

Análisis de la experiencia diagnóstica del Sistema de Atención a la Familia de la comunidad Boyeros

Analysis of the diagnostic experience of the Boyeros Community Family Attention System

Rachel Lambert Correoso*

Claudia María Caballero Reyes**

Recibido: 2 de junio de 2022

Aceptado: 1 de octubre de 2022

Publicado: 15 de noviembre de 2022

Cómo citar este artículo: Lambert Correoso, R. y Caballero Rey, C. M. (2022). Análisis de la experiencia diagnóstica del Sistema de Atención a la Familia de la comunidad Boyeros. *Novedades en Población*, 18(36). <http://www.novpob.uh.cu>

Resumen

El punto de partida es el diagnóstico realizado al Sistema de Atención a la Familia (SAF) por indicación del grupo de Fiscalización y Control del Gobierno Provincial. Este trabajo brinda información a las organizaciones, en cuanto a los problemas y

* Licenciada en Psicología. Profesora adiestrada. Centro de Estudios Demográficos (CEDEM). Universidad de La Habana. Cuba. ORCID: 0000-0003-2976-8542. E-mail: rachelambert99@gmail.com

** Doctora en Ciencias Psicológicas. Profesora auxiliar. Facultad de Psicología de la Universidad de La Habana. Cuba. ORCID: 0000-0001-9186-8726. E-mail: claudiacaballero1990@gmail.com

necesidades asociadas a los SAF para una posterior toma de decisiones, además, realiza una propuesta de alternativas que aspiran a un nivel de responsabilidad compartida y codeterminación de la participación.

La investigación se desarrolló en los 12 SAF pertenecientes a Boyeros. Fueron entrevistados 1221 asistenciados. El objetivo general consiste en analizar la experiencia diagnóstica del SAF en Boyeros desde la psicología comunitaria. Realizado a partir de la interpretación de los resultados del cuestionario aplicado en el diagnóstico y análisis documentales de los informes generales de cada municipio y de las entrevistas aplicadas a coordinadores municipales de la tarea.

Las conclusiones están orientadas a dar respuesta a cada objetivo. Se constatan las necesidades físicas u orgánicas como las más demandantes, orientadas a la alimentación; además, se evidencian necesidades económicas, de protección y ayuda social y de socialización. Se confirma que el servicio SAF, al ser un proyecto de acción ya elaborado por el Estado como política social, se encuentra en un nivel movilizador y de consumo de la participación. En tercer lugar, se elaboran propuestas que pueden contribuir a la satisfacción de las necesidades identificadas desde diferentes niveles de participación. Son presentadas para las instancias que tienen la responsabilidad de los SAF, la Empresa de Gastronomía y Comercio, y la Dirección de Trabajo y Seguridad Social municipales.

Palabras clave: necesidades comunitarias, participación comunitaria, Sistema de Atención a la Familia.

Abstract

The starting point is the diagnosis to the Family Attention System (SAF) carried out by indication of the Government Inspection and Control group and the Provincial Prosecutor's Office. This work provides information to organizations regarding the problems and needs associated with SAF for subsequent decision-making, in addition to making a proposal of alternatives that aspire to a level of shared responsibility and co-determination of participation.

The research was developed in the 12 SAFs belonging to Boyeros. 1221 assisted people were interviewed. The general objective is to analyze the diagnostic experience of the SAF in Boyeros from Community Psychology. This was done from the interpretation of the results, from the questionnaire applied in the diagnosis and documentary analyses of the general reports of each municipality and of the interviews applied to municipal coordinators of the task.

The conclusions are aimed at responding to each specific objective. The physical or organic needs are noted as the most demanding, mainly oriented to food; In addition, there are economic needs, needs for protection and social assistance and socialization. It is confirmed that the SAF service, being an action project already prepared by the state as a social policy, is at a mobilizing and consumption level of participation. Respondents acknowledge their problems, but they do not identify possible alternatives for their solution. The proposals are prepared that can contribute to meeting the needs identified from different levels of participation. The proposals are presented for each of the instances that have the responsibility of the SAF, the Gastronomy and Commerce Company and the municipal Labor and Social Security Direction.

Keywords: *community needs, community participation, Family Attention System.*

Introducción teórica

La Ley No. 105, aprobada por la Asamblea Nacional del Poder Popular el 27 de diciembre de 2008, ratifica la protección a las personas mayores sin recursos ni amparo, a cualquier persona no apta para trabajar que carezca de familiares en condiciones de prestarle ayuda, u otros que así lo requieran. Además, ordena en su artículo 109 que la protección se concede mediante prestaciones monetarias, especies y servicios (Asamblea Nacional del Poder Popular, 2009, p. 24). Los Sistemas de Atención a la Familia (SAF) constituyen una de las formas en que se implementa dicha ley. Están integrados por unidades gastronómicas cuya actividad básica es prestar servicios de alimentación a personas mayores, personas en situación de discapacidad,

y personas con insuficiencia de ingresos y carentes de familiares obligados en condiciones de prestar ayuda (Ministerio de Comercio Interior de Cuba, 2020, p. 86). Los establecimientos de los SAF deben ser lugares de buen servir, con trabajadores que garanticen una correcta atención a estas personas en vulnerabilidad y satisfagan múltiples necesidades.

La Tarea de Ordenamiento iniciada en el 2021 ha supuesto uno de los procesos económicos más complejos de las últimas décadas en Cuba. Los cambios en los precios de las ofertas ofrecidas por los SAF a partir de dicho proceso, devinieron en demandas de la población y movilizaron al grupo de Fiscalización y Control del Gobierno y la Fiscalía Provincial a estudiar la situación (Teuma, 2021). Dicho estudio tomó forma en el diagnóstico del servicio de los SAF, llevado a cabo por la Universidad de La Habana, donde se aplicaron encuestas a 16 714 beneficiados de los 15 municipios capitalinos (Universidad de La Habana, 2021). Los resultados investigativos que se presentan son producto de dicho estudio, referidos específicamente a los SAF de la comunidad Boyeros. Se toma como punto de partida la experiencia del diagnóstico realizado por indicación del grupo de Fiscalización y Control del Gobierno y la Fiscalía Provincial a partir de un cuestionario que recoge la frecuencia de asistencia a los SAF y evalúa el nivel de satisfacción y la calidad del servicio. Con estos datos se hace una relectura e interpretación de los resultados y del propio proceso de diagnóstico, desde los referentes de la psicología comunitaria. Se responde a los objetivos: caracterizar las necesidades comunitarias asociadas a los SAF, caracterizar la participación comunitaria de Boyeros asociada a los SAF y recomendar alternativas para la resolución de las problemáticas encontradas a personas, grupos, instituciones y agencias sociales vinculadas al funcionamiento de los SAF.

El estudio hace uso de referentes teóricos de la disciplina de psicología comunitaria, puestos al servicio del trabajo social, la atención a las personas en situación de vulnerabilidad y la transformación en pos del desarrollo local. Se asumen como categorías fundamentales de análisis la comunidad geográfica, las necesidades comunitarias y la participación comunitaria.

Se entiende a la comunidad desde el concepto de Alipio Sánchez (1991), que la define como “un sistema o grupo social de raíz local, diferenciable en el seno de la sociedad de que es parte en base a características e intereses compartidos por sus miembros y subsistemas que incluyen: localidad geográfica (vecindad), interdependencia e interacción psicosocial estable y sentido de pertenencia a la comunidad e identificación con sus símbolos e instituciones” (p. 166). En este caso, el municipio Boyeros es abordado como una comunidad geográfica.

Los argumentos que sostienen esta asunción radican en aspectos claves consonantes entre el concepto de comunidad geográfica (Sánchez, 1991) y la definición de municipio recogida en la Constitución de la República de Cuba. Uno de ellos consiste en la interacción social sostenida, que se constata al considerar como elemento estructurador del municipio “las relaciones de vecindad, económicas y sociales de su población” (Constitución de la República de Cuba, 2019, p. 104). Otro consiste en la presencia de intereses y objetivos comunes, cuestión que se explicita en la conceptualización del municipio al plantear que su propósito consiste en “lograr la satisfacción de las necesidades locales” (Constitución de la República de Cuba, 2019, p. 104). La subjetivación del territorio se constata en la interiorización y la construcción simbólica del municipio, es decir, en la manifestación del sentido psicológico de comunidad. Con ello, la categoría administrativa municipio puede ser interpretada como comunidad desde los referentes de la psicología.

Derivado de lo anterior, dichos elementos que definen y estructuran las comunidades concentran gran interés; “con ellos se trabajará prioritariamente en el campo comunitario (...) porque se asume que su disfunción ha originado los problemas a solventar” (Sánchez, 1991, p. 42). Con el objetivo de definir teóricamente esos problemas se hace uso de la categoría: necesidades comunitarias.

El concepto de necesidades por el cual se rige el análisis es planteado por Musitu, Herrero, Cantera y Montenegro (2004): “las necesidades son aquellos elementos económicos, sociales y culturales necesarios para un desarrollo razonable de la vida de las personas en las sociedades actuales” (p. 30). Se concibe la evaluación de necesidades como un proceso clave para la vida comunitaria. Este permite analizar la

elaboración de la población en torno a las esferas donde se manifiestan las insatisfacciones. Una forma de clasificar las necesidades comunitarias es aportada por Ander-Egg (2016). Esta se enfoca en las esferas o áreas de actuación de la población. Diferencia entre seis tipos de necesidades comunitarias: 1) Necesidades físicas u orgánicas: aquellas cuya satisfacción permite gozar a los humanos de niveles propios de su condición biológica, incluyen: alimento, vestuario, vivienda, salud, descanso. 2) Necesidades económicas: están ligadas al nivel productivo de la vida humana; suponen la tenencia de bienes empleados para producir, conservar o mejorar las condiciones de vida. 3) Necesidades sociales: referidas a la interacción social como proceso que define a las personas como seres sociales. 4) Necesidades culturales: relacionadas con los procesos de autorrealización y de expresión creativa, principalmente, las manifestaciones del conocimiento, de la creación artística y de las actividades lúdicas. 5) Necesidades políticas: se refieren a un encuadre referencial estable y consistente que permita las convencionalidades y la vida ciudadana en general. Y 6) Necesidades espirituales y religiosas: aquellas que buscan dar sentido, significación y profundización a la vida en relación con la trascendencia.

Las necesidades "además de ser juicios de valor acerca de una situación que afecta la calidad o la conservación de la vida, son también estados motivadores de la acción para satisfacer la carencia, solucionar el problema, corregir el daño, superar la situación negativa" (Montero, 2006, p. 86). Implican una disposición a buscar un tipo especial de finalidad o propósito mediante algún tipo de acción (Atkinson, 1958). En consecuencia, se hace necesario ahondar en los mecanismos que vehiculizan la satisfacción de las necesidades comunitarias; en otras palabras, resulta necesario abordar la categoría participación.

La participación comunitaria se define como "un proceso organizado, colectivo, libre, incluyente, en el cual hay una variedad de actores, de actividades y de grados de compromiso, que está orientado por valores y objetivos compartidos, en cuya consecución se producen transformaciones comunitarias e individuales" (Montero, 2004, p. 109). Constituye un proceso vinculado a la toma de decisiones en la comunidad en el cual se establecen diferenciaciones en función de la capacidad de

influencia que se despliega: 1) Movilizadora y de consumo: proyectos de acción ya elaborados en sus aspectos esenciales, a los cuales sólo resta ejecutar o consumir. 2) Consulta, discusión y/o conciliación: proyectos de acción elaborados en sus aspectos esenciales sobre los cuales se pide el parecer, opinión y contribución. 3) Delegación y control: transferencia de poder para aplicar y controlar un proyecto ya elaborado en sus líneas esenciales. Y 4) Responsabilidad compartida: intervención en la toma de decisiones de todo el proceso de elaboración de propuestas de acción, de forma conjunta entre pobladores e instituciones (Linares y Moras, 1996).

La investigación tributa principalmente a la propia comunidad, por cuanto aporta a la comprensión de las percepciones, sentires y significados que le otorga la población al servicio ofrecido por los SAF, es decir, respecto a la realidad sociosubjetiva relativa a los mismos. Sobre la base de esto, se elaboran recomendaciones a los tomadores de decisiones, tanto a nivel local, como provincial y nacional para potenciar el servicio y contribuir, de forma general, a un mayor bienestar individual y colectivo.

Metodología

El objetivo general de la presente investigación consiste en analizar la experiencia diagnóstica del Sistema de Atención a la Familia en Boyeros desde la psicología comunitaria. Para ello, se establecen como objetivos específicos: 1) Caracterizar las necesidades comunitarias asociadas a los SAF de Boyeros. 2) Caracterizar la participación comunitaria de Boyeros asociada a los SAF de Boyeros. 3) Recomendar alternativas para la resolución de las problemáticas encontradas en los SAF de Boyeros desde la perspectiva de la Psicología Comunitaria.

La investigación se desarrolló en los 12 SAF pertenecientes a Boyeros. El universo se corresponde con las 1329 personas declaradas en los registros como beneficiarias de los SAF de la comunidad geográfica Boyeros. Esta totalidad fue depurada, eliminándose 65 personas con un cambio de residencia hacia otro municipio y 43 personas fallecidas. Las 1221 personas que efectivamente constituyen el universo se distribuyen en 12 SAF: Dos Amigos, La Moderna, La Teresita, Villa Nueva, Rincón, 15

NOVEDADES EN POBLACIÓN

<http://www.novpob.uh.cu>

y 10, Altura Altahabana, 17 y Doble Vía, Armada, Cocody, Comedor 183 y Wajay (tabla 1).

De los 1221 participantes, 539 son mujeres y 607 son hombres, representando el 44% y 49,6% de la muestra respectivamente. Se distribuyen entre los grupos etarios¹: niñez (4,5%), juventud (2,3%), adultez media (19,4%) y personas mayores (66,9%)².

| SAF | Frecuencia | % |
|---------------------------|------------|-------|
| 15 y 10 | 185 | 15,2% |
| 17 y Doble Vía | 109 | 8,9% |
| Altura, Altahabana | 95 | 7,8% |
| Armada | 92 | 7,5% |
| Cocody | 133 | 10,9% |
| Comedor 183 | 94 | 7,7% |
| Dos amigos | 87 | 7,1% |
| La Moderna | 77 | 6,3% |
| La Teresita | 27 | 2,2% |
| Villa Nueva | 112 | 9,2% |

¹ Niñez (0-11 años), adolescencia (12-18 años), juventud (19-29 años), adultez media (30-59 años) y personas mayores (60 años y más).

² Estos datos fueron definidos de acuerdo al carnet de identidad de cada persona entrevistada, puesto que el cuestionario no los recogía directamente. En los casos en los que el carnet presentó anomalías, no se pudo determinar ni sexo ni edad, en dicha situación se encuentran 75 personas.

NOVEDADES EN POBLACIÓN

<http://www.novpob.uh.cu>

| | | |
|---------------|------|------|
| Rincón | 103 | 8,4% |
| Wajay | 107 | 8,8% |
| Total | 1221 | 100% |

Tabla 1. Distribución de asistenciados por SAF

Fuente: Elaboración propia.

Como técnica principal se empleó el Cuestionario SAF, aplicado a cada asistenciado o miembro de su familia en forma de entrevista, para determinar la frecuencia con la que recibe el servicio, su nivel de satisfacción, calidad del servicio y opiniones generales con respecto al mismo. En el caso de no utilizar el servicio, se indaga por las causas de esta situación. También recaba información general sobre los asistenciados como su dirección y carnet de identidad. Este cuestionario fue confeccionado por el Partido Comunista de Cuba y Gobierno Provincial de La Habana. Además, fue utilizado el análisis documental, como una revisión exhaustiva de documentos relacionados con los SAF. Fueron analizados los informes resultantes de la Tarea de Impacto "Diagnóstico de la situación de los asistenciados del Sistema Atención a la Familia (SAF)", convocada por la Universidad de La Habana y el Gobierno Provincial, elaborados por el/la estudiante o profesor/a al frente de cada municipio en dicha tarea. Dichos informes están constituidos por el resumen estadístico de la encuesta y las observaciones generales realizadas por los participantes de la tarea. Por último, se usaron las técnicas de la observación y la entrevista semiestructurada, esta última aplicada a 4 coordinadores municipales con el objetivo de explorar sus consideraciones sobre las alternativas de solución para las problemáticas encontradas en la experiencia diagnóstica.

Procedimiento:

1. Capacitación del equipo de trabajo. Se entrenó al equipo en torno a las habilidades para la aplicación de las técnicas.

2. Aplicación del cuestionario en forma de entrevista a los participantes de la investigación y tabulación de los datos.

3. Análisis de la información recogida en las preguntas de acuerdo a los objetivos trazados. Para los resultados correspondientes al primer objetivo, se realizó un análisis de contenido de los problemas identificados por los participantes a partir de la pregunta Opiniones generales sobre el servicio. Se elaboraron categorías y se clasificaron en función de los tipos de necesidad. Se realizaron cálculos e interpretaciones de estadísticos descriptivos (frecuencias) respecto a las categorías elaboradas y correlaciones (Chi cuadrado) entre dichas categorías, los datos sociodemográficos de los participantes, el nivel de satisfacción y la calidad del servicio con que estos valoraron los SAF.

Para los resultados correspondientes al segundo objetivo se hicieron cálculos e interpretaciones de estadísticos descriptivos (frecuencias) respecto a la variable asistencia al SAF. Se realizó un análisis de contenido de las causas de no asistencia. Se realizaron correlaciones (Chi cuadrado) entre las variables asistencia al SAF, causas de no asistencia y necesidades percibidas.

Para el tercer bloque de resultados, correspondiente al tercer objetivo de la investigación, fueron realizados análisis documentales de los informes generales de cada municipio y del informe general de la provincia confeccionados por los coordinadores municipales, el Partido Comunista de Cuba (PCC), la Unión de Jóvenes Comunistas (UJC) y la Federación Estudiantil Universitaria de la Universidad de la Habana. Además, se analizaron las entrevistas aplicadas a los coordinadores municipales de la Tarea SAF.

4. Elaboración del informe final.

Resultados

Caracterización de las necesidades comunitarias asociadas a los SAF de la comunidad Boyeros

Entre las necesidades comunitarias asociadas a los SAF, las físicas u orgánicas emergen como más demandantes, referidas especialmente a la cuestión de la *alimentación*. “La satisfacción de estas necesidades permite gozar a los humanos de niveles propios de su condición biológica” (Ander-Egg, 2016, p. 138). Los SAF son el medio encargado de garantizar el servicio de alimentación a aquellas personas protegidas por la Seguridad Social en el país. Sin embargo, de acuerdo al análisis del discurso de los encuestados, existe una carencia en la satisfacción de esta necesidad (*la comida siempre ha estado mala, todo empeoró con la COVID-19, pero antes tampoco estábamos bien; la cantidad de comida no es suficiente, la cantidad y calidad no corresponde con los precios actuales; si yo pudiera resolver la comida por otra vía, no vendría para acá a comer mal*).

Se constató la insatisfacción respecto a la cantidad de los alimentos ofrecidos. Aunque no se hizo prueba de pesaje, muchos encuestados mostraron los recipientes con los alimentos y el tamaño de las porciones se apreció reducido, semejante al de una ración, cuando la compra correspondía a las dos comidas del día.

En cuanto a la calidad del alimento se refirió con frecuencia su mala elaboración. Los administradores de los centros aludieron falta de condiciones en equipamientos de cocina (ollas de presión y batidoras), a la deficiencia en el suministro de combustible para cocinar y de insumos (sazones y condimentos) y al deficiente apoyo de la agricultura urbana y suburbana a los comedores para los otros suministros.

Por otra parte, se evidencia falta de correspondencia entre la conformación del menú, las condiciones de salud de los beneficiarios y los requerimientos de dieta que dichas condiciones de salud implican. Una parte de los asistenciados presenta enfermedades tales como diabetes e hipertensión; esto implica un ajuste de la elaboración de los alimentos a los requerimientos de salud de los beneficiarios que no tiene lugar en la práctica. En otros casos se descuida el balance nutricional con exceso de

carbohidratos. Fueron entrevistadas personas que abandonaron el servicio debido al empeoramiento de su condición de salud (*yo hace como un año que no voy, la última vez que estuve ahí me puse malísima del estómago*).

Otra de las necesidades constatadas como altamente demandantes, son las *económicas*, entendidas por Ander-Egg (2016) como "la necesidad de disponer de un bien que sirva para producir, conservar o mejorar las condiciones de vida" (p. 138). La mayoría de los pobladores se muestran preocupados por los gastos que deben hacer a nivel general (no solamente respecto a los SAF), que dificultan costear todos los servicios que se necesitan.

La tarea de ordenamiento tuvo un impacto en el aumento de los precios a los alimentos ofertados en los SAF (*los precios del SAF subieron y ni hablar de cómo están las cosas en la calle*). Algunas personas han dejado de acceder a dicho servicio por esta razón, o se limitan a pagar una comida al día, ya sea el almuerzo o la cena, porque no cuentan con suficientes ingresos para ambas. Por otra parte, es fuente de insatisfacción que los precios no se correspondan con la calidad ni la cantidad de los alimentos que se ofertan. Es decir, se sigue ofertando el mismo alimento en cantidad y calidad, con un precio superior.

En varios casos se encontraron familias de asistenciados en las que solo una de las personas que la componen cumple con los requisitos para recibir apoyo monetario por cualquiera de las vías establecidas: pensión por edad, enfermedad o accidente, incapacidad total o parcial o causa de muerte (Asamblea Nacional del Poder Popular, 2009), lo cual dificulta en gran medida la adquisición de la comida.

Hay familias con situaciones desfavorables, tienen hijos en edad laboral que no pueden trabajar por enfermedades que los incapacitan. Sin embargo, estas personas aún no reciben un salario o pensión por una demora en los procedimientos para la obtención de estos subsidios, incluso cuando han sido solicitados en más de una ocasión. Por lo tanto, hay menos remuneración monetaria en comparación con los gastos reales (*tengo tres niñas, dos bien pequeñas y una mayor de 18 pero con problemas mentales, es cierto que me dan la comida para las cuatro, pero a mí nadie*

me paga nada, una vez empezó a trabajar limpiando casas y todo salió mal, tiene problemas ¿qué iba a esperar?).

Se identifica, además, la necesidad de *protección y ayuda social*. Se percibe por parte de los asistenciados falta de atención individualizada y sistemática por parte de Trabajo Social y del municipio en general (*los olvidados, nos dicen*). Dentro de este aspecto la mayor preocupación estuvo en el servicio de mensajería a las personas que no le es posible asistir al comedor. Aunque entre todos los comedores solo se contabilizan 42 personas en situación de discapacidad, existe un número considerable de asistenciados que tiene padecimientos clínicos y físicos que le dificultan caminar largas distancias y trasladarse hasta el comedor. En este caso se encuentran personas en espera de operación de cadera, con padecimientos cardíacos y pulmonares que no les permiten gran movilidad, con problemas de motricidad y locomoción, entre otros padecimientos que, atendiendo a la normativa vigente, no se consideran en situación de discapacidad. Si bien durante la primera etapa de la pandemia en el país se adoptó la medida de llevar la comida a todos los asistenciados, en estos momentos de “nueva normalidad” cesaron las iniciativas implementadas en el tiempo de mayor crisis epidemiológica. El artículo 6.1 de la Resolución 142/20 (Ministerio de Comercio Interior de Cuba, 2020) plantea que “los censados que por su estado de salud no puedan asistir a la unidad, reciben excepcionalmente el servicio de mensajeros” (p. 87), esto quiere decir que el servicio de mensajería no es una medida tomada exclusivamente en circunstancias de crisis, sino que su realización se encuentra regulada por la ley. Se hace necesario revisar los mecanismos que establecen cuáles son las condiciones de salud que justifican el servicio de mensajería, así como el carácter excepcional del mismo.

Se identifica una disfunción en torno a los procesos de asignación y retiro del servicio de los SAF a las personas en situación de vulnerabilidad. En los listados oficiales aparecían 65 personas con cambio de dirección hacia otro municipio y 43 personas fallecidas. Por otra parte, personas que declaran no participar de este beneficio, es decir, no asistir al SAF nunca, plantean haber abandonado el servicio hace meses y continúan apareciendo en los listados. Mientras que fueron encontradas personas que

no forman parte del sistema y por su estado de vulnerabilidad, cumplen los requisitos para solicitarlo, ya lo solicitaron y no ha sido tramitado o no se les ha informado que forman parte del sistema. A estas personas se llegó por medio de otros asistenciados, ellos planteaban que se les ha negado el servicio por falta de capacidad en los comedores, lo cual resulta incoherente cuando se tienen personas fallecidas, con cambio de dirección y sin utilizar el servicio en los listados.

Según lo establecido, el Departamento de Servicios Gastronómicos de la Unidad Básica de Gastronomía del municipio tiene la responsabilidad de actualizar los listados en cuatro periodos durante el año fiscal mediante censos realizados por los trabajadores sociales, esto se encuentra recogido en la Resolución 142/20 (Ministerio de Comercio Interior de Cuba, 2020), cuando dice en su artículo 9: "(...) el registro de censados se actualiza y concilia con los consejos de Administración Municipal, como mínimo trimestralmente, para evitar que se mantengan en los registros personas que no lo requieran, (...)" (p. 87).

Por último, también se identifica la necesidad de *socialización*. La COVID-19 trajo muchos cambios para la sociedad, uno de ellos fue el aislamiento físico para evitar el contagio. Antes de la pandemia, los SAF posibilitaban el intercambio entre los asistenciados, conversaban en los comedores, practicaban juegos de mesa y veían televisión juntos. Esto se ha visto limitado por las medidas de distanciamiento. Los asistenciados plantean que su soledad aumentó desde que no hacen estancia en el comedor (*antes llegábamos y hablábamos mientras almorzábamos, en mi caso vivo sola y es bastante triste no tener ni un ratito para enterarte de los chismes del barrio, recoges tu comida rápido y te vas*). Esta necesidad antes encontraba en los SAF una vía para su satisfacción y ahora se presenta desde la carencia.

A pesar de los problemas referidos, que dan cuenta de necesidades insatisfechas, ante la pregunta ¿cuál es el nivel de satisfacción con el SAF?, el 53,3% de los encuestados mostraron un alto nivel de satisfacción, y un 40% y un 6,8% un medio y bajo nivel respectivamente (figura 1).

Este resultado llama la atención pues contrasta con lo descrito previamente. La principal explicación al mismo se ubica en que, a pesar de todas las limitaciones

encontradas, los SAF son, en efecto, la alternativa que los encuestados tienen ante su situación de vulnerabilidad y, por lo tanto, le otorgan una valencia positiva. Los argumentos sobre los cuales se construye ese grado de satisfacción giran en torno a la familiaridad y el trato recibido, como generalidad, por parte de los trabajadores. También puede interpretarse esta situación con lo que León Festinger, en 1958, denominó disonancia cognitiva. "El núcleo de la teoría se resume en la existencia de un estado psicológico con presencia de cogniciones que no son coherentes (disonancia) entre sí, que hacen que la persona se esfuerce en intentar hacer esas cogniciones más coherentes" (Festinger citado por Gaviria, Cuadrado y López, 2010, p. 189); y es tal el estado psicológico de malestar que genera la disonancia cognitiva que "las personas no la toleran y se ven motivadas a reducir el conflicto o incongruencia" (Chiavenato, 2011, p. 40).

En este caso se reduce la disonancia otorgándole mayor importancia al elemento del trato que reciben por parte de los trabajadores, este trato lo visualizan como favorable y así la experiencia adquiere una valencia positiva.

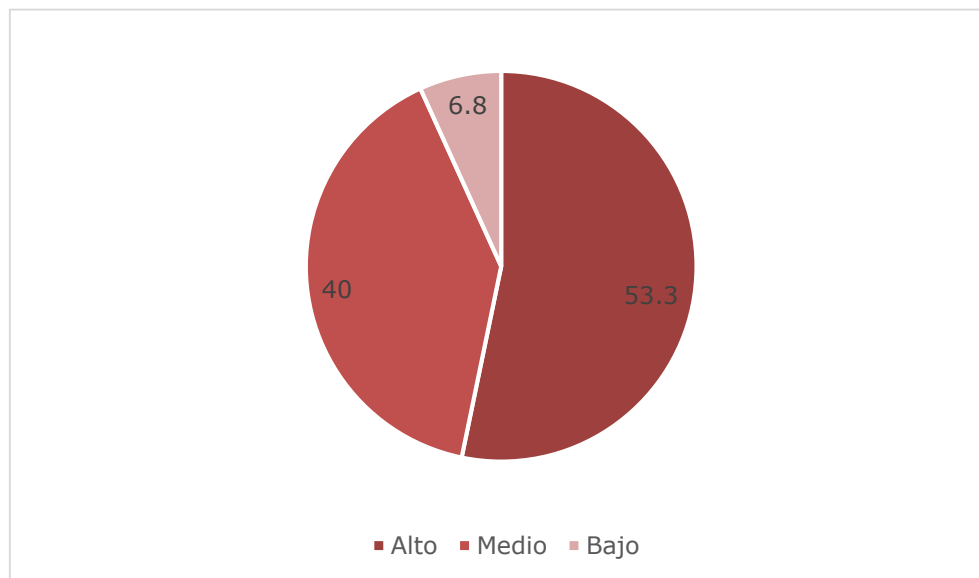


Figura 1. Nivel de satisfacción (%)

Fuente: Elaboración propia.

Este fenómeno se replica en los resultados obtenidos de la variable calidad del servicio (figura 2). En un 65,8% de la muestra se calificó de buena la calidad del servicio, en un 27,3% se calificó de regular y en un 6,9% de mala calidad. Se constata aquí también que los entrevistados toman en consideración y destacan la labor que realizan los trabajadores del SAF, argumentan que hacen lo mejor por lograr una buena calidad del producto con los recursos que poseen (*las cocineras no tienen culpa de la falta de insumos, hacen lo que pueden*).

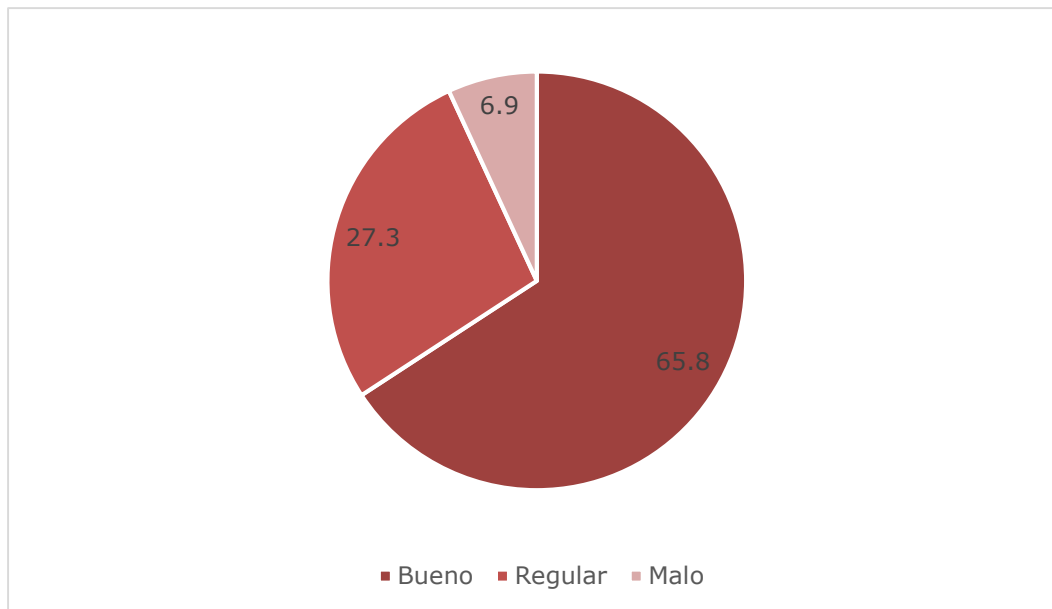


Figura 2. Calidad del servicio (%)

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados obtenidos en nivel de satisfacción y calidad del servicio tienen una correlación también con el SAF en el que se obtiene el servicio (tabla 2). Los SAF mejor calificados en nivel de satisfacción son: 17 y Doble Vía, 15 y 10, y Wajay; en cambio, los peor calificados son: Comedor 183, Cocody y La moderna. Estos datos coinciden en la evaluación de la calidad del servicio de cada SAF.

NOVEDADES EN POBLACIÓN

<http://www.novpob.uh.cu>

| | Nivel de Satisfacción | | | Calidad del servicio | | |
|---------------------------|-----------------------|-------|-------|----------------------|---------|-------|
| | Alto | Medio | Bajo | Bueno | Regular | Malo |
| 15 y 10 | 79,6% | 19,7% | ,7% | 80,3% | 19,1% | ,7% |
| 17 y Doble Vía | 82,5% | 17,5% | ,0% | 80,4% | 19,6% | ,0% |
| Altura, Altahabana | 51,3% | 44,9% | 3,8% | 50,0% | 32,1% | 17,9% |
| Armada | 62,2% | 31,1% | 6,8% | 81,8% | 10,4% | 7,8% |
| Cocody | 41,2% | 44,7% | 14,1% | 47,6% | 36,9% | 15,5% |
| Comedor 183 | 3,3% | 68,3% | 28,3% | 6,7% | 75,0% | 18,3% |
| Dos amigos | 57,4% | 38,3% | 4,3% | 91,1% | 2,2% | 6,7% |
| La Moderna | 30,9% | 56,4% | 12,7% | 80,4% | 17,6% | 2,0% |
| La Teresita | 51,9% | 48,1% | ,0% | 92,6% | 7,4% | ,0% |
| Villa Nueva | 68,1% | 21,7% | 10,1% | 26,3% | 61,8% | 11,8% |
| Rincón | 14,1% | 80,0% | 5,9% | 88,1% | 9,5% | 2,4% |
| Wajay | 68,3% | 31,7% | ,0% | 73,2% | 26,8% | ,0% |

Tabla 2. Correlación entre la variable nivel de satisfacción y los SAF

Fuente: Elaboración propia.

En resumen, las principales necesidades asociadas al SAF son de alimentación, económicas, de protección y ayuda social, y de socialización. Estas necesidades se expresan en diversos problemas que muestran las carencias vivenciadas por los asistenciados y dan cuenta del estado de insatisfacción de las mismas. No obstante,

el servicio tiene algunos matices de valoración positiva, resulta ser una vía posible para tener un cubrimiento básico de la alimentación y se constata un buen criterio respecto al trato del personal del comedor hacia los asistenciados.

Caracterización de la participación comunitaria de Boyeros asociada a los SAF

El servicio SAF es una actividad que apunta directamente a un nivel movilizador y de consumo de la participación comunitaria, por cuanto resulta un proyecto de acción ya elaborado por el estado como política social, el cual solo demanda el consumo de los asistenciados. El porcentaje de asistenciados que acuden con regularidad a los SAF puede ser interpretado como un indicador de dicho nivel de participación.

El 60,4% de los asistenciados acuden a los SAF de manera diaria o regularmente. Con esto se constata que más de la mitad de las personas a que se orienta este servicio hace un aprovechamiento exhaustivo de él. Significa que, efectivamente, este resulta un servicio necesario (figura 3). Por otra parte, existe un 32,1% de los asistenciados que no acuden a los SAF y las causas están directamente relacionadas con las problemáticas descritas en el epígrafe anterior: los altos precios de los productos ofertados, la mala calidad de los alimentos, la dispersión geográfica o lejanía del comedor, personas que no necesitan el servicio porque algún miembro de su red de apoyo satisface las necesidades de alimentación y económica. En concordancia con esto, las insuficiencias del servicio impactan negativamente en su aprovechamiento e influyen en la participación al nivel más básico de la población.

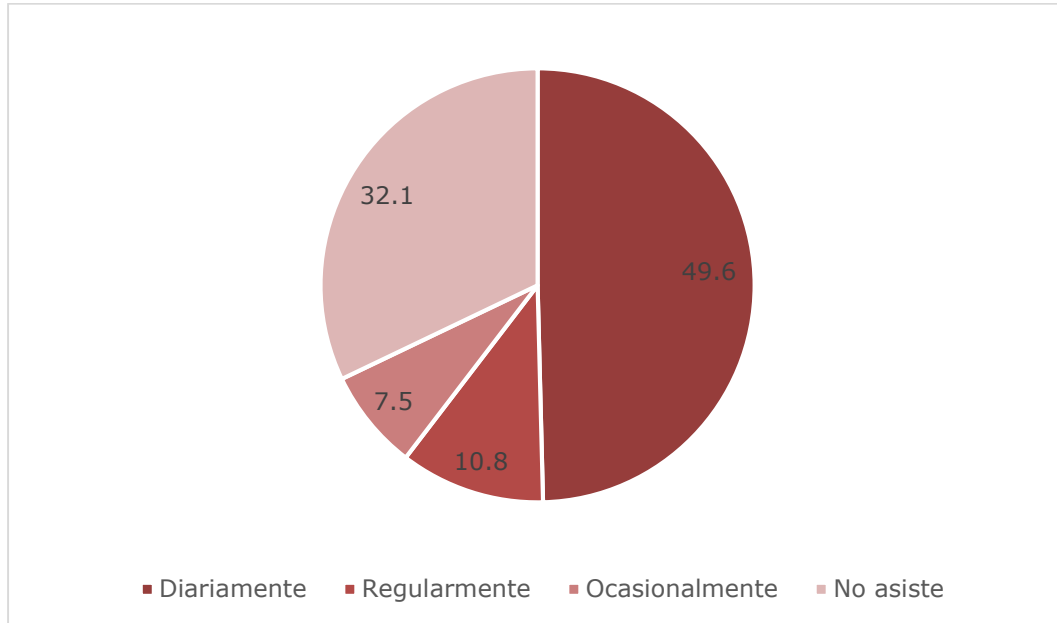


Figura 3. Frecuencia de asistencia (%)

Fuente: Elaboración propia.

Esto se constata a nivel cuantitativo en la correlación inversamente proporcional entre el nivel de satisfacción con los SAF, la calidad del servicio en los SAF y la frecuencia de asistencia (tabla 3). Dicho de otro modo, se constata que quienes valoran el servicio ofrecido por los SAF como más insatisfactorio y de menor calidad, acuden menos a sus instalaciones.

| | | Asistencia al SAF | | | |
|------------------------------|-------|--------------------------|--------------|----------------|-----------|
| | | Diariamente | Regularmente | Ocasionalmente | No asiste |
| Nivel de Satisfacción | Alto | 74,3% | 11,8% | 4,1% | 9,8% |
| | Medio | 67,0% | 16,8% | 9,3% | 7,0% |
| | Bajo | 28,8% | 15,3% | 25,4% | 30,5% |
| Calidad del servicio | Alto | 75,0% | 14,6% | 2,5% | 7,9% |
| | Medio | 62,4% | 13,5% | 17,3% | 6,8% |
| | Bajo | 20,0% | 11,7% | 18,3% | 50,0% |

Tabla 3. Correlaciones entre nivel de satisfacción y calidad del servicio con la asistencia al SAF

Fuente: Elaboración propia.

Aun cuando el uso del servicio SAF conlleva un nivel básico de participación, emergen indicadores de una baja intencionalidad para trascender ese nivel de cara a encontrar algunas alternativas para la mejora del servicio. Se le preguntó a un grupo de asistenciados qué pudieran realizar para la resolución de sus problemáticas y algunas de sus respuestas fueron: *nosotros nos quejamos con ustedes, pero nada va a cambiar; ¿tú piensas que es la primera vez que alguien dice algo?, no m'ijita; además de dar el grito en el cielo cuando la comida está mala no hay más nada que hacer.* Esto evidencia posiciones reactivas para la solución de problemáticas en torno a los SAF. El inmovilismo, la resignación y la queja que se retiene en el plano interpersonal pero no se viabiliza por los canales formales, son acciones que no clasifican dentro de la noción de participación efectiva, por cuanto no se orientan a influir efectivamente en las causas que generan los problemas.

Por otra parte, la asunción de una posición transformadora de la realidad depende de múltiples factores que tienen que ver con los individuos, los grupos y el contexto. A

la voluntad y decisión de involucrarse debe secundarle la existencia de condiciones objetivas que favorezcan y/o permitan que se lleve a vías de hecho (Bravo, 2020). Una de las principales condiciones deberá ser la integración entre todas las organizaciones e instituciones que tengan anclaje en la comunidad, asumiendo de conjunto la responsabilidad de los SAF y así la atención directa a las personas en vulnerabilidad. Junto a lo anterior, se considera necesario sumar otras alternativas para la satisfacción de las necesidades de protección y ayuda social y de socialización. Resulta favorecedor incorporar iniciativas que desarrollen la participación desde un sentido amplio, que busquen la articulación de los actores comunitarios en función de los objetivos comunes.

Alternativas para la resolución de las problemáticas encontradas en los SAF

El servicio del SAF no debería ser solo brindar el alimento; la institución posee las potencialidades para satisfacer otras necesidades psicosociales. La responsabilidad de los servicios SAF recae actualmente en dos instancias: Empresa de Gastronomía y Comercio municipal, y la Dirección Municipal de Trabajo y Seguridad Social. La primera como la responsable de destinar, del plan de ingresos y gastos, el financiamiento necesario para la reparación y mantenimiento de las unidades y la adquisición del equipamiento e insumos que requieren (Ministerio de Comercio Interior de Cuba, 2020, p. 88); y la segunda, de tramitar las pensiones a las personas necesitadas de este servicio, así como otros tipos de subsidios. Las problemáticas encontradas pueden encontrar algunas alternativas de solución en el accionar de ambas instituciones y por tanto muchas de las recomendaciones van dirigidas a ellas. Al mismo tiempo se reconoce la existencia de dificultades agudizadas por el contexto socioeconómico y de salud a nivel nacional y mundial, por lo que las recomendaciones se orientan a algunas posibilidades específicas que pueden llevarse a cabo en el espacio municipal.

Las dificultades en el accionar de los trabajadores sociales fue una de las problemáticas encontradas en la investigación, que afecta directamente a la población estudiada. El sistema de Seguridad Social se encuentra bien estructurado de acuerdo

a sus documentos rectores. Las funciones de los trabajadores sociales están explícitas en las leyes, diseñadas para dar respuesta a cada una de las problemáticas encontradas. La actualización de los listados mediante el censo, la gestión de pensiones y subsidios, el análisis de los asistenciados que requieren servicio de mensajería, el proceso de asignación y retiro del servicio SAF, son algunas de las exigencias que tiene el rol de trabajo social, con un reflejo directo en las quejas levantadas en la experiencia diagnóstica, puesto que no son realizadas de acuerdo a las resoluciones correspondientes. Se hace necesario una labor proactiva por parte de la Dirección de Trabajo y Seguridad Social del municipio.

No obstante, las personas en vulnerabilidad no deberían ser un asunto solo de la Dirección Municipal de Seguridad Social sino de toda la comunidad. El sistema socialista aspira a la sensibilización de toda la población con los problemas de su comunidad, esto conlleva un nivel alto de participación e implicación, donde desde la propia base se pueda dar solución a las dificultades, partiendo de la acción conjunta de personas, asociaciones, instituciones gubernamentales, centros de investigación, enseñanza y producción (Linares y Moras, 1996).

Para esto se pudieran potenciar proyectos comunitarios que tengan como objeto social, o contemplen dentro de sus objetivos, construir redes de apoyo comunitario para los asistenciados de los SAF. Esta intención también puede ser apoyada por organizaciones de masas y políticas que tienen un anclaje municipal y por tanto se encuentran presentes en todos los territorios, tal es el caso de los Comité de Defensa de la Revolución (CDR), la Federación de Mujeres Cubanas (FMC), la Asociación de Combatientes de la Revolución Cubana (ACRC), la Unión de Jóvenes Comunistas (UJC) y el Partido Comunista de Cuba (PCC). Otras instituciones de corte social tales como Casas de Cultura, Casas de Abuelos y Talleres de Transformación Integral del Barrio pudieran incluirse en estas iniciativas. Manteniendo la claridad de que estas acciones serían un soporte y no una vía para suplir las funciones que están destinadas a la Dirección de Seguridad Social, con la característica de ser vehículo para el fortalecimiento del vínculo entre todas las organizaciones e instituciones que tienen presencia en la comunidad.

Estas acciones implicarían un intercambio multidisciplinario entre trabajadores sociales, profesionales del derecho, la sociología, la psicología, instructores de arte y otros especialistas que se consideren para la atención de forma integral y diferenciada de cada persona en el territorio y en especial los que se encuentran dentro de los SAF. Con esto, se puede ofrecer una actuación integral e integrada al problema, que tome en consideración diferentes factores de vulnerabilidad que vayan más allá de lo económico, como la edad, el sexo, la escolaridad, la salud mental, etcétera.

Será también conveniente la vinculación y presencia de la Universidad con una visión estratégica y académica, haciendo uso de todas sus potencialidades como institución formadora, y de sus estudiantes, que han demostrado desde su organización estudiantil, la Federación Estudiantil Universitaria (FEU), lo útiles y comprometidos que pueden ser con y para la comunidad.

Se pueden ofertar cursos de pregrado para los estudiantes de la Educación Superior y posgrado para los trabajadores de las direcciones de Trabajo y Seguridad Social, orientados a la sensibilización y capacitación en el trabajo dirigido a personas en situación de vulnerabilidad, el desarrollo de habilidades y el entrenamiento en metodologías para el trabajo inclusivo y volcado a la transformación, tales como la investigación acción participativa y la educación popular. La formación en cuanto al trabajo comunitario de los estudiantes universitarios puede implementarse conforme a sus prácticas preprofesionales. De este modo, tendrían la posibilidad y las herramientas para contribuir directamente desde el pregrado en acciones de responsabilidad social desde los contenidos de su carrera, vinculados a una institución o empresa de su propia comunidad.

También, desde algunas facultades como Psicología o Filosofía, Historia y Sociología, se podrían realizar proyectos que canalicen la necesidad de socialización desde acciones teórico-prácticas con los asistenciados de los SAF, que logren integrar al resto de las instituciones de la comunidad en ferias, talleres, trabajos voluntarios, entre otras acciones. La intención fundamental es que la Universidad, desde su rol y capacidad, sirva de ayuda, soporte y aporte a la comunidad en temáticas específicas.

Mediante esta acción conjunta se puede contribuir a la solución de quejas del sistema de seguridad social levantadas en la presente investigación, como el servicio de mensajería, el desamparo de la población en vulnerabilidad y la potenciación de la socialización. Específicamente en cuanto al servicio de mensajería, las leyes recogen su realización y esta no está restringida a la actual situación epidemiológica, “los censados que por su estado de salud no puedan asistir a la unidad, reciben excepcionalmente el servicio de mensajeros” (Ministerio de Comercio Interior de Cuba, 2020, p. 87). Sería favorable revisar los criterios de selección para el servicio de mensajería, que actualmente se centran solamente en el estado de salud, dejando fuera otras situaciones de vulnerabilidad. Una madre soltera con más de 3 hijos en edad preescolar o una persona mayor a quien la edad ya no le permita gastos de energía elevados, son algunos de los ejemplos encontrados en el estudio que se salen de los márgenes de criticidad recogidos por la ley. Se hace imprescindible, también, la búsqueda de nuevos mecanismos para cubrir la escasez de mensajeros, tales como crear convenios con empresas e instituciones de la comunidad que asuman estas funciones como parte de su responsabilidad social, habilitar un puesto de trabajo fijo o de medio tiempo de mensajería en los propios SAF y/o designar por zona una persona encargada de realizar la mensajería.

En la nueva política del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social se concibe el servicio social comunitario hacia la atención a la vulnerabilidad, su objetivo es complementar el esfuerzo estatal con iniciativas ciudadanas comunitarias, y que eso no quede únicamente en el terreno de la buena voluntad. Es tiempo de que las instituciones y organizaciones sientan la responsabilidad del hacer compartido, de las problemáticas de las personas en vulnerabilidad, de educar a la población, dotarla de herramientas sociopsicológicas para la resolución de sus problemáticas y reforzar el carácter activo en la toma de decisiones.

Los CDR actualmente afrontan una crisis de propósito, la sociedad de nuestros días lleva a que el CDR se transforme en lo que quieren las personas, y estas a su vez se sientan identificadas con la organización, que tengan claridad que pueden dirigirse a sus representantes para la resolución de sus problemas.

Los CDR de nuestros días necesitan de nuevos estilos de trabajo que fusionen la experiencia de generaciones anteriores y las ideas del joven relevo, con el objetivo de responder a las aspiraciones y necesidades de los cubanos, dinamizando con urgencia el funcionamiento, así como reajustando los métodos de trabajo de los CDR, acorde a las circunstancias sociales y políticas actuales. (Suárez y Ponce, 2016, p. 10)

Esta nueva política es la oportunidad para que recobren su valor simbólico, el verdadero ejercicio de sus funciones, con el trabajo integral y el apoyo a la seguridad social en la resolución de las problemáticas no solo de las personas en situación de vulnerabilidad, sino de toda la comunidad. Los presidentes del CDR deben conocer cuáles son las personas en vulnerabilidad que se encuentran en su barrio, darles una atención priorizada y buscar las vías para canalizar sus inquietudes.

Después de la experiencia diagnóstica realizada en los meses de enero y febrero de 2021, se buscaron alternativas que pudieran dar solución a los problemas encontrados o, al menos, aliviar la situación de insatisfacción, principalmente a través de organizaciones como la FEU y la UJC. Una de estas alternativas fue la conformación de las Brigadas Juveniles de Trabajo Social. No obstante, se considera que a pesar de tener una concepción que cumple con los requisitos del trabajo comunitario, falta la integración con las instancias municipales responsables del servicio SAF, además que su enfoque es completo en la comunidad en general y no dirigido a las personas en vulnerabilidad en específico. De ahí la importancia de tomar en consideración diferentes propuestas en su conjunto.

Las principales problemáticas identificadas estuvieron relacionadas directamente con la Dirección de Gastronomía y Comercio municipal, por la falta de insumos y abastecimiento, la calidad y cantidad de la comida ofertadas, entre otras antes mencionadas. Toda empresa de gastronomía tiene personalidad jurídica para adquirir y comprar productos, pero la realidad de la situación económica actual del país afecta la adquisición de los mismos.

En el sistema socialista las empresas deben tener la atención a la población en vulnerabilidad como parte preponderante de su objeto social, tenerlo incorporado sin que esto afecte su rentabilidad, buscar y reinventarse mecanismos; con la posibilidad, incluso, de que sea formador de valores para sus propios trabajadores. No obstante, la responsabilidad social no es un concepto exclusivo a las empresas socialistas, sino que también involucra a las formas de gestión no estatal; todas pueden ser actores de transformación en la comunidad. Desde este supuesto, una propuesta sería el "apadrinamiento" a los SAF por parte de empresas del municipio y cooperativas agropecuarias dispuestas a establecer convenios para la distribución de insumos. Otra pudiera ser que las diferentes empresas productoras, tanto socialistas como de gestión no estatal (privadas), de acuerdo a sus características y utilidades, aporten monetariamente como parte de su responsabilidad social a los servicios SAF, tratando de satisfacer el problema de los insumos y abastecimientos. Esto se encontraría regulado a través de una dirección dentro del Gobierno Municipal, encargada de gestionar y canalizar los fondos para el sustento de los SAF del municipio con un enfoque que conciba al servicio desde la multidimensionalidad, desde una mirada holística y sistémica, que pueda buscar la integración entre lo social y lo económico en una sola gestión. No existiría un solo modo de hacer, esto dependerá de las particularidades de cada territorio. Incluso pudiera existir un arreglo de incentivos que promueva esta participación, ya sea de forma directa mediante regulaciones ministeriales o de forma indirecta con incentivos fiscales. La responsabilidad económica del servicio ya no sería de Comercio y Gastronomía y existiría una instancia dentro de los gobiernos municipales con una gestión del sistema más integral. No es objetivo de esta investigación realizar una propuesta concreta y detallada del financiamiento de los SAF, pero se hace necesario visualizar el servicio como algo más que los comedores, de manera horizontal, partiendo de la transformación desde todas las aristas.

Un acercamiento propositivo, integrador y participativo a los problemas identificados deviene en claves favorecedoras del accionar conjunto para la satisfacción de necesidades colectivas. A fin de cuentas, el trabajo comunitario "no es solo un trabajo

para la comunidad, ni en la comunidad, ni siquiera con la comunidad, es un proceso de transformación desde la comunidad, soñado, planificado, conducido, ejecutado y evaluado por la propia comunidad” (González, 1998, p. 5).

Conclusiones

Las principales necesidades comunitarias asociadas al SAF son las físicas u orgánicas, expresadas desde la necesidad de alimentación con los indicadores de mala elaboración de los alimentos, su insuficiente cantidad y el inexistente ajuste de su elaboración a los requerimientos de salud de los beneficiarios. Además, está presente la necesidad económica referida a los bajos ingresos de los asistenciados, los altos precios, y sobre todo la relación de estos con la calidad y la cantidad de los alimentos ofertados. En el caso de la necesidad de protección y ayuda social se constata en una gestión pobre en los servicios de mensajería, pensiones, subsidios y actualización de los listados, además de un deterioro en los procesos de asignación y retiro del servicio. Por último, la necesidad de socialización fue la menos representada y su principal indicador fue el cese del consumo de los alimentos en los comedores debido a la pandemia de COVID-19, que aumentó sentimientos de soledad.

Los SAF, en correspondencia con su misión, promueven principalmente una participación de un nivel movilizador y de consumo, en tanto es un proyecto de acción ya elaborado por el Estado como política social, el cual solo demanda el consumo de los asistenciados. Emergen indicadores de una baja intencionalidad para trascender este nivel en el proceso de búsqueda de satisfacción a las necesidades identificadas. Aunque existe un consenso sobre cuáles son las problemáticas del SAF, no se visualizan soluciones para ellas promovidas por los propios asistenciados.

Se proponen alternativas para la resolución de las problemáticas encontradas basadas en los principios teóricos y metodológicos de la psicología comunitaria: promoción de una labor proactiva por parte de la Dirección de Trabajo y Seguridad Social del municipio; potenciación de proyectos comunitarios que tengan como objeto social

redes de apoyo comunitario para los asistenciados de los SAF; integración de las distintas instituciones y organizaciones que tengan un anclaje municipal para que tributen de manera concreta a la solución de los problemas de los SAF; intercambio multidisciplinario entre trabajadores sociales, profesionales del derecho, la sociología, la psicología, instructores de arte y otros especialistas que se consideren para la atención de forma integral y diferenciada de cada persona en el territorio; vinculación y presencia de la Universidad con una visión estratégica y académica, ofertando cursos de pregrado y de posgrado orientados al trabajo con y para el desarrollo de las comunidades. En cuanto al servicio de mensajería, modificación de los criterios para la obtención de este servicio, y creación de convenios con empresas e instituciones de la comunidad para habilitar puestos de trabajo de mensajería en los propios SAF. Promoción de experiencias de apadrinamiento y aporte de insumos tanto por parte de empresas socialistas como de gestión no estatal (privadas) para favorecer la calidad del servicio ofrecido por los SAF.

Se considera que las distintas instancias a las que van dirigidas las alternativas están preparadas para el cambio y perfeccionamiento del servicio. Se observan algunas fortalezas que pueden ser usadas para la ejecución de las alternativas de solución. Entre estas se encuentran la nueva política del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, cuyo objetivo es complementar el esfuerzo estatal con iniciativas ciudadanas comunitarias y la Ley No. 105/08 de la Seguridad Social, que regula con claridad la atención a la población en situación de vulnerabilidad. A esto se suma la disposición y el accionar de la psicología comunitaria, comprometida con la transformación social y el bienestar.

Referencias bibliográficas

- 1-ANDER-EGG, E. (2016). *Diccionario de Psicología*. Córdoba: Brujas.
- 2-ASAMBLEA NACIONAL DEL PODER POPULAR. (2009). Ley No. 105/08 de la Seguridad Social. *Gaceta Oficial No. 004 de la República de Cuba*. La Habana.

- 3-ATKINSON, J. (1958). *Motives in Fantasy, Action and Society*. Princeton: Van Nostrand Company Inc.
- 4-BRAVO, O. C. (2020). *Identidad nacional en jóvenes cubanos residentes en La Habana: Conexiones con la Participación social* (Tesis de Doctorado). Facultad de Psicología, Universidad de La Habana, Cuba.
- 5-CHIAVENATO, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (9na. ed.). México DF: McGraw Hill.
- 6-CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DE CUBA. (2019). [Const]. Art. 168. 10 de abril de 2019 (Cuba).
- 7-GAVIRIA, E., CUADRADO, I., Y LÓPEZ, M. (2010). *Introducción a la Psicología Social*. Madrid: Editorial Sanz y Torres.
- 8-GONZÁLEZ RODRÍGUEZ, N. (1998). Síntesis de Memorias del Primer Encuentro de Experiencias Comunitarias. En *Selección de Lecturas sobre Trabajo Comunitario* (pp. 5-22). La Habana: CIE "Graciela Bustillos" de la Asociación de Pedagogos de Cuba.
- 9-LINARES, C., Y MORAS, P. E. (1996). Participación y Trabajo Comunitario: Propuesta Metodológica. En C. Linares, S. Correa, y P. Moras. *La participación ¿solución o problema?* (pp. 3-7). La Habana: ICIC Juan Marinello.
- 10-MINISTERIO DE COMERCIO INTERIOR DE CUBA. (2020). Resolución 142/20 Regulaciones para el funcionamiento de las unidades del sistema de atención a la familia. *Gaceta Oficial No. 74 de la República de Cuba*. La Habana.
- 11-MONTERO, M. (2004). *Introducción a la Psicología Comunitaria. Desarrollo, conceptos y procesos*. Buenos Aires: Paidós.
- 12-MONTERO, M. (2006). *Hacer para transformar. El método en la Psicología Comunitaria*. Buenos Aires: Paidós.
- 13-MUSITU, G., HERRERO, J., CANTERA, L., Y MONTENEGRO, M. (2004). *Introducción a la Psicología Comunitaria*. Barcelona: Editorial UOC.
- 14-SÁNCHEZ, A. (1991). *Psicología comunitaria. Bases conceptuales y operativas: métodos de intervención*. España: Promociones y Publicaciones Universitarias, PPU.

NOVEDADES EN POBLACIÓN

<http://www.novpob.uh.cu>

- 15-SUÁREZ, P. Y PONCE, Y. M. (2016). *Los retos de los Comités de Defensa de la Revolución*. Santa Clara, Cuba: Instituto Superior del MININT. Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas.
- 16-TEUMA, E. (2 de febrero de 2021). SAF: más que un problema de cuchillo y tenedor. *Revista Alma Mater*: <https://medium.com/revista-alma-mater/saf-m%C3%A1s-que-un-problema-de-cuchillo-y-tenedor-927d0c8009c8>
- 17-UNIVERSIDAD DE LA HABANA. (2021). *Resumen de los resultados del diagnóstico al servicios de los comedores del Sistema de Atención a la Familia (SAF) en la capital*. La Habana: Universidad de la Habana.