos que ir al Banco de la Nación con ese voucherito que nos dan, con eso cobramos y eso nomás, sí.”
(Usuaría rural, Santa Ana)

Durante el día de pago, la promotora organiza a los diversos distritos que cobran en Santa Ana de modo tal que cada uno cobre en día diferente. Asimismo, la promotora intenta que el día de pago se dé los días jueves, día en que se organiza una feria de agricultores, permitiendo a los adultos mayores realizar compras con mayor facilidad.

Durante el día de pago, la promotora se encuentra presente durante todo el día, tratando de absolver dudas de los adultos mayores que tengan algún problema durante el pago o acompañándolos para firmar como Testigo a Ruego para los casos de analfabetos o quechua hablantes.

Respecto al tiempo de atención, la promotora afirmó que las colas en el Banco de la Nación son considerablemente largas durante el día de pago, ya que solo se atiende a los adultos mayores en una ventanilla (la preferencial), junto con las embarazadas e inválidos. Debido a esta situación, la encargada de la ULF comentó que se le envió un oficio al Banco de la Nación para que se abra una ventanilla adicional. Sin embargo, dado que normalmente hay colas largas en el Banco de la Nación, esta medida se acató una sola vez al haber causado fuerte malestar en el resto de los clientes del banco por las colas. Además, se debe resaltar que desde el punto de vista del Jefe de Operaciones del Banco de la Nación, los adultos mayores podrían hacer cola en ventanillas diversas a la de atención preferencial y, en todo caso, aunque sean atendidos en la ventanilla de preferencial, las colas avanzan rápidamente debido a que el tiempo de atención por adulto mayor es de dos minutos.

Por otro lado, en cuanto al transporte de los adultos mayores se trasladan desde temprano para recoger su pensión. La promotora afirmó que solo en una oportunidad se logró coordinar un bus para el día de pago, ya que la municipalidad no cuenta con presupuesto para apoyar en el traslado de los usuarios durante el día de pago.

“el problema nomás que tengo yo es que para ir a cobrar, como es lejos, a veces son hay moto acá y también mi mamá es bien gordita y bien, para mí es muy difícil, tengo cargarle a la moto, al carro, así y ya he intentado en un sitio conversar, si me pueden mandar un poder, algo, para que yo pueda cobrarlo y en el banco me dijeron que no, tiene que ser personal.”
(Cuidadora de usuaria rural, Santa Ana)

“Ah, sí, a veces la señora cuando hace tarde, venimos tarde hace almorzar pue, hasta que llegamos a la casa, como está mal la señora, entonces no puede estar hasta las 12 de la tarde pue, sin comer, hasta que llegamos a la casa, de todas maneras tengo que así, comida pue.”
(Usuario urbano, Santa Ana)

A.2. Conocimiento

i. Derechos

Para la mayoría de usuarios entrevistados en Santa Ana es difícil referirse a derechos otorgados por el Programa que no se relacionen con la subvención económica. Algunos usuarios no perciben con claridad que la recepción de la pensión es un derecho adquirido sino más bien un “apoyo” o una “ayuda” que el Estado o el gobierno les brinda.

En cuanto a otros derechos, ningún usuario asoció el acceso al Seguro Integral de Salud (SIS) como un derecho, ni tampoco lo asociaron con el Programa Pensión 65.

“El Programa en estos momentos nomás me da doscientos cincuenta que son cada dos meses y ese beneficio es parte de mi alimentación y toda este, algunas remedios y cosas así, por eso le digo es un gran apoyo que a uno le beneficia.”
(Usuario urbano, Santa Ana)

“Eso no, es esa platita nomás, nada más, nada recibo de ahí.”
(Usuaría rural, Santa Ana)

“Estamos recibiendo los 250 los dos meses, eso, para poder mantenernos, para poder comprarnos alimentos, así... No, nada, eso no más tenemos.”
(Usuario rural, Santa Ana)

“No, eso Pensión 65 nomás pues, como te digo hay otros que hacen en otros lugares, por decir en Vaso de Leche también, pero acá no hay.”
(Usuaría rural, Santa Ana)

“Nada, lo que afirmo nomás es, eso nomás estoy recibiendo, de eso nomás, la Pensión nomás estoy recibiendo.”
(Usuaría urbana, Santa Ana)

“Plata nomás nos va a dar, plata nomás, después nada más... Solamente eso nomás.”
(Usuario urbano, Santa Ana)

ii. Obligaciones

La mayoría de usuarios entrevistados no percibe que deba cumplir con alguna exigencia u obligación. Para algunos usuarios constituye una especie de obligación el asistir a las

campañas de salud que se organizan en el distrito. En algunos casos precisan que ello ha sido indicado por representantes del Programa o del municipio.

“Sí, tiene que ir a reuniones al municipio, o sea, a ver a nosotros nos nada, al hospital, al centro salud nos manda.”
(Usuario rural, Santa Ana)

“No, claro, tengo que cumplir más cuando hay asamblea, algo, claro, cuando hay llamamiento, vamos pues. Por eso, ese día también nos ha dado papeleta, tal día vas a venir, había reunión, todos reunión hay...”
(Usuario urbano, Santa Ana)

“Para mí nomás, yo tengo que comer con eso, me ha dicho la señorita también, para ti comes, no vas a gastar con otros así nos avisan, por eso comemos con esa platita, sí papi.”
(Usuaría urbana, Santa Ana)

F. Objetivo 2: Efectos y cambios a partir del Programa

Para la mayoría de los usuarios entrevistados, el programa Pensión 65 sí ha tenido un efecto positivo en su calidad de vida debido a que la subvención económica cubre gran parte de sus necesidades mínimas. A diferencia de antes los usuarios sienten que ahora cuentan con un ingreso que les brinda seguridad económica por dos meses.

“El Programa en estos momentos nomás me da doscientos cincuenta que son cada dos meses y ese beneficio es parte de mi alimentación y toda este, algunas remedios y cosas así, por eso le digo es un gran apoyo que a uno le beneficia.”
(Usuario urbano, Santa Ana)

B.1. Cambios en la alimentación

Como en la mayoría de localidades estudiadas, en Santa Ana los usuarios entrevistados, en su mayoría, reportan que el uso principal de su pensión es en el rubro alimentación. En los testimonios se encuentran referencias importantes a la adquisición de productos a los que antes no tenían acceso (carne, leche, huevos); ya sea al por mayor o al menudeo.

“Yo voy solo, sí, a cobrar me traigo mis víveres como azúcar, pancito, carnecita, arroz, mis cositas me traigo, para mí, para cocinarme.”
(Usuario rural, Santa Ana)

“...estoy bien, sí estoy bien... Porque lo que he recibido, estoy alegre pe, yo como desayuno también yo tomo, a veces lechecito tomo así.”
(Usuaría urbana, Santa Ana)

B.3. Cambios en la salud física

En segundo lugar, la mayoría de los usuarios entrevistados reporta utilizar la subvención económica en la adquisición de productos medicinales o servicios particulares. Los usuarios entrevistados reportan estar aquejados por enfermedades crónicas, las cuales no son atendidas con tratamiento médico como parte de su aseguramiento al SIS, por lo que utilizan el dinero de su pensión en asistir a consultas médicas, gastos de traslados, realizar exámenes y para adquirir productos que los ayuden a enfrentar los malestares a que se encuentran expuestos.

“Para algo nos está sirviendo. Siquiera para nuestra receta porque yo continuamente tengo receta.”
(Usuario urbano, Santa Ana)

“Pastillitas nomás en el hospital dan... El otro lado, en el hospital, estás esperando. Estás esperando, toda la vida, cuando estás mal, claro, tienes que ir a particular, como sea.”
(Usuario urbano, Santa Ana)

B.4. Cambios en la salud emocional

También encontramos un efecto importante en la salud emocional de los usuarios del Programa en Santa Ana. En distintos momentos de las entrevistas, ellos y ellas mencionan sentirse contentos, felices, tranquilos ahora que reciben la subvención económica sobre todo en relación a las preocupaciones constantes de no tener dinero para solventar sus necesidades básicas, que ahora pueden cubrir. Para muchos usuarios el día de cobro es un motivo de felicidad y en algunos el pertenecer al Programa representa la esperanza de seguir viviendo.

“Ahí habrán otros también será pues así felices como yo, tranquilo será pues... Bueno yo como te digo yo estoy tranquilo, con eso contento.”
(Usuaría rural, Santa Ana)

“Bien alegre, papacha, yo siento, como estoy comiendo como te digo con esa platita yo como, tomo medicinas compro, hierbitas agua hago hervir, así es papacha, siento alegre papá, alegre yo siento para el señor Humala, bastante yo pido al señor.”
(Usuaría urbana, Santa Ana)

B.5. Cambios en las relaciones familiares

Debe tenerse en cuenta también, en lo que respecta a las familias de los usuarios, que muchos integrantes de estas cambian su actitud cuando el usuario empieza a percibir la pensión. Algunos familiares tratan con mayor respeto a los usuarios porque ya son más independientes y otros se sienten más contentos de que su padre, tío, abuelo u otro esté recibiendo dicho apoyo. Algunos familiares, por el contrario, quitan el poco apoyo económico que les daban a los adultos mayores.

“Tenía que esperar o tenía que estar así callada, como que a veces me daba miedo pedir platita de mis hijas, ahora estoy feliz con esa plata.”
(Usuaría rural, Santa Ana)

“...una parte (de los gastos) que me ayuda acá mi hija aquí en mi casa y la otra parte entonces, ahí pues está tranquilo... Es, se siente (su hija) más satisfecha pues, porque ahora no hay esa preocupación.”
(Usuario urbano, Santa Ana)

B.6. Cambios en las relaciones con la comunidad

Se ha visto que en algunos casos el convertirse en receptor de la subvención de Pensión 65 crea envidia, sobre todo en el caso de las mujeres mayores hacia las usuarias. Esta envidia deriva en algunos casos en insultos o habladurías y chismes. Este caso se ha visto entre las usuarias y no usuarias que poseen un puesto en el Mercado Modelo de Quillabamba.

“Sí, esas señoras total es, vieja está... así nos critican, ese mercado total es, hay cuatro mujeres feo, por eso ya no hablamos, calladito tiene que estar, cómo vamos a pelear también pe... Envidiosas son, envidian, nos envidian, envidiosas... Porque nos insultan pe, todo nos insultan, está caminando, otro está comiendo, está

***dando, algunos será, así nos insultan, por eso ya importancia no damos.”
(Usuaría urbana, Santa Ana)***

B.7. Cambios en la seguridad económica

Se encontraron un par de casos en los que los usuarios han adquiridos deudas a raíz de su afiliación al Programa. Las deudas son producto del crédito directo que les otorgan algunos comerciantes para la adquisición fundamentalmente de víveres. En estos casos se percibe un efecto negativo en la seguridad económica como un usuario que manifiesta que a la fecha del cobro de su pensión, ya debe 200 soles a su proveedor. Por otro lado, el ingreso económico de Pensión 65 les brinda mayor seguridad a los usuarios al volverlos económicamente más independientes.

***“Triste pe, no tienes plata, a veces,... a veces pedimos a la tienda, al crédito, para pagar, ¿no cierto?... Sí, sí tengo (deuda), 200 soles.”
(Usuario urbano, Santa Ana)***

***“Con el dinero cuando recibo, por decirte ya me como lo que quiero, ya no veo a mis hijos lo que, cuando me da sed, cuando me da hambre, ya no les digo nada... Ya, agarro mi platita, cualquier cosita me compro, me como y ya, si papi... Tenía que esperar o tenía que estar así callada, como que a veces me daba miedo pedir platita de mis hijas, ahora estoy feliz con esa plata.”
(Usuaría rural, Santa Ana)***

B.8. Otros cambios

Se encontraron tres casos en los que el efecto del Programa implica menor esfuerzo y sacrificio de los usuarios. Se trata de usuarios que aún se encontraban realizando actividades para subsistir (venta en el mercado y cultivo) y que ahora que cuentan con la pensión trabajan menos y descansan más. Es el caso de la señora Julia quien tiene un puesto muy pequeño en el mercado al que ahora acude sólo dos días a la semana, teniendo el resto del tiempo para descansar, lo cual la alivia ya que como la mayoría de ancianos, vive aquejada de achaques y dolores corporales.

***“Sí gracias al señor cada dos meses estoy recibiendo 250, con eso estoy comiendo ahora ya no camino pelando papa, ni tampoco descartable reuniendo, gracias señor estoy comiendo con eso papá... Sí, eso reunía cuando no tenía nada para comer, mis hijas también tienen sus hijos, ellos aparte ya viven, yo solita vivo, gracias señor con eso estoy comiendo ahora.”
(Usuaría urbana, Santa Ana)***

B.9. En el día de pago

La entrega de la subvención económica que otorga el programa Pensión 65 a los usuarios del distrito de Santa Ana se realiza en las instalaciones de la agencia del Banco de la Nación ubicada en la ciudad de Quillabamba. La mayoría de los usuarios, se traslada desde muy tempranas horas de la mañana desde sus viviendas hasta la capital y se enfrentan a muchas dificultades (largas colas, tiempos de espera y malos tratos)

G. Experiencia, valoración y percepción de otros servicios relacionados

En Santa Ana se ofrecen campañas de salud orientadas al adulto mayor y promovido por Pensión 65. Además de dichas campañas, el adulto mayor puede acudir al Centro de Salud y las Postas que se encuentran aledañas a los centros poblados donde bien. Sin embargo, el personal de salud considera que no se posee ni el personal ni los equipos

para atender adecuadamente al adulto mayor. Esto se ve reflejado en los usuarios quienes no se encuentran satisfechos con la atención que se reciben, especialmente porque les recetan medicamentos que no calman las enfermedades que poseen.

C.1. Servicios de salud

i. Acceso y uso

En Santa Ana, la Red Servicios de Salud de La Convención está dividida en 7 microredes. Al Centro de Salud de Santa Ana solo asisten pobladores de este distrito y de los caseríos aledaños. De acuerdo con el Médico de la Red de Salud, la infraestructura es insuficiente para atender a toda la población.

En cuanto a la disponibilidad de equipos y personal para atender al adulto mayor, los entrevistados indicaron que el centro de salud no cuenta con suficientes especialistas, sino solo con un odontólogo, una obstetra y tres médicos generales. Adicionalmente, los entrevistados explicaron que el equipo del centro de salud acude periódicamente a cada comunidad (al menos una o dos veces al mes) para atender a todos los miembros de la población. En dichas visitas no se realiza una atención especializada y diferenciada para el adulto mayor, sino que se realizan chequeos sin discriminar por edad. Sin embargo, independientemente de las campañas de Pensión 65, el centro de salud organiza campañas, mensualmente, orientadas al adulto mayor, donde ofrece atención integral (sin especialistas), charlas y ejercicios grupales.

La mayoría de entrevistados reporta estar afiliado al Seguro Integral de Salud, aunque en general no se refieren a dicho servicio por su nombre completo. Para las atenciones comunes acuden a la posta de su centro poblado o de Quillabamba y en casos más graves o complejos pueden ser derivados a la ciudad del Cusco; lo cual implica muchas horas de traslado y costos de pasajes. Los motivos de uso son enfermedades crónicas o propias de su avanzada edad como enfermedades respiratorias, resfriados, dolor de cabeza, artritis, hernias, etc., mientras que otras enfermedades que los aquejan no pueden ser tratadas por el servicio de salud (parkinson, próstata, osteoporosis, artrosis, hipertensión, herpes, etc.). De otro lado refieren que no es muy frecuente que acudan a la posta ya que hacen mucho uso de medicina tradicional.

“Tomaba hierbas, hierbas tomaba, entonces a veces mis hijas me compraban, mi hijo también me compraba esas cosas pues.”
(Usuaría rural, Santa Ana)

“En el SIS sí hay buena, por ejemplo, cuando uno está mal, medicina, esas cosas, es buena la atención, el problema es que en la caso de mi mamá, este, no hay neurología, neurología es lo que falta, como ella sufre de los nervios, es lo que no hay.”
(Cuidadora de usuaria rural, Santa Ana)

“Con hierbas, nomás. Los ángeles, eso me han curado. Ahí también siempre no olvido ir pero estoy un poco mejor ahora. Cuando me he enfermado, he perdido sentido, como una criatura, no sabía dónde estaba.”
(Usuario urbano, Santa Ana)

Además de los servicios de salud que se ofrecen en los establecimientos de salud, el Programa Pensión 65 ha promovido la ejecución de campañas de salud enfocadas en el adulto mayor. En Santa Ana estas campañas se han llevado a cabo en las instalaciones de la municipalidad, dificultando el traslado de los equipos y poniendo en riesgo la atención a otros pacientes del Centro de Salud, el cual se encuentra a tres cuadras de la Plaza Principal. En la última campaña realizada en el municipio (promovida por Pensión 65), se atendió a un total de 81 adultos mayores. Esta campaña duró 6 horas (de 8 am a 2 pm).

“El problema para nosotros es la logística, no nos oponemos a que sea en carpas, pero desde el tema de logística no nos daremos abasto, no hay equipos portátiles. Al desplazar, además, indumentaria del establecimiento, dejamos al consultorio sin camillas. Las historias clínicas la haríamos en hojita y tendríamos que regresar”.
(Médico de la Red de Salud)

La promotora de Pensión 65 se encarga de la organización de las campañas de salud con la Municipalidad y la Red de Salud. Hasta la fecha se han realizado dos campañas y ninguna se ha logrado realizar en el mismo día de pago debido a que las mismas deben organizarse con anticipación y a que generalmente la fecha del día de pago no se posee con suficiente anterioridad.

Para definir el día y el personal de salud que estará disponible durante la campaña, la promotora de Pensión 65 coordina con la dirección de salud para que autoricen el uso de los equipos y para que convoquen al personal de salud necesario para la campaña. El personal de salud explicó que la realización de campañas le conviene a la red de salud, ya que incrementa sus indicadores de cumplimiento para acceder a un mayor presupuesto.

“Nosotros no nos hacemos problemas en que lo es atención, nos conviene, es producción de fichas de adultos mayores que tienes SIS y además percibimos dinero por logro de metas”
(Médico de la Red de Salud)

Finalmente, el médico de la red de salud afirmó que, gracias a Pensión 65, se está retomando interés en el Programa del Adulto Mayor. Lo positivo de las campañas de salud, es que una vez que los adultos mayores están todos juntos, es más sencillo llegar a ellos y atenderlos a todos.

“[La demanda por servicios de salud] es mucho más ordenada. No es mayor la cantidad, pero están mejor organizados. Yo creo que son muy pocos los que pueden irse sin recibir atención. En adultos mayores van esperar y se hacen chequear, así no tengan nada, se hacen su chequeo y se van felices”.
(Médico de la Red de Salud)

En el caso de la técnica de enfermería encargada del Centro de Salud de Santa Ana, es importante resaltar que –aunque estuvo presente en la campaña de Pensión 65- ella asociaba la campaña con la organización del municipio y no con Pensión 65. Afirmó no tener mayor conocimiento del programa. Adicionalmente, la técnica de enfermería mencionó que durante los días de pago no hay una mayor presencia de adultos mayores en el centro de salud, dado que ya pasan muchas horas haciendo colas en el banco.

***“E: ¿Ha estado alguna vez en una campaña de Pensión 65?
R: El municipio, no era por pensión 65. Yo estuve ahí, pero no sabía si era de Pensión 65, oí del adulto mayor”.***
(Técnica de Enfermería del C.S. Santa Ana)

“Viene la misma gente independiente del día de cobro de Pensión 65, qué se van a acercar si hay colas inmensas en el Banco, todo el día pierden su tiempo, peor que van a venir acá”.
(Técnica de Enfermería del C.S. Santa Ana)

ii. Valoraciones/satisfacción

Sobre la valoración del servicio encontramos fundamentalmente reacciones negativas. Los usuarios no se sienten satisfechos ya que resienten un mal trato de parte de los médicos o

personal de salud. Existen testimonios que hacen referencia a situaciones en las que los pacientes no son escuchados y son atendidos con desgano y desinterés.

Todos los usuarios coincidieron en que los medicamentos que les proporcionan solo son calmantes y que por ello no poseen un efecto en su salud. Los usuarios explican que les suelen entregar medicamentos genéricos y que por ello deciden adquirir otros medicamentos de manera particular y pagando por ellos.

“Sí, compra afuera nos dice, en la calle, más caro cuesta en farmacia pues. Mire señor, el doctor en el hospital entramos, pero el seguro no vale dice, que eso dan, pero medicinas que no valen nos dan, después no hay acá, no hay esa medicina, en la calle cómprate nos dicen así, no encontramos una buena medicina en el hospital.”

(Usuaría urbana, Santa Ana)

“Así pues siempre nos dice, por eso acá los enfermeros así no dan buena cosa pues a los adultos acá en el Cuzco así sí, pero acá te dan mejor Altangina, para eso estás todo el día esperando no pues, no es, uno tiene que ganar para su comida.”

(Usuaría rural, Santa Ana)

“Me gustaría pero mucho nos tardamos en el banco también para recibir, ayer por ejemplo hemos ido a las nueve casi a la una ya hemos salido... Sí, cuatro horas en la cola,... algunos abuelitos que sí se han caído también.”

(Usuaría rural, Santa Ana)

“Nada se preocupan. No es como antes. Antes todo chequeaban. Ahora es: ¿qué te duele? Todo es receta de laboratorio para donar sangre, todo te envían ahí. Resultado vienes, de dos días, de un día: no tienes nada,... eso no es atención. Sí sé es que estoy mal... varios análisis para saber de qué estoy mal... me ha dado para laboratorio, después de eso, no te cuenta bien, anota en su papel y después te da pastillitas. Eso nomás es.”

(Usuario urbano, Santa Ana)

H. Necesidades actuales, aspiraciones y anhelos de los usuarios

Los usuarios expresan que poseen diversas necesidades, aspiraciones y anhelos. Por medio de las entrevistas se concluye que el dinero que reciben, aunque es muy importante en su día a día, no es suficiente para cubrir otros gastos.

Se percibe que las necesidades de los usuarios aún son grandes; sin embargo, en la mayoría de los casos se resolverían con mayor disposición de dinero. Específicamente se encuentran muchos testimonios que hacen referencia a necesidades de mayores ingresos para poder cubrir mejor el rubro alimentación. Todos los usuarios manifestaron la necesidad y el deseo de que se considere un aumento por más pequeño que fuera. También desean, respecto a la subvención, que se les deposite el dinero una vez al mes pues no logran llegar con suficiente dinero al siguiente cobro.

“El que uno espera, por eso no digo ojalá que sea cada mes doscientos cincuenta entonces uno se siente más feliz, tranquilo, más tranquilo.”

(Usuario urbano, Santa Ana)

“Bueno, de repente, el Estado nos puede dar esa oportunidad de cobrar un poquito más cantidad... Un aumento mínimo siquiera... 150 mensual siquiera, ahorita es algo ya pe, serían dos meses 300.”

(Usuario rural, Santa Ana)

Otras referencias importantes son acerca de la necesidad de una atención médica gratuita de calidad y en otros casos se percibe que el apoyo profesional requerido sería más bien psicológico o de asistencia social, debido a experiencias traumáticas previas o a la actual condición de abandono de algunos de los usuarios.

Entre algunas otras necesidades los usuarios expresan el deseo de que se les proporcione víveres e incluso materiales de construcción para mejorar sus casas, mejorar los servicios básicos (desagüe) o incluso construir una vivienda. Asimismo algunos mencionan que desearían apoyo para poder cultivar mejor sus tierras (riego por aspersión, abonos, entre otros).

“Claro, más papá mejoraría, más señor hasta que salga, mejoraría más a la gente pobre acordarían, así como ahora así pes pensaría... Aparte de platita papacho, me gustaría, así como te digo, otro apoyo cualquiera cosa alimento así, eso me gustaría papito.”
(Usuaría urbana, Santa Ana)

“Un apoyo que nos mandaría un doctor bueno, que se mejore el hospital, para no estar viajando al Cuzco, que nos ayude.”
(Usuario rural, Santa Ana)

“Yo quería pes, para hacer siquiera casitas, calamina, aunque sea, así pe... Ajá, materiales, materiales... Necesitamos todo para desagüe... Claro, para desagüe, todo necesitamos.”
(Usuario urbano, Santa Ana)

“Sí, ha ido a reclamar de este saneamiento básico del riego de presión al municipio también, nunca le han escuchado ni le han hecho caso porque es por, porque tiene edad y lo que padece y ya hay riego de presión ya por acá cerca nomás por la altura pasa al otro lado pero menos en esta comunidad, de la autoridad de los ingenieros, de cuantas veces ha ido a reclamar pensando en el futuro de su familia, de sus nietos, sus hijos, para que haya, y nunca le han escuchado.”
(Usuaría rural con traductor, Santa Ana)

Se debe mencionar, que el Programa tiene una importancia trascendental para los usuarios de Santa Ana, y que estos, en la mayoría de los casos, tienen miedo de que el Programa cese y ellos pierdan el apoyo del Estado. Para ellos es imprescindible que el Programa se mantenga aun cuando haya un cambio de Gobierno (este es un miedo que han manifestado textualmente).

“Que puedo pedir pues esperate un poquito, todo sería una utopía pedir, ya no, así como actualmente conformamos con la situación de la pensión, no, ojalá que fuera pues hasta que uno deje de existir, entre otro gobierno, hay otro cambiao, o sea todo eso.”
(Usuario urbano, Santa Ana)

IV. Registro etnográfico

El día 9 de setiembre del 2013 se acompañó a la señora Guillermina Ccorimanya de Ochoa (DNI: 24949503), usuaria del Programa Pensión 65, a efectuar el cobro de su pensión en las agencias del Banco de la Nación sede Quillabamba.

La señora Guillermina, de 76 años es viuda y vive en la ciudad de Quillabamba con tres de sus seis hijos de quienes, según la usuaria, no recibe ningún tipo de apoyo. Guillermina

camina con dificultad pues sufre de problemas en la cadera; sin embargo, ocupa un pequeño puesto en el Mercado Modelo de Quillabamba en calidad de préstamo en el que vende algunas frutas (naranjas, papayas y plátanos). Aunque entiende bien el español, siente más facilidad y comodidad al expresarse en quechua. La usuaria sufre de enfermedades tales como infecciones urinarias, dolores corporales y várices. Guillermina también presenta algunos problemas de entendimiento al comunicarse debido a su avanzada edad, sobre todo.

La señora se enteró del día de pago por medio de sus amigos del mercado, algunos de los cuales también son usuarios de Pensión 65. El día 8 de setiembre el entrevistador arribó a la ciudad de Quillabamba en compañía de la promotora de la zona y se programó con la usuaria el acompañamiento para el día del pago. La señora Guillermina aceptó de buen gusto; debido a que el día de pago sería un lunes, día en que se da semanalmente una feria en el mercado a la que asisten más vendedores y compradores de otros distritos.

La usuaria solicitó que se le acompañara desde el mercado hasta el banco a las 8:30 am, de modo que ella pudiese adquirir su mercancía e instalarse en el mercado. Vale resaltar que son realmente pocos los productos que ella oferta y menos aún los que logran vender.

Tal como se había acordado el día lunes 9 de setiembre, se visitó a la señora Guillermina en su puesto a las 8:00 am para asegurar el desarrollo correcto del acompañamiento. La única variación de la usuaria a su rutina de todos los lunes fue el que ella llevara su documento de identidad DNI al mercado. Se fotografió a la usuaria en su puesto en el mercado y también parte del contexto general en el mismo Mercado Modelo. Las ferias de este tipo se dan en el mercado todos los lunes y jueves de cada semana, los vendedores foráneos se ubican en medio de los pasillos del mercado llevando en su mayor parte productos agrícolas.

Se puede apreciar que desde el inicio, todo el proceso que se da en el día de pago de Pensión 65 se caracteriza principalmente por la incertidumbre. Los usuarios, como Guillermina, se enteran uno o dos días antes de que el dinero ha llegado al banco; algunos se enteran el mismo día; y muchos no llegan a enterarse.

La señora Guillermina decidió aprovechar la feria en el mercado para ofertar sus productos con mayores probabilidades de venta, por tal motivo ella eligió salir hacia el banco a las 9:00 am, hora en que salió del mercado en compañía del entrevistador. En ningún momento hubo ninguna persona, ni familiar, ni amigo ni cuidador que acompañe a la usuaria al banco. El banco se ubica en una esquina de la Plaza de Armas de Quillabamba, a seis cuadras del Mercado Modelo. La señora Guillermina prefirió tomar una moto taxi, ya que debido a su problema en la cadera no podía caminar mucho. El transporte le costó S/. 1.50.

Al llegar a la agencia del Banco de la Nación se percibía un ambiente de caos. Había alrededor de 800 personas amontonadas y haciendo colas desde las ventanillas hasta una cuadra y media afuera del banco en ambas direcciones. Muchas de las personas de las colas gritaban, peleaban y se empujaban entre ellos. Es importante mencionar además que el sol era abrasador e insoportable. Según comentarios de los presentes las colas se habían formado desde las 5:00 am. Las personas de las grandes colas no eran del Programa Pensión 65, una tercera cola se formaba por el medio de ambas hacia el centro de la pista en la que se encontraban los usuarios del programa; sin embargo la enorme cantidad de gente afectaba a todos los presentes por igual.

Se hizo una encuesta improvisada en una muestra entre los presentes de lo que se averiguó que la mayor parte de los presentes eran personas que trabajan directa o indirectamente para alguna institución estatal de diferentes partes de toda la provincia de La Convención. Estas instituciones para las que trabajan (Proyectos de forestación del Gobierno provincial, funcionarios de las municipalidades distritales, etc.) les permiten a sus

trabajadores faltar a sus labores únicamente ese día lunes para efectuar el cobro de sus sueldos, de ahí que hubiese tanta gente en el banco. Otros presentes iban al banco simplemente para efectuar algún trámite. Además, según manifestaciones de los mismos, prácticamente todos los lunes de cada semana se forman grandes colas en el Banco de la Nación durante todo el día simplemente debido a que muchas personas quieren aprovechar el inicio de la semana para efectuar cobros o trámites. Se cuenta con fotografías de lo relatado.

La cola de usuarios de Pensión 65 también era grande, sobre todo debido a que a esta sede asisten usuarios de casi toda la provincia de La Convención. Otra sede mencionada como importante es la del distrito de Echarate, la que además de encontrarse relativamente lejos, según los encuestados, también recibe una gran cantidad de gente.

Además de todo lo antes mencionado, a menos de 100 metros del Banco de la Nación, en la misma Plaza de Armas, se congregó a una manifestación en las afueras de la Municipalidad Provincial de La Convención promovida por la misma municipalidad. Las actividades en la sede municipal habían sido canceladas, de modo que no había nadie que proporcionara información respecto a Pensión 65. Se trataba de una movilización organizada por la municipalidad provincial para reclamar al Gobierno Central su derecho a que no se les recorte ni se redistribuya el canon gasífero que recibe la provincia. A dicha manifestación llegó una considerable cantidad de personas de Quillabamba y grandes grupos con cientos de personas de otros distritos de la misma provincia con carteles e incluso uniformes distintivos levantando arengas en contra del Gobierno Central por medio de megáfonos y otros equipos altoparlantes.

Al llegar al banco y ver el gran tumulto la señora Guillermina intentó saltarse las colas y pasó por debajo de las bandas de seguridad de las ventanillas del banco. Sin embargo los miembros de seguridad de la sede la expulsaron y le indicaron que se ubique en las colas como los demás presentes. Ante esta situación, la señora Guillermina decidió retirarse y regresó con el entrevistador a su puesto en el mercado para regresar más tarde al banco a cobrar. La usuaria le solicitó al entrevistador que la dejara en su puesto para que ella pueda dedicarse a vender su mercadería y que aprovechara el tiempo para almorzar. Le indicó también que regresara a su puesto a las 3:00 pm para volver al banco y probablemente encontrar allí menos gente en las colas.

El entrevistador regresó al mercado a las 2:30 pm para salir con la señora Guillermina a las 3:00 pm, hora que ella había indicado. Sin embargo, la señora Guillermina ya había salido hacia el banco. El entrevistador se dirigió hacia el banco nuevamente y aún había grandes colas afuera de éste. La gente se encontraba más hostil que antes y había tenido que soportar una fuerte lluvia que duró aproximadamente media hora. La cola para los usuarios de Pensión 65 era ya pequeña y la señora Guillermina se encontraba adentro de las instalaciones. Sin embargo, los guardias de la sede no permitieron el ingreso del entrevistador bajo ninguna circunstancia, pues mucha gente se estaba saltando las colas y se había armado un gran tumulto en la puerta.

A pesar de que los guardias leyeron las credenciales y cartas de presentación con las que se identificaba el entrevistador; incluyendo la del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, y su DNI; de manera bastante agresiva no lo dejaron ingresar al local. Tuvo que esperar afuera del local a que la usuaria saliera de este. Por este motivo no se pudo presenciar el momento exacto del cobro en ventanilla. En las afueras del banco, toda la gente se encontraba muy molesta y se quejaban a gritos de la desorganización y la informalidad.

La usuaria Guillermina comenta con el entrevistador que no gasta su dinero el mismo día del pago. Por el contrario, lo guarda para usarlo dosificadamente a lo largo de los dos meses entre cada cobro. Utiliza el dinero principalmente para comprar mercadería para su espacio en el mercado.

V. Conclusiones y recomendaciones

A continuación se presentan las principales conclusiones y recomendaciones producto de la información levantada en campo en el distrito de Buena Vista y organizadas según los objetivos de la consultoría.

Objetivo 1: identificar y describir los motivos que impulsaron a los usuarios a afiliarse, su evaluación sobre el proceso de afiliación, y el grado de conocimiento sobre los derechos, obligaciones y la posibilidad de acceso a servicios de salud y servicios complementarios.

- 1.1. El tiempo que le toma al SISFOH brindar la clasificación socioeconómica es muy prolongado y estanca el proceso de afiliación, a pesar de los importantes esfuerzos que realiza el equipo de la municipalidad para cumplir con el empadronamiento.

Por ello, es necesario evaluar los procesos al interior del SISFOH para reducir el tiempo necesario para otorgar la calificación socioeconómica.

- 1.2. No se realizan suficientes actividades orientadas a la difusión del programa, para que los adultos mayores conozcan con certeza conocer los objetivos del programa, los requisitos de afiliación y el padrón de usuarios. Esto se ve reflejado en las dudas e incertidumbre que poseen los usuarios y también en ocasiones del funcionario municipal sobre los criterios de afiliación, no afiliación o desafiliación de algunos adultos mayores.

Por ello, es necesario ampliar los mecanismos de difusión existentes sobre el programa y realizar mayores campañas informativas sobre el programa garantizando que lleguen a las zonas rurales más lejanas. Asimismo, se debe procurar hacer una mayor difusión radial y realizar alianzas con gobernadores o líderes locales que pueden apoyar en las tareas de difusión del programa.

Adicionalmente, es importante brindar información completa a los funcionarios municipales, quienes dan cara frente a la ciudadanía, acerca de las demoras en la afiliación y las causas de desafiliación.

- 1.3. La promotora encargada de la provincia de La Convención no se da abasto para el cumplimiento de sus funciones dado el amplio territorio, la dispersión de los hogares y los peligros enfrentados en la zona del VRAEM. Adicionalmente, se resalta que no ha contado con capacitación lo suficientemente efectiva, lo que generó que al inicio de sus funciones levante declaraciones juradas a todos los adultos mayores que visitaba, en lugar de diferenciarlos por nivel socioeconómico.

Por ello se recomienda evaluar la posibilidad de contar con un promotor adicional en la zona. Asimismo, es esencial capacitar a los promotores a tiempo, de manera que no se generen errores importantes y filtraciones.

Objetivo 2: Conocer las experiencias, valoraciones y percepciones de los usuarios y su entorno, sobre los efectos del programa, la subvención económica y la mejora en las condiciones de vida

- 1.1. Como en la mayoría de los casos estudiados, en Santa Ana también encontramos un efecto significativo en la alimentación de los usuarios. Ahora su dieta contiene alimentos que antes no adquirían o sólo muy esporádicamente, como son carne, arroz, huevos, leche, etc.

- 1.2. Se ha encontrado casos en los que la afiliación al programa ha generado envidia en otros miembros de la localidad. Se trataría fundamentalmente de mujeres adultas mayores que aún no forman parte del programa entiendo que tienen las mismas condiciones de necesidad que otras que actualmente ya forman parte del programa.
- 1.3. Un efecto importante del programa, aunque negativo, es el esfuerzo que les significa a los adultos mayores cobrar su pensión. Las malas condiciones de organización de la agencia del Banco de la Nación en Quillabamba implica que los adultos mayores realicen largas colas, con tiempos de espera sumamente largos y hasta malos tratos por parte del personal de servicio. Al parecer ello se produce porque en el mismo día se junta el cobro de usuarios de varios distritos además del cobro de otros servicios o programas del Estado.

Objetivo 3: Conocer las experiencias, valoraciones y percepciones de los usuarios del programa, su entorno y el personal de salud, frente al acceso y uso de servicios de salud.

- 1.1. En Santa Ana se han venido realizando campañas de salud promovidas por el programa. Sin embargo, estas han enfrentado problemas logísticos para mover los equipos a la plaza. El personal de salud considera que no cuenta con el personal ni los equipos suficientes para atender de forma adecuada al adulto mayor. Esto termina por reflejarse en los usuarios, los cuales no están satisfechos con la atención recibida, especialmente porque se les recetan medicamentos que no calman sus síntomas.

Por ello, se recomienda mejorar la coordinación de las campañas de salud, de forma que sea posible mejorar la atención al usuario. Estas deben realizarse en el mismo centro de salud, de forma que no se perjudique el servicio por falta de equipos que no pueden trasladarse.

Asimismo, es importante coordinar con las direcciones de salud para promover la disponibilidad de medicamentos para las principales dolencias de los adultos mayores.

Objetivo 4: Conocer las necesidades actuales, aspiraciones y anhelos a futuro de los usuarios del programa respecto a su persona y familia.

- 4.1. Para la mayoría de usuarios de Santa Ana, sus necesidades no cubiertas aún son grandes. Sobre todo lo mencionan referido a los dos rubros que consideran más importantes; alimentación y salud. Es por ello que su anhelo sería poder contar con un aumento de pensión o que la frecuencia fuera mayor; mensualmente, por ejemplo.
- 4.2. Otras mencionan como expectativa contar con apoyos adicionales puntuales que van desde víveres y medicinas hasta materiales que les permitan mejorar las condiciones de sus viviendas (materiales de construcción) y sus cultivos; semillas, abonos, herramientas, etc.
- 4.3. Algunos expresan con claridad su deseo de que el programa continúe a pesar del cambio de autoridades. Ello refleja un temor constante a perder aquello tan valorado que hoy por hoy les permite hacer frente de manera importante y en gran medida a sus necesidades básicas.

VI. Bibliografía¹²⁸ y referencias

INEI. *Censo Nacional 2007: XI de población y VI de vivienda*. Lima.

¹²⁸ En el caso de localidades, no se agrega bibliografía del marco conceptual, dado que ésta sección sólo corresponde al reporte general.

VII. Anexo

A. Lista de entrevistados por localidad

• Usuarios

Código de entrevistado(a)	Nombres y Apellidos	Nº de DNI	Edad	Ámbito
UF7101	Guillermina Ccorimanya de Ochoa	24949503	76	Urbano
UF7102	Julia López Mora	24940141	67	Rural
UF7103	Serafina Achahui de Quispe	24980288	77	Rural
CF7104	Ana María López Nahui	42030855	33	Rural
UM7105	Lucio Bustamante Enriquez	24948858	66	Rural
UM7106	Herminio Garay Galindo	24945411	75	Rural
UF7107	Faustina Calluchi Romero	24950314	76	Rural
UM7108	Celestino Pinto Palomino	24947053	73	Rural
UM7109	Víctor Moreano Gonzales	24946240	78	Urbano
UF7110	Sabina Martinez de Peralta	24947359	72	Urbano
UM7111	Angel Mario Flores Zúñiga	24947845	75	Urbano
UM7112	Alejandro Juarez Condori	24958707	70	Urbano
UM7113	Santiago Auccha Sandivares	24940850	72	Urbano
UF7114	Balvina Condori Quispe	24980234	75	Urbano
UF7115	Rosa Ochoa de Chilo	24941770	76	Urbano
UF7116	Carlota Choquemamani Santa Cruz	80529888	66	Urbano
UF7117	Eugenia Chahuayo viuda de Cuadros	24942323	79	Rural
UM7118	Máximo Flores Puchana	24942218	66	Rural
UM7119	Donato Puma Laura	24941929	72	Urbano
UM7120	Maximiliano Tinajeros Cabrera	24948089	76	Rural
UF7121	Rufina Quispe Muriel	24955147	69	Urbano
UM7122	Bernabé Muñoz Zubelita	24942548	72	Urbano

• Actores encargados de proveer el servicio

Actor	Entidad Pública	Cargo	Duración de la entrevista	Código del entrevistado
Verónica Rivera	Municipalidad Distrital La Convención	Responsable de la Unidad Local de Focalización	90	EFMDSA40
Zenaida Tica Cáceres	Pensión 65	Promotor de Pensión 65	42	EFP65SA38
Rogelia Cárdenas	Centro de Salud	Técnica en enfermería	18	EFESSA37
Mario Gil	Red de Salud La Convención	Médico	29	EMESSA39
Javier Alejandro Nue Monscol	Banco de la Nación	Funcionario ventanilla	10	EMBNSA41

B. Fotografías codificadas y reseñadas

Esta sección se encuentra en el CD adjunto “ANEXOS_LOCALIDADES”.

C. Procesamiento y análisis de entrevistas

Esta sección se encuentra en el CD adjunto “ANEXOS_LOCALIDADES”.

D. Transcripciones

Esta sección se encuentra en el CD adjunto “ANEXOS_LOCALIDADES”.

E. Audios

Esta sección se encuentra en el CD adjunto “ANEXOS_LOCALIDADES”.