

## **¿De vulnerables a beneficiarios...? La eficiencia del Sistema de Atención a la Familia en Plaza de la Revolución**

*From vulnerables to beneficiaries...? the efficiency of the family care system in Plaza de la Revolución*

**Rachel Lambert Correoso\***

Recibido: 15 de abril de 2025

Aceptado: 6 de mayo de 2025

Publicado: 30 de junio de 2025

Cómo citar este artículo:

Lambert Correoso, R. (2025). ¿De vulnerables a beneficiarios...? La eficiencia del Sistema de Atención a la Familia en Plaza de la Revolución. *Novedades en Población*, 21(41). <http://www.novpob.uh.cu>

### **Resumen**

El contexto demográfico actual de Cuba se caracteriza por un notable envejecimiento poblacional. A pesar de los desafíos económicos, el país reconoce el valor del ser humano como sujeto y objeto del desarrollo. Esta consideración explica la prioridad otorgada a la protección de personas en situación de vulnerabilidad. La creciente demanda de cuidados evidencia deficiencias en la

---

\* Máster en Estudios de Población. Profesora asistente. Centro de Estudios Demográficos (CEDEM). Universidad de La Habana. Cuba. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2976-8542>. E-mail: [rachelambert99@gmail.com](mailto:rachelambert99@gmail.com)

infraestructura y el apoyo social existentes. La investigación se centra en la evaluación del Sistema de Atención a la Familia (SAF) en la atención a poblaciones vulnerables. Se busca identificar fortalezas y limitaciones del SAF y proponer alternativas de mejora. La investigación se inserta en el debate sobre la efectividad de las políticas de cuidado frente a necesidades cambiantes. La metodología combina técnicas cualitativas y cuantitativas, incluyendo entrevistas en profundidad y análisis documental. Este enfoque permite una comprensión integral del SAF y sus efectos en los beneficiarios. El estudio contribuye al ámbito académico mediante un análisis riguroso del SAF. Asimismo, ofrece recomendaciones prácticas para optimizar la atención en Plaza de la Revolución.

**Palabras clave:** vulnerabilidad sociodemográfica, Sistema de Atención a la Familia, cuidados, Política para la Atención a la Dinámica Demográfica.

### **Abstract**

*The current demographic context in Cuba is characterized by a notable population aging. Despite economic challenges, the country recognizes the value of the human being as both a subject and an object of development. This consideration explains the priority given to the protection of people in vulnerable situations. The growing demand for care highlights deficiencies in existing infrastructure and social support. The research focuses on evaluating the Family Care System (Sistema de Atención a la Familia, SAF) in serving vulnerable populations. It aims to identify the strengths and limitations of the SAF and propose improvement alternatives. The study contributes to the debate on the effectiveness of care policies in addressing changing needs. The methodology combines qualitative and quantitative techniques, including in-depth interviews and document analysis. This approach allows for a comprehensive understanding of the SAF and its effects on beneficiaries. The study contributes to the academic*

*field through a rigorous analysis of the SAF and provides practical recommendations to optimize care in Plaza de la Revolución.*

**Keywords:** *sociodemographic vulnerability, Family Care System, care, Policy for Attention to Demographic Dynamics.*

### Introducción

Al cierre del año 2023 Cuba contaba con 10.055.968 habitantes (ONEI, 2024), una población 10,1% menor que en 2020 y similar a la que se registró en algún momento del año 1985, según el cálculo de la población efectiva<sup>1</sup> presentado en julio del año 2024 por la Oficina Nacional de Estadísticas e Información (ONEI, 2024). Con una transición demográfica temprana y completa, el país presenta muy bajos niveles de fecundidad (1,54 hijos por mujer), por debajo del reemplazo desde hace más de cuatro décadas; bajas tasas de mortalidad (11,5‰ habitantes en 2023), con incrementos mayores entre 2020 y 2022 por la incidencia de la epidemia por COVID-19, aunque ya presentaba tendencia al incremento por el propio envejecimiento demográfico; y saldos migratorios internacionales negativos. Todo ello ha incidido en el incremento del envejecimiento de la estructura por edades de la población que alcanzó del 24,4% en el 2023, un proceso que se incrementará y mantendrá en el tiempo. En ese contexto demográfico, la atención a las personas en situación de vulnerabilidad se ha convertido en una prioridad para la nación. La creciente

---

<sup>1</sup> La actualización a la legislación migratoria implementada desde 2013, con la puesta en vigor del Decreto-Ley No. 302 (modificativo de la Ley no. 1312 "Ley de Migración"), estableció que los ciudadanos cubanos podían permanecer fuera del país hasta 24 meses sin ser declarados migrantes. A partir de las condiciones de confinamiento y cierre de fronteras impuestas por la pandemia de COVID-19 en todo el mundo, el Gobierno cubano, además, puso en moratoria la implementación de esa medida: en consecuencia, desde 2019 no se registraban migrantes de forma oficial, con lo cual las estadísticas no se correspondían con la realidad del país. Por esta razón, en julio del presente año se aprobaron criterios y algoritmos de cómputo que modificaron las consideraciones metodológicas para el cálculo de la población anual, introduciendo el concepto de *población con residencia efectiva o población efectiva*, que es aquella que, en un año calendario, acumula 180 días o más de residencia en el país durante los últimos 365 días y no ha fallecido (Artículo 22.1 de la Ley de Migración).

complejidad de la dinámica demográfica en Cuba, así como el aumento de factores que contribuyen a la descomposición del tejido social, han llevado a los gobiernos en los territorios, y a las instituciones nacionales, a replantearse sus estrategias de intervención. El concepto de vulnerabilidad se ha expandido más allá de la mera pobreza económica y se dotado de sentidos que incluyen dimensiones sociales, psicológicas y culturales que afectan la calidad de vida de las personas y su capacidad para acceder a recursos esenciales.

La Ley No. 105, aprobada por la Asamblea Nacional del Poder Popular el 27 de diciembre de 2008, ratifica la protección a los ancianos 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 (Gaceta Oficial No. 004 de la República de Cuba, 2009, p. 24). En este sentido, el Sistema de Atención a la Familia -eje de análisis de esta investigación y de ahora en lo adelante (SAF)- podrían resultar una alternativa para atender la vulnerabilidad sociodemográfica.

Este servicio está integrado por unidades gastronómicas, cuya actividad básica es prestar servicios de alimentación a adultos mayores, personas con discapacidad, casos sociales y otros con insuficiencia de ingresos y carentes de familiares obligados en condiciones de prestar ayuda (Gaceta Oficial No. 74 de la República de Cuba, 2020, p. 1501).

La historia del SAF es un reflejo de la evolución de las políticas sociales en el país. Desde sus inicios, este sistema ha estado marcado por la intervención estatal y la búsqueda de soluciones a problemas estructurales que afectan a las familias. Sin embargo, a lo largo de los años, ha surgido una crítica constructiva que cuestiona la eficacia de estas intervenciones y su capacidad para generar cambios significativos en la vida de estas personas. La transformación implica un cambio de paradigma, de una asistencia que reproduce la dependencia a un enfoque que promueva la autogestión y el desarrollo personal. La participación

activa de la comunidad, así como el involucramiento de diversas instituciones, son elementos clave para el éxito de cualquier intervención en este ámbito.

En el capitalino municipio de Plaza de la Revolución, el más envejecido del país y caracterizado por su diversidad socioeconómica y cultural, el desafío mayor consiste en identificar y abordar las necesidades específicas de las personas que enfrentan situaciones adversas y se encuentran censadas en el servicio SAF. A partir de esa situación contextual, la pregunta que guía esta investigación es si puede el Sistema de Atención a la Familia de Plaza de la Revolución funcionar como un sistema que no solo asista a personas en situación de vulnerabilidad, sino que también promueva su autonomía y desarrollo integral.

A medida que se profundiza en el análisis del SAF en Plaza de la Revolución, es fundamental considerar las voces de quienes son objeto de estas políticas. Las características sociodemográficas, experiencias y percepciones de la población en situación de vulnerabilidad son cruciales para entender si las medidas implementadas realmente generan un impacto positivo en sus vidas. La investigación se propone explorar estas experiencias, ofreciendo una perspectiva que va más allá de los datos estadísticos y las narrativas institucionales.

Además, se enmarca en un contexto de país donde las políticas sociales están en constante evolución. El impacto de la globalización, la migración y las crisis económicas sucesivas han generado nuevos desafíos que requieren respuestas innovadoras y adaptativas. Así, el análisis de este servicio no solo es pertinente a nivel local, sino que también se inscribe en un debate más amplio sobre la efectividad de las políticas del cuidado en un mundo en transformación.

La metodología utilizada combina enfoques cualitativos y cuantitativos, permitiendo una comprensión más rica y matizada del fenómeno en estudio. Se llevaron a cabo entrevistas en profundidad con personas beneficiarias del sistema, así como con profesionales que trabajan en el ámbito de la asistencia social. Además, se realizaron análisis de documentos y estadísticas que apoyan la comprensión del objeto de estudio.

Al identificar las fortalezas y debilidades del sistema, se espera generar un diálogo constructivo que informe la toma de decisiones de los responsables políticos y de las instituciones involucradas en la atención a esta población.

Los SAF deben constituirse en espacios de atención de calidad, donde se ofrezca apoyo psicológico y la intervención de trabajadores sociales que aseguren una atención adecuada a las personas en situación de vulnerabilidad, abarcando diversas necesidades que van más allá de la alimentación. Actualmente, no existe una propuesta que aborde las críticas formuladas respecto a las tarifas de estos comedores, las pensiones insuficientes proporcionadas por la asistencia social y la falta de efectividad de la red de trabajadores sociales.

### **Diseño metodológico**

El presente estudio se propuso evaluar en qué medida el Sistema de Atención a la Familia (SAF) en el municipio Plaza de la Revolución trasciende su función básica de asistencia alimentaria para promover efectivamente la autonomía y el desarrollo integral de la población vulnerable que atiende.

Para alcanzar este objetivo general, la investigación se estructuró en una serie de objetivos específicos. Estos buscaron, en primer lugar, caracterizar el contexto sociodemográfico tanto del municipio como de la población beneficiaria específica del SAF. Posteriormente, se orientaron a identificar las necesidades asociadas al sistema, evaluar la calidad del servicio que se presta y valorar el nivel de satisfacción de los usuarios.

La naturaleza de esta investigación fue exploratoria-descriptiva, lo que permite detallar a fondo las características y el funcionamiento del fenómeno en estudio. Para lograrlo, se adoptó un *enfoque metodológico mixto*, que integra el análisis, la recolección y la vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio (Sampieri, Fernández y Baptista, 2014, p. 544).

La *fase cuantitativa* se sustentó en la aplicación de un cuestionario de caracterización sociodemográfica a los beneficiarios de tres locales del SAF

seleccionados ("La Maltera", "Canciller" y "California"). Este instrumento, organizado en cinco bloques temáticos, recabó información sobre características personales, familiares, laborales, económicas y su experiencia con el servicio. Para facilitar su aplicación y procesamiento, se utilizó la plataforma Google Forms<sup>2</sup>.

Complementariamente, la *fase cualitativa* empleó varias técnicas. Se realizaron *entrevistas semiestructuradas* a informantes claves, incluyendo a representantes de las instancias responsables del SAF (como la Empresa de Gastronomía y Comercio municipal y la Dirección Municipal de Trabajo y Seguridad Social), así como a trabajadores sociales y administradores de los centros. Esto permitió explorar las consideraciones sobre el servicio, el funcionamiento de las instalaciones y los fundamentos legales. Paralelamente, se llevó a cabo un *análisis documental* de leyes, resoluciones e investigaciones previas para contextualizar y fundamentar el estudio.

La muestra de beneficiarios, de tipo no probabilístico o opinativo, se seleccionó intencionadamente de los tres locales mencionados, lo que significa que los resultados no son generalizables estadísticamente, pero son altamente relevantes para los propósitos específicos de la investigación (Sampieri, Fernández y Baptista, 2014, p. 544).

Finalmente, el procedimiento de análisis se ejecutó integrando ambas metodologías. Tras la recolección de información, se realizó una triangulación de datos, contrastando y combinando sistemáticamente los hallazgos de las entrevistas, los resultados de los cuestionarios y la evidencia obtenida del análisis de los documentos oficiales, lo que enriqueció la comprensión global del problema de investigación.

---

<sup>2</sup>

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScPfGms7RtQiL3yVYLUOoXZXtaATWAI0\\_97Ms6OZ6eNUTF1dw/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScPfGms7RtQiL3yVYLUOoXZXtaATWAI0_97Ms6OZ6eNUTF1dw/viewform?usp=sf_link)

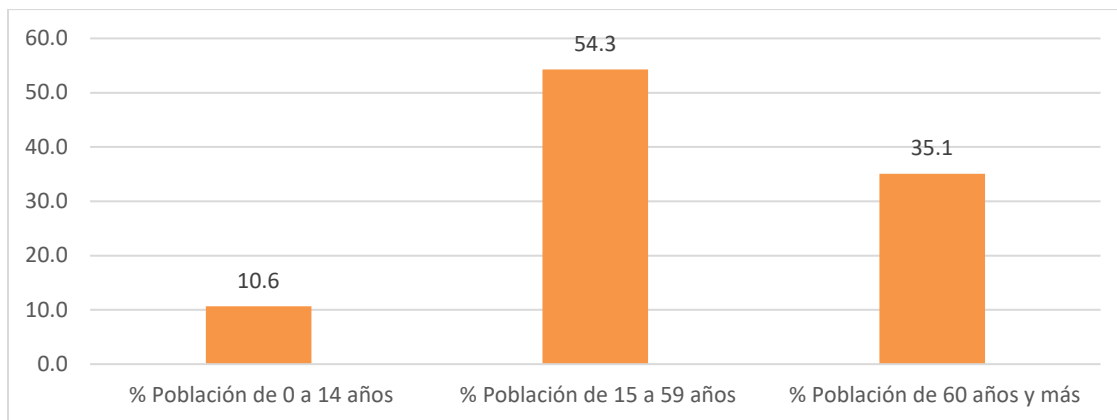
## Resultados

### Caracterización sociodemográfica del municipio de Plaza de la Revolución

El municipio de Plaza de la Revolución se encuentra ubicado al Norte de la Provincia de La Habana. Limita al Norte con el malecón de La Habana, al Sur con el Municipio del Cerro, al Este con el Municipio de Centro Habana y al Oeste con los Municipios de Playa y Marianao. Está constituido por los Consejos Populares: Carmelo, Vedado-Malecón, Rampa, Príncipe, Plaza, Puentes-Grandes, Colón y Vedado.

Tiene una extensión territorial de 12,26 km<sup>2</sup> y cuenta con 108.200 habitantes, para una densidad de población de 8.825 habitantes por Km<sup>2</sup>. De esta población, el 45,3% es de sexo masculino y un 54,7% de sexo femenino, con un índice de masculinidad de 830 hombres por cada mil mujeres.

Para el cierre del año 2023, el municipio tuvo un total de 578 nacidos vivos, además de 1.817 defunciones, para una tasa de crecimiento natural de -10,8‰. Presenta una tasa de crecimiento medio anual de -109,9‰ con un saldo migratorio de -12.127 habitantes.

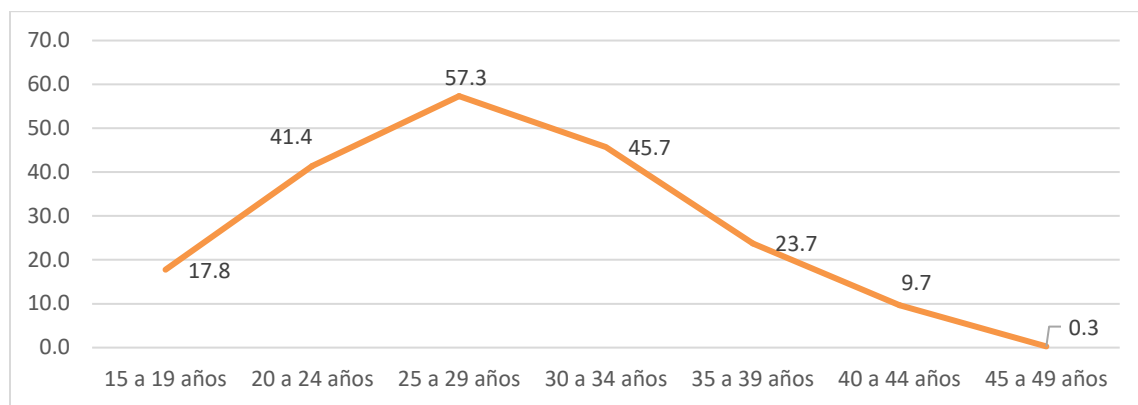


**Figura 1. Distribución porcentual de la población por grandes grupos de edades**

Fuente: ONEI, 2024. *Interfases de provincias y municipios (2019-2023)*

En la figura 2 se puede observar el grado de envejecimiento del territorio, siendo el valor más elevado del país, más de 10 puntos porcentuales por encima de la media nacional.

En cuanto a la fecundidad, tenemos una edad media de 28,7 años, lo que ejemplifica una fecundidad de cúspide tardía (figura 2). La tasa global de fecundidad (TGF) es de 0,98 hijos por mujer y la bruta de reproducción (TBR) de 0,47 hijas por mujer.



**Figura 2. Tasas específicas de fecundidad de Plaza de la Revolución (2023)**

Fuente: ONEI, 2024. *Interfases de provincias y municipios (2019-2023)*

### Asistencia social en Plaza de la Revolución

El municipio cuenta con una plantilla aprobada de 110 trabajadores sociales, pero apenas cubierta al 17,2%, con solo 19 trabajadores sociales. En paralelo, cuenta con un sistema de trabajo organizado desde el CAM y el Grupo Municipal de Prevención (GMP) que se nutre de los Grupos de trabajos de prevención en los Consejos Populares.

El territorio cuenta con 4 barrios en transformación (tabla 1):

- Consejo Popular: Carmelo (El Fanguito)

- Consejo Popular: Puentes Grandes (Lindero)
- Consejo Popular: Colón (La Dionisia)
- Consejo Popular: Vedado (La Timba)

El municipio actualmente cuenta con 232 madres con tres o más hijos menores de 17 años y en situación de vulnerabilidad; de ellas, la Dirección Municipal de Trabajo y Seguridad Social refiere haber beneficiado con prestaciones monetarias a 17 madres y con recursos, a 211, además de 17 círculos infantiles otorgados y 7 ofertas de empleo presentadas.

Hasta la fecha están identificados un total de 144 Asistentes Sociales a Domicilio (ASD) y 1 013 beneficiarios del Sistema de Atención a la Familia (SAF, en correspondencia con lo aprobado en el Acuerdo 9152/2021 del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros).

Además, a pesar de ser el municipio con mayor envejecimiento del país, no cuenta con un Hogar de Ancianos y tiene solamente una Casa de Abuelos puesto que la segunda fue designada como albergue.

### **Caracterización sociodemográfica de la población objeto y beneficiaria del SAF en Plaza de la Revolución**

El municipio de Plaza de la Revolución cuenta oficialmente con 12 Unidades Gastronómicas con una capacidad de 4 550 personas, pero en la actualidad se encuentran prestando servicios 9 Unidades. Las Unidades de Río, Niagara, Línea y H se encuentran siendo sometidos a obras de reparación, por lo que los comensales han sido reubicados en otras unidades o entidades. Las obras constructivas se vienen ejecutando hace más de un año. Como dato adquirido mediante la observación se constata que en la ubicación de la unidad Línea y H se encuentra brindando servicios una Mipyme, con el local totalmente reparado. En el cierre de mayo 2024 en las Unidades se dieron un total de 77 altas y 5 bajas, quedando, por tanto:

Beneficiarios del SAF: 1 013.

De ellos:

## NOVEDADES EN POBLACIÓN

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

Jubilados: 851

Sexo Femenino: 464

Asistenciados: 162

Sexo Masculino: 549

Las causas fundamentales de las bajas, referidas por la asistencia social, son:

- Fallecimiento
- Desplazarse largas distancias para recibir el servicio
- Poca variedad en las elaboraciones, aunque los censados reconocen la situación que atraviesa el país.

En la presente investigación se trabajó con las unidades de Canciller, La Maltera y California. En el caso de California, presenta la particularidad de estar brindándole servicio a los beneficiarios de la unidad Línea y H; por tanto, los datos de esta unidad también se incorporaron al análisis.

Unidad SAF	Jubilados	Asistenciados	Total por SAF
La Maltera	43	4	47
Canciller	107	29	136
California	79	13	92
Línea y H	46	15	61

**Tabla 2. Distribución de censados por SAF (cantidad de jubilados y asistenciados)**

*Fuente: Elaboración propia a partir de datos proporcionados por la Dirección Municipal de Trabajo y Seguridad Social*

En el caso de La Maltera, 23 personas son del sexo masculino y 24 del femenino. La mayor cantidad de beneficiarios se concentra en los rangos de 80-84 y 75-79, con 26% y 23% respectivamente.

Para California, 49 personas son hombres y 43 mujeres. El grupo etario mayor representado es el de 80-84 años (19%), seguido por el de 60-64 años (16%).

Línea y H presenta una distribución de 28 mujeres y 33 hombres. En coincidencia con los dos SAF anteriores, el rango de edad con mayor representatividad es el de 80-84 años, con un 15%, le sigue el grupo de 70-74 años con un 13%.

Por último, el SAF Canciller, con la mayor cantidad de censados, tiene 85 hombres y 51 mujeres; distribuidos principalmente en los grupos de 80-84 años (20%) y 75-79 años (15%).

A modo de resumen, en los SAF estudiados hay mayor número de hombres que de mujeres y los grupos etarios de mayor representatividad son los de 80-84, 75-79, 70-74 y 60-64 años, siendo coherente con que exista mayor número de jubilados que reciben el servicio, en relación con los asistenciados.

Esta situación coincide con resultados de investigaciones previas. Aunque en Cuba hay más mujeres que hombres en las edades mayores de la vida, son los hombres quienes hacen más uso de los servicios de asistencia social, siendo la socialización de género un factor influyente en el acceso a estos servicios (Medford Cárdenas et al, 2010).

### **Caracterización sociodemográfica de la muestra**

El cuestionario fue aplicado a 53 beneficiarios de las 3 unidades SAF seleccionadas. De ellos, 36 son de sexo masculino y 17 de sexo femenino. En coherencia con las características generales de estos SAF, el rango de edad de mayor representación es el de 80-84 años, con un 30%. En cuanto al color de la piel, predominan las personas de color de piel blanca (27 para un 50,9%) seguidas de las de piel negra (14, para un 26,4%) y el resto de color de piel mulata. De la muestra, 16 personas refieren estar solteras, 15 divorciadas, 14 viudas y 8 casadas.

El 54,7% de los encuestados refieren haber nacido en La Habana. Solo 5 personas dijeron haber tenido un cambio de residencia en los últimos 10 años, 3 de ellas dentro de propia provincia capital, una proveniente de Cienfuegos y otra de Ciego de Ávila. Todos se encuentra residiendo de manera permanente en el municipio de Plaza de la Revolución.

El 54,7% de las personas entrevistadas viven solas; de ellas, un 49% tiene 60 años o más y un 58% tiene al menos un hijo que se haga responsable. No obstante, hay 3 que, a pesar de vivir con otras personas, no se sienten atendidos y declaran tener una familia unipersonal. Este tipo de familia representa el 58,5% de la muestra; la familia nuclear, el 18,9% y el tipo de familia monoparental, el 11,3%.

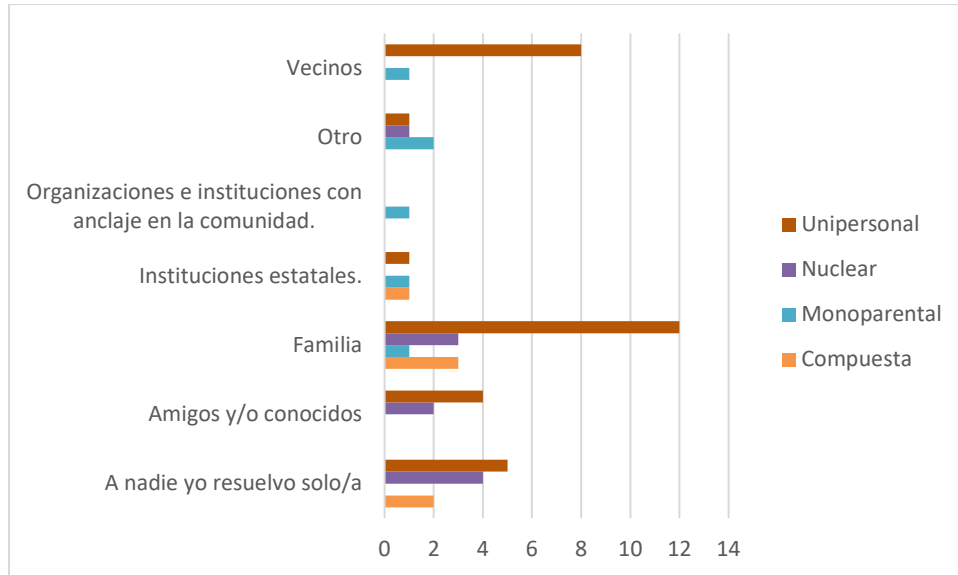
En cuanto al último nivel de escolaridad cursado, se encuentra en primer lugar el universitario seguido de cerca por el nivel preuniversitario y el secundario. Las carreras que más se destacan son las ingenierías, Historia, Pedagogía y Derecho. Los principales antecedentes de enfermedades crónicas se encuentran localizados en la diabetes y la hipertensión u otras enfermedades cardiovasculares. Coherente con esto, las principales enfermedades que padecen los encuestados son hipertensión y diabetes, además de enfermedades neurodegenerativas y otras comorbilidades como padecimientos óseos.

El 66% de los encuestados tienen como motivo de ingreso al SAF ser personas de 60 años o más, con insuficiencia de ingresos y carentes de familiares obligados en condiciones de prestar ayuda. Este dato es consistente con los rangos de edad predominantes en la muestra y en la población estudiada. Algo a señalar es que seguido de esta causa se encuentran los trastornos mentales con un 16,2%. Según la trabajadora social entrevistada (López, A., 2024, 23 de agosto, comunicación personal), cada vez es mayor el número de censados con trastornos mentales por parte de la asistencia social y el SAF no tiene las capacidades para asumir personas con necesidades especiales.

Del 41,5% que declara pertenecer a una familia distinta a la unipersonal, el 86,4% tiene 60 años y más. Además, declaran en un 40% tener alguna persona bajo su cuidado, principalmente otras personas mayores de 60 años.

A pesar de que más del 50% de la son personas que viven solas, cuando tienen algún problema o necesidad refieren buscar ayuda mayoritariamente en la familia. No obstante, la mayor concentración entre quienes refieren resolver sus

problemas solos pertenece a familias unipersonales. Solamente 4 entrevistados dicen buscar solución a sus problemáticas en instituciones estatales y/o organizaciones con anclaje en la comunidad (figura 3).



**Figura 3. Buscar ayuda/Tipo de familia**

*Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la investigación.*

En cuanto a las características del hogar, el 41,5% de la muestra considera que su casa presenta condiciones físicas y estructurales regulares. El tipo de vivienda que más predomina es el apartamento. Un 18,9% refiere vivir en una habitación, en cuartería o casa de vecindad; de estos, el 70% pertenece al SAF El Canciller, lo cual se encuentra en coherencia con las características del propio municipio, ya que este SAF atiende a la población del barrio en transformación "La Timba", caracterizado por sus asentamientos irregulares. De igual forma, la mayor cantidad de la muestra que declara tener malas condiciones físicas en su vivienda, pertenece a ese mismo SAF.

En su mayoría, las viviendas poseen techos de placa, pisos de cemento y paredes de mampostería; al igual que servicios de gas, electricidad, sanitarios y de agua potable. Sin embargo, los servicios más afectados, aunque en menor medida,

son los de electricidad y agua y estas afectaciones se encuentran localizadas en la muestra del SAF El Canciller.

El 64,1% declara tener telefonía fija. Solo 4 encuestados tienen telefonía celular y de estos solo 2 hacen uso de internet.

Para la remuneración económica, en su mayoría recibe pensión monetaria ya sea por jubilación o por asignación de la asistencia social, pero 4 encuestados no reciben absolutamente ningún ingreso económico. Si bien todos refieren encontrarse en proceso de gestión, llevan al menos 6 meses formando parte de la asistencia social y aún no concluye la gestión. Las personas de la muestra presentan una cantidad promedio de 30 años trabajados.

Entre las tres actividades fundamentales en las que gastan sus ingresos se encuentran: la cobertura de las necesidades básicas, el pago del servicio SAF y los cuidados médicos y/o compra de medicamentos.

Para la mayoría de las características personales, familiares y del hogar, no existen diferencias significativas entre los SAF, a excepción de la calidad de la vivienda, donde se destacan las diferencias en las condiciones físicas de las mismas ya señaladas para la muestra del SAF El Canciller.

### **Calidad del servicio y satisfacción de los beneficiarios con relación a las necesidades asociadas al SAF**

Desde un análisis categorial sobre los problemas asociados al SAF que emergen de las preguntas abiertas generales del servicio, además del análisis estadístico de las variables recogidas en el cuestionario sobre nivel de satisfacción y calidad, se establecen las necesidades de la muestra asociadas al servicio que se brinda. Se identifican las necesidades físicas u orgánicas como las más demandantes en línea con el criterio de que "la satisfacción de estas necesidades permite gozar a los humanos de niveles propios de su condición biológica" (Ander-Egg, 2016, p. 138).

El primer aspecto a destacar es el relacionado con la alimentación, siendo el SAF el responsable de asegurar el suministro de alimentos a las personas amparadas

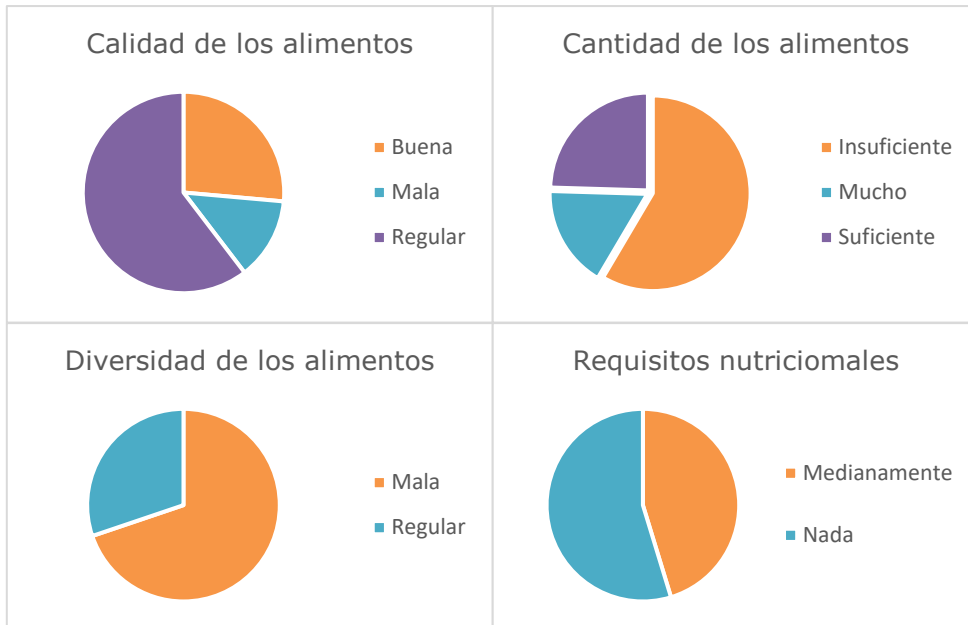
por la Seguridad Social en el país. Según las opiniones de los participantes en la encuesta, se evidencia una falta de satisfacción en el cumplimiento de esta necesidad.

*El abastecimiento es fatal, ¿quién nos abastece? ¿Por qué no nos dan algo más?; si yo pudiera resolver la comida por otra vía, no vendría para acá a comer mal; hace tiempo que nos daban arroz nada más (Entrevistada 41, mujer, 62 años, SAF California; Entrevistado 29, hombre, 81 años, SAF Canciller).*

Se evidenció una insatisfacción casi generalizada con respecto a la cantidad de alimentos proporcionados. Aunque no se realizó un pesaje, numerosos encuestados mostraron los recipientes con la comida y manifestaron que la cantidad no era suficiente. Se percibió que el tamaño de las porciones era reducido, similar a lo que correspondería a una sola comida, a pesar de que estaban adquiriendo las dos comidas del día.

En lo que concierne a la calidad de los alimentos, se mencionó con frecuencia su inadecuada preparación, así como la carencia de sazones, condimentos y proteínas. Los administradores de los centros argumentan que la falta de condiciones adecuadas en los equipos de cocina, como ollas a presión y batidoras, así como la insuficiencia en el suministro de combustible para cocinar y de insumos (proteínas, sazones y condimentos), contribuyen a esta problemática, además de la escasa colaboración de la agricultura urbana con los comedores para obtener otros suministros (figura 4)

*... nosotros hacemos lo que podemos con lo que nos dan, al final, somos los únicos que los escuchamos quejándose y con razón fíjate; ellos reclaman, pero ya no sé qué les voy a dar, el organopónico, nos dio la acelga, pero entiendo, nadie como 10 días seguidos sopa de acelgas o arroz con acelga (Admin. SAF Canciller).*



**Figura 4. Calidad del servicio SAF**

*Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la investigación.*

Numerosas personas, debido a su condición de vulnerabilidad asociada al grado de envejecimiento y a la presencia de padecimientos de trastornos gastrointestinales y crónicos como la diabetes e hipertensión, necesitan una alimentación balanceada. Según lo establecido desde la Comisión de Prevención del municipio, se determina con el Ministerio de Salud Pública (MINSAP) y sus nutriólogos, el menú adecuado para los SAF. Sin embargo, los beneficiarios manifiestan que sus condiciones de salud preexistentes no son consideradas y que los alimentos proporcionados no satisfacen sus requerimientos dietéticos. Esto se traduce en una escasez de plato fuerte, condimentos y especias, lo que ocasionalmente resulta en un uso excesivo de sal y picantes. Además, en ciertos casos se descuida el equilibrio nutricional, con un predominio excesivo de carbohidratos. No se realiza un ajuste adecuado en la preparación de los alimentos para alinearse con las necesidades de salud de los beneficiarios. Por medio de la observación se documentaron situaciones de desnutrición y

personas que refieren haber abandonado el servicio, alegando que la comida les causaba malestar.

*... a principios de año dejé de venir, un día regresé a la casa con un fuerte dolor de estómago, es que parece que nos quieran matar, ahora regreso y llevamos 10 días sin plato fuerte, así no hay quien pueda (Entrevistado 8, hombre, 75 años, SAF La Maltera).*

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), y en coherencia con otro tipo de vulnerabilidad característico de esta población: la asociada a las desigualdades socioeconómicas. La mayoría de los beneficiarios expresan su inquietud por los gastos generales que deben afrontar, no limitándose únicamente a los servicios SAF, que son insuficientes para cubrir todas las necesidades. Como se menciona en el epígrafe anterior, existen censados que no perciben ningún ingreso económico y quienes sí poseen pensión monetaria como jubilado o asistenciados, declaran que es insuficiente. Como consecuencia, el ingreso monetario es inferior a los gastos reales.

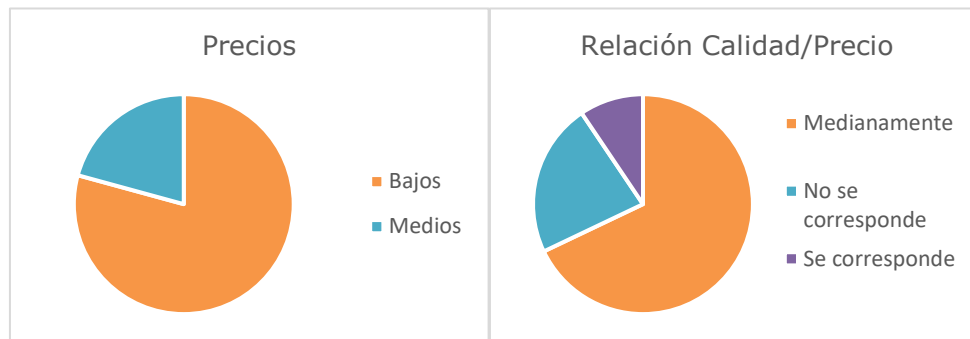
*...me dan de pensión solamente 400 pesos, nadie hace nada, los trabajadores del SAF muchas veces hasta me pagan la comida de aquí, tengo cáncer también (Entrevistada 43, mujer, 64 años, SAF California).*

En la actualidad, los gastos han aumentado. Durante el primer año de la Tarea Ordenamiento<sup>3</sup> los precios del servicio SAF aumentaron, actualmente tienen un costo asequible para los beneficiarios, pero el costo de vida general ha subido en los últimos años. Algunas personas han dejado de utilizar los servicios

---

<sup>3</sup> Anunciada en diciembre de 2020 y vigente desde enero de 2021, la Tarea Ordenamiento plantea cuatro aspectos esenciales: la unificación monetaria y del tipo de cambio, la eliminación gradual de subsidios excesivos y una reforma en los ingresos. En el caso de los SAF, se establecieron precios sin subsidios que cubrieran "el costo de la materia prima, los gastos directos y otros gastos asociados a la fuerza de trabajo directa y una tasa mínima de utilidad", según la [Resolución 142 del Ministerio de Comercio Interior](#). Sin embargo, tales precios no debían exceder los 13.00 CUP al día, sin incluir desayuno, para un total de 403.00 CUP en los meses de 31 días.

ofrecidos por el SAF por esta razón, o se ven obligadas a limitarse a pagar solo una comida al día (ya sea el almuerzo o la cena) debido a sus ingresos. No existe una alta insatisfacción con los precios de los alimentos, especialmente al compararlos con los costos anteriores y la relación calidad/precio no presenta quejas significativas: sin bien la calidad es baja, los precios también (figura 5).



**Figura 5. Calidad del servicio SAF**

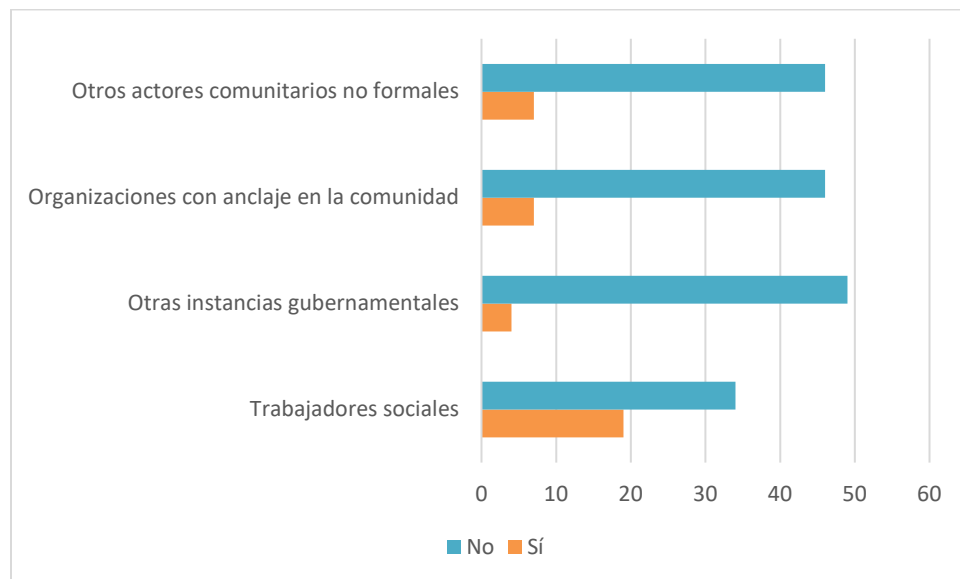
Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la investigación.

Resultó bastante claro lo insuficientes que son los ingresos de los asistenciados. En varios casos se encontró que, en una misma vivienda, convivían dos o tres personas que asistían al comedor y solo una puede recibir apoyo monetario por cualquiera de las vías establecidas: pensión por edad, enfermedad o accidente, incapacidad total o parcial o causa de muerte (Gaceta Oficial No. 004 de la República de Cuba, 2009, p. 24), lo cual dificulta de alguna manera la adquisición de la comida. En este punto, se expresa que el precio por sí solo no es el principal problema.

Además, se reconoce la necesidad de protección y ayuda social. Muchos beneficiarios enfrentan condiciones de vida precarias en correspondencia con su situación de vulnerabilidad, habitando en viviendas con deterioro estructural y condiciones higiénico-sanitarias deficientes, lo que cuestiona el sistema de apoyo social existente. Esta situación fue confirmada por los testimonios de los entrevistados, quienes manifestaron un sentimiento de desatención y olvido por

parte de las instituciones gubernamentales, siendo "los olvidados" una de las expresiones recurrentes que refleja las necesidades sociales identificadas.

Las críticas se dirigieron principalmente hacia los trabajadores sociales y la administración municipal, enfatizando en el abandono y la falta de atención hacia los beneficiarios. En su mayoría declaran no sentirse atendidos por ninguno de los factores, no obstante, ya se comentaba en la caracterización del municipio, que la cantidad actual de trabajadores sociales cubre solo el 17% de la cantidad que se necesita para cumplir con las demandas de la seguridad social (figura 6).



**Figura 6. Protección Social**

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la investigación.

Un tema preocupante fue el servicio de entrega o mensajería de alimentos a quienes no pueden acudir al comedor, situación que se intensificó principalmente para los censados de Línea y H que actualmente se encuentran recibiendo el servicio en el California, ya que su establecimiento fue cerrado hace más de un año por un proyecto de construcción, aunque llama la atención que actualmente lo posee una Mipyme de venta de productos varios. Hay un número significativo de beneficiarios que presentan afecciones clínicas y físicas que les dificultan

caminar largas distancias para acceder al comedor. Esto incluye a individuos que esperan cirugía de cadera, aquellos con serias limitaciones en motricidad y locomoción -que no son considerados en situación de discapacidad-, así como personas con problemas cardíacos y pulmonares que limitan su movilidad, entre otros padecimientos.

Si bien durante la etapa inicial de la pandemia se implementó un sistema de entrega de alimentos en sus casas a todos los beneficiarios, actualmente esta medida ya no se aplica, lo que implica que un amplio número de ellos queda excluido del servicio. El Artículo 6.1 de la Gaceta Oficial No. 74 de la República de Cuba (2020) establece que "los censados que por su estado de salud no puedan asistir a la unidad, reciben excepcionalmente el servicio de mensajeros" (p. 1502). Esto indica que el servicio de mensajería no es una solución adoptada solo en situaciones de crisis, sino que su provisión está regulada por la ley, la cual no se está cumpliendo adecuadamente.

Otra cuestión que evidencia el deterioro de la atención a los asistenciados es el estado actual de los listados municipales. Se hallaron listados desactualizados en cada uno de los SAF. Los errores más habituales se relacionaban con los datos sociodemográficos (nombre y apellidos, carnet de identidad y dirección).

Se ha identificado una desestructuración en cuanto a los procesos de asignación y retiro del servicio de los SAF a las personas en situación de vulnerabilidad. Se hallaron personas que no forman parte del sistema y, por su estado de vulnerabilidad, cumplen los requisitos para solicitarlo, ya lo solicitaron y no se les ha tramitado o no se les ha informado que forman parte del sistema. En otros casos, por gestiones a lo interno del SAF, se les provee de alimentación, pero normativamente no les corresponde. A estas personas se llegó por medio de otros asistenciados. Ellos declararon que se les ha negado el servicio por "falta de capacidad en los comedores", lo cual resulta incoherente cuando se tiene actualmente en el municipio una capacidad de 4 550 y solamente están cubiertas 1 013 capacidades.

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 Gaceta Oficial No. 74 de la República de Cuba de 2020 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), con claridad los resultados muestran diferencias significativas entre la realidad y lo establecido.

Por último, se reconoce la necesidad de socialización. La pandemia de COVID-19 tuvo un impacto significativo en la sociedad, uno de ellos fue el aislamiento físico, con el fin de impedir el contagio. En la época previa a la pandemia, los SAF posibilitaban el diálogo entre los asistenciados, conversaban en los comedores, practicaban juegos de mesa, observaban televisión juntos, y esto se vio afectado. Actualmente, muchos de esos comportamientos asumidos en tiempos de pandemia se mantienen en los comedores; solamente en el SAF California se observaron formas de socialización entre los censados. Las tres instalaciones cuentan con las condiciones necesarias para que ellos hagan estancia ahí, mesas, sillas, no obstante, los encuestados señalan un incremento en la sensación de soledad. Cuando se les pregunta por qué no se quedan y consumen los alimentos en el lugar, plantean que sería solo para conversar, ya no tienen juegos de mesa, televisor. Sumado a esto, dos de los SAF reciben a un número de beneficiarios que antes formaban parte de la Casa de Abuelos, institución cerrada hace unos años y convertida en albergue. Esta parte de la muestra estaba acostumbrada a recibir una serie de servicios integrales que satisfacían necesidades socioculturales, no solo físicas, y ya no los poseen.

Aquí hay viejos que estaban en una casa de abuelos y los sacaron de ahí y también están los viejos del SAF de Línea y H que ahora es una Mipyme y caminan cantidad para llegar aquí; me cerraron la casa de abuelos y

yo me sentía tan bien ahí. No sé por qué, pero la cerraron, ahora hay albergados ahí; el cierre de la casa de abuelos fue traumático para nosotros, perdimos mucho y no teníamos casi nada (Entrevistado 44, hombre, 77 años, SAF California; Entrevistada 51, mujer, 81 años, SAF California).

A pesar de los problemas mencionados, que revelan necesidades expresadas debido a la frágil condición de vulnerabilidad de los encuestados, el SAF es la única opción que muchos de ellos tienen frente a su situación de vulnerabilidad, por lo tanto, le asignan un valor positivo en muchos casos. Los motivos en base a los cuales se forma esa aceptación se centran en la amabilidad recibida, en términos generales, por parte de los empleados del comedor. Los entrevistados se sienten cómodos con la manera en que son tratados por el personal. Están agradecidos por el apoyo y la ayuda que han recibido de ellos. Toman en consideración y destacan la labor que realizan los trabajadores del SAF, entienden que hacen lo mejor por lograr una buena calidad del producto con los recursos que poseen.

El uso del servicio SAF conlleva un nivel básico de participación, ya que resulta un proyecto de acción ya elaborado por el estado como política social, el cual sólo demanda el consumo de los asistentes. A su vez, emergen indicadores de una baja intencionalidad para trascender ese nivel, de cara a encontrar algunas alternativas para la mejora del servicio. Se les consultó a los beneficiarios 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 mijita; (...) además de dar el grito en el cielo cuando la comida está mala no hay más na' que hacer (Entrevistado 44, hombre, 77 años, SAF California; Entrevistada 36, mujer, 88 años, SAF Canciller).

No obstante, la asunción de una posición transformadora de la realidad depende de múltiples factores que tienen que ver con los individuos, los grupos, las instituciones 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, p. 106).

Los censados tienen conciencia y existe un consenso sobre cuáles son las problemáticas del SAF, pero no las posibles soluciones para su erradicación, o al menos no soluciones que puedan ser llevadas a cabo por ellos. De acuerdo al análisis de las preguntas abiertas generales, estas personas localizan la solución de las problemáticas en las instituciones, vistas como agentes externos al servicio y no como parte del mismo.

En ninguno de los indicadores evaluados se registraron diferenciales significativos en la valoración de las personas encuestadas, según sexo o color de la piel.

### **Capacidad del SAF de Plaza de la Revolución para responder a la Seguridad Social**

El servicio del SAF debería trascender la simple provisión de alimentos, ya que la institución cuenta con las capacidades necesarias para abordar diversas necesidades, no solo en el ámbito nutricional, sino también en el psicológico y sociocultural. En la actualidad, la responsabilidad de los servicios SAF se distribuye entre dos entidades: la Empresa de Gastronomía y Comercio municipal y la Dirección Municipal de Trabajo y Seguridad Social. La primera es encargada de destinar recursos del plan de ingresos y gastos para financiar, tanto la reparación y mantenimiento de las unidades, como la adquisición del equipamiento e insumos necesarios (Gaceta Oficial No. 74 de la República de Cuba, 2020, p. 1503). Por otro lado, la segunda institución tiene la función de gestionar las pensiones para aquellas personas que requieren este servicio, así como otros subsidios. Las problemáticas que se han identificado afectan a ambas instituciones, considerando también que existen dificultades que se han

intensificado debido a la situación actual del país, cuya solución podría superar los límites municipales.

La deficiente calidad de los resultados obtenidos por los trabajadores sociales se identificó en la investigación como una de las problemáticas que impacta directamente en la población estudiada. Aunque el sistema de Seguridad Social está bien estructurado según sus documentos normativos, las funciones de los trabajadores sociales están claramente definidas en la legislación, diseñada para abordar cada una de las dificultades identificadas. La actualización de los listados a través del censo, la administración de pensiones y subsidios, el análisis de aquellos que requieren servicios de mensajería, así como el proceso de asignación y retiro del servicio SAF, constituyen algunas de las demandas impuestas al trabajador social. Estas exigencias se reflejan en las quejas surgidas durante el proceso investigativo, dado que no siempre se llevan a cabo conforme a lo estipulado en las resoluciones pertinentes. Es fundamental que los trabajadores sociales realicen un trabajo proactivo y que la Dirección de Trabajo y Seguridad Social del municipio ejerza un adecuado control sobre el cumplimiento de sus funciones.

Sin embargo, hay que considerar el déficit real de trabajadores sociales que tiene el territorio actualmente. Las personas en situación de vulnerabilidad deben ser atendidas, no solo por la Dirección Municipal de Seguridad Social, sino por toda la sociedad. El sistema socialista busca fomentar la sensibilización de la población frente a los problemas comunitarios, lo que implica un alto nivel de participación e implicación. Desde el seno de la comunidad es posible abordar y resolver las inquietudes colectivas mediante la colaboración de individuos y organizaciones locales, así como de sus instituciones gubernamentales, centros de investigación, educación y producción (Linares y Moras, 1996, p. 7).

Para lograr esto, se podrían impulsar proyectos territoriales cuyo objetivo social sea crear redes de apoyo para quienes reciben asistencia de los SAF. Esta intención puede también contar con el respaldo de organizaciones políticas y de

masas que tienen presencia a nivel municipal, como los Comité de Defensa de la Revolución (CDR), la Federación de Mujeres Cubanas (FMC), la Unión de Jóvenes Comunistas (UJC) y el Partido Comunista de Cuba (PCC). Asimismo, otras entidades sociales, como las Casas de Cultura podrían integrarse a estas iniciativas. Es fundamental aclarar que estas acciones servirían como un soporte, sin sustituir las funciones que corresponden a la administración municipal, actuando como un medio para fortalecer la conexión entre todas las organizaciones e instituciones presentes en la comunidad.

Estas iniciativas implicarían un intercambio multidisciplinario e integral entre trabajadores sociales, abogados, sociólogos, psicólogos, instructores de arte y otros especialistas que se consideren necesarios para brindar una atención integral y diferenciada a cada individuo en el territorio, especialmente en los SAF. Así, se podría ofrecer una respuesta completa al problema, considerando diferentes factores de vulnerabilidad que trascienden lo puramente económico, tales como la edad, el género, el nivel educativo y la salud mental, entre otros. Es fundamental establecer una conexión y presencia de la Universidad con un enfoque estratégico y académico, aprovechando al máximo sus capacidades como entidad formadora y el potencial de sus estudiantes. Se pueden ofrecer programas de pregrado para los alumnos de Educación Superior y posgrado para los empleados de las direcciones de Trabajo y Seguridad Social, enfocados en la sensibilización y el trabajo con personas en situación de vulnerabilidad, así como en el desarrollo de competencias y la capacitación en metodologías que promuevan un trabajo inclusivo, sensible y orientado a la transformación, tales como la Investigación-Acción Participativa (IAP) y la Educación Popular. La formación para los estudiantes universitarios podría llevarse a cabo a través de sus prácticas pre-profesionales. De esta manera, tendrían la oportunidad y las herramientas necesarias para contribuir de manera directa desde el pregrado en iniciativas de responsabilidad social, integrando los contenidos de su carrera con una institución o empresa de territorio.

Desde diversas facultades, como Psicología o Filosofía, Historia y Sociología, se podrían llevar a cabo iniciativas que aborden la necesidad de socialización a través de actividades teórico-prácticas con los beneficiarios del SAF. Estas iniciativas podrían facilitar la integración de otras instituciones del municipio mediante ferias, talleres, trabajos voluntarios y otras acciones que se puedan implementar. El objetivo principal es que la universidad, en virtud de su función y recursos, contribuya de manera significativa en áreas temáticas específicas.

La política del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, plantea el servicio social comunitario como una respuesta a la atención de la vulnerabilidad. Su finalidad es complementar los esfuerzos del Estado con iniciativas comunitarias de los ciudadanos, asegurando que estas acciones trasciendan la mera buena voluntad. Es fundamental que las instituciones y organizaciones asuman la responsabilidad del trabajo conjunto en relación con las problemáticas que enfrentan las personas en situación de vulnerabilidad, así como educar a la población, proporcionándole herramientas para abordar sus desafíos y fortalecer su participación activa en la toma de decisiones.

En relación con el servicio de mensajería, se ha confirmado que las normativas pertinentes regulan su ejecución y que esta no se limita a situaciones epidemiológicas. Es fundamental revisar los criterios de selección para el servicio de mensajería, ya que actualmente se basan únicamente en el estado de salud, excluyendo otras circunstancias de vulnerabilidad. Por ejemplo, una madre soltera con más de tres hijos en edad preescolar o una persona mayor que ya no puede afrontar altos gastos de energía son casos que el estudio ha identificado y que quedan fuera de los parámetros de criticidad establecidos por la ley. Además, es esencial explorar nuevos mecanismos para abordar la falta de mensajeros, tales como establecer convenios con empresas, instituciones u otros actores locales que asuman estas responsabilidades como parte de su compromiso social, crear un puesto de trabajo fijo o a tiempo parcial para

mensajería en los comedores SAF, o designar a una persona responsable de la mensajería en cada zona.

Las problemáticas más relevantes identificadas están directamente vinculadas a la Dirección de Gastronomía y Comercio del municipio, destacándose la escasez de insumos y el abastecimiento, así como la calidad y cantidad de los alimentos ofrecidos, entre otros aspectos previamente mencionados. Cada empresa del sector gastronómico cuenta con personalidad jurídica que le permite adquirir y comprar productos; sin embargo, la actual situación económica del país impacta negativamente en esta capacidad de adquisición. En un contexto de escasez de productos, la distribución municipal tiende a favorecer a aquellos centros que generan una mayor retribución económica, lo cual no se aplica a los SAF, ya que sus precios están regulados<sup>4</sup>. Esta situación refleja una falta de atención o relevancia social hacia las personas en situación de vulnerabilidad por parte de las empresas del sector gastronómico.

En un sistema de justicia social 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 (Tello, 2019). Con la posibilidad, incluso, de que sea formador de valores para sus propios trabajadores. La responsabilidad social no se limita únicamente a las empresas estatales, sino que también abarca a las entidades de gestión no estatal, las cuales pueden desempeñar un papel crucial en la transformación de sus territorios. En este sentido, sería coherente que tanto las empresas estatales como las privadas, en función de sus características y beneficios, contribuyan económicamente al Sistema de Atención a la Familia como parte de su compromiso social, buscando así mitigar los problemas relacionados con insumos y abastecimientos. Esta contribución podría ser

---

<sup>4</sup> La Dirección Municipal de Comercio y Gastronomía tiene un límite para el establecimiento de precios a los servicios del SAF, como se había explicado previamente (Gaceta Oficial No. 74 de la República de Cuba, 2020).

regulada por el Gobierno Municipal, que tendría la responsabilidad de gestionar y canalizar los recursos destinados al sostenimiento de los SAF, adoptando un enfoque que contemple la multidimensionalidad del servicio, desde una perspectiva holística y sistémica que integre lo social y lo económico en una única gestión.

No existe un único enfoque aplicable, ya que cada municipio presenta particularidades propias. Además, podría establecerse un sistema de incentivos que fomente esta colaboración, ya sea a través de regulaciones ministeriales directas o mediante incentivos fiscales indirectos. La responsabilidad económica del servicio dejaría de recaer exclusivamente en el sector de Comercio y Gastronomía ni en el de Trabajo y Seguridad Social, se gestionaría de manera más integral como un verdadero sistema. Esta investigación no tiene como objetivo presentar una propuesta concreta y detallada sobre el financiamiento de los SAF, dado que no se cuenta con la preparación teórica necesaria para ello; sin embargo, es fundamental concebir el servicio como algo más que simples comedores, promoviendo una transformación desde todas sus dimensiones.

Mientras no se logre esto, el suministro podría ser adecuadamente gestionado. Se ha señalado previamente la importancia de la responsabilidad social que deben asumir las empresas. La gastronomía local y la administración de los SAF podrían iniciar proyectos para fomentar el "apadrinamiento" por parte de empresas del municipio y cooperativas agrícolas dispuestas a establecer acuerdos para la distribución de insumos, así como considerar alianzas público-privadas orientadas a mejorar el servicio.

En el municipio de Plaza de la Revolución, el Grupo para Atender la Dinámica Demográfica (GADD) enfrenta críticas contundentes, expresadas por la jefa de asistencia social en una entrevista. En este análisis crítico, se aborda la falta de representación y atención hacia las personas mayores, en contraste con la concentración de recursos en el programa de madres con más de tres hijos. Este

desequilibrio refleja una deficiencia en el funcionamiento del Grupo y su falta de respuesta a las demandas de la dinámica demográfica del territorio.

La jefa de asistencia social resalta una preocupante realidad, la falta de atención y seriedad hacia el envejecimiento, siendo este municipio el más envejecido del país, evidencia una clara negligencia en la planificación y ejecución de estrategias inclusivas. Mientras las madres con más de tres hijos reciben la mayor parte de los recursos y atención, las personas de 60 años y más quedan relegadas, invisibilizadas y desatendidas, ejemplo de esto son, el cierre de la Casa de Abuelos y el Hogar de Ancianos (Rojas, Y., 2024, 5 de septiembre, comunicación personal).

Es vital comprender que la Política para la Atención a la Dinámica Demográfica va más allá de un único grupo poblacional. Involucra aspectos como migración, envejecimiento, fecundidad, entre otros, que se expresaban con anterioridad. Ignorar la diversidad de necesidades y realidades en un municipio es contraproducente y limita el impacto positivo de las intervenciones sociales. La falta de representatividad y voz para la persona mayor, sumado a la priorización exclusiva de un segmento específico de la población, pone de manifiesto la ineficacia de la implementación de la política.

Además, la escasa frecuencia de reuniones del grupo agrava la situación. La jefa de asistencia social menciona que las reuniones solo se convocan cuando hay visitas o eventos especiales, en lugar de establecer reuniones periódicas y sistemáticas (Rojas, Y., 2024, 5 de septiembre, comunicación personal). Esta falta de continuidad en el trabajo y la ausencia de una agenda consistente demuestran una falta de compromiso y enfoque en las problemáticas en el territorio.

Esta falta de cohesión y enfoque hacia una atención integral se relaciona directamente con el deficiente funcionamiento del Sistema de Atención a la Familia. Si el GADD no logra abordar las necesidades diversas de la población de manera equitativa y efectiva, el impacto del SAF se ve seriamente

comprometido. Para que los programas sociales sean verdaderamente inclusivos y eficaces, es imperativo que se aborde el funcionamiento de los grupos de control.

### **Conclusiones**

Para el cierre del año 2023, el municipio de Plaza de la Revolución, era el territorio con el grado de envejecimiento más elevado del país (35,1%), más de 10 puntos porcentuales por encima de la media nacional. Con muy baja tasa global de fecundidad (0,98 hijos por mujer) y una mortalidad creciente en línea con su estructura etaria, el territorio suma un total de 108.200 habitantes y pierde población: su tasa de crecimiento medio anual es de -109,9‰.

A pesar de ese contexto demográfico, la investigación confirmó que el municipio no cuenta con un Hogar de Ancianos y solo tiene una Casa de Abuelos. Cuenta con 4 barrios en transformación, 135 núcleos familiares y 232 madres con tres o más hijos menores de 17 años detectados en situación de vulnerabilidad, lo cual confirma presencia de vulnerabilidad sociodemográfica de diferentes tipologías y escalas.

En cuanto a la asistencia social, con una plantilla aprobada de 110 trabajadores sociales, solamente está cubierta al 17,2%, lo cual evidencia carencias importantes en este sentido también se reflejaron en los resultados obtenidos en los SAF. Aunque existen 12 de estas unidades, con una capacidad de 4.550, en la actualidad se encuentran prestando servicios solo 9 unidades. En el cierre de mayo 2024 se dieron un total de 77 altas y 5 bajas, quedando, por tanto, la cifra de 1.013 Beneficiarios del SAF. De ellos Jubilados 851, Asistenciados 162, del sexo femenino 464 y masculino 549.

De las 53 personas encuestadas, el rango de edad de mayor representación es el de 80-84 años, con un 30% y destaca una mayor presencia de hombres que

de mujeres como beneficiarios del servicio, lo cual pudiera estar revelando brechas de género.

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 la situación de vulnerabilidad, en la que se encuentran vivenciadas los beneficiarios 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 básico cubierto de alimentación, además se hace evidente el buen criterio que poseen los asistenciados en cuanto al trato del personal del comedor.

El Estado es responsable de un conjunto de aseguramientos básicos para la población en situación de vulnerabilidad, con un corte asistencialista que se traduce en un nivel de la participación movilizador y de consumo. A pesar de que este nivel no promueve la participación activa de las personas, no supone una crítica, ya que el servicio SAF es el medio que tienen los asistenciados para satisfacer su necesidad de alimentación. No obstante, se consideran necesarias otras alternativas para la satisfacción de las necesidades de protección y ayuda social y de socialización, iniciativas que desarrollen la participación desde un sentido más amplio, que se puedan poner en práctica en los territorios, desde el trabajo conjunto de las instituciones y organizaciones que residen en el territorio.

Es fundamental el trabajo integral entre diversas instituciones y entidades del municipio para la atención a estas personas a través del Servicio de Atención a la Familia (SAF).

La correcta implementación de la Política para la Atención a la Dinámica Demográfica a través de los grupos de trabajo en los territorios es de suma importancia en la reducción de la vulnerabilidad, así como la necesidad de un marco normativo para el Sistema Integral de cuidados en Cuba, especialmente en el contexto del envejecimiento demográfico.

### Referencias bibliográficas

1. Ander-Egg, E. (2016). Diccionario de Psicología. Córdoba: Brujas.
2. Bravo, O. C. (2020). Tesis presentada en opción del grado científico de Doctora en Ciencias Psicológicas. "Identidad nacional en jóvenes cubanos residentes en La Habana: Conexiones con la Participación social". La Habana: Facultad de Psicología, Universidad de La Habana.
3. Gaceta Oficial de la República de Cuba. (2012). Decreto-Ley No. 302 (modificativo de la Ley no. 1312 "Ley de Migración". La Habana, Cuba: Ministerio de Justicia.
4. Gaceta Oficial No. 004 de la República de Cuba. (2009). Ley No. 105/08 de la Seguridad Social. La Habana: Asamblea Nacional del Poder Popular.
5. Gaceta Oficial No. 74 de la República de Cuba. (2020). Resolución 142/20 Regulaciones para el funcionamiento de las unidades del sistema de atención a la familia. La Habana: Ministerio de Comercio Interior de Cuba.
6. 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? (págs. 3-7). La Habana: ICIC Juan Marinello.
7. López Gómez, A. (2021). "Desarrollo de las habilidades de cuidado para la prevención del estrés laboral crónico en personas cuidadoras formales". *Anales en Gerontología*, 13, 145-171.
8. Medford Cárdenas, M., Cruz González, M. P., Mateu Pereira, N., Calderón Coronado, O. D., y Garzó Rueda, R. L. (2010). "Servicios de asistentes sociales a domicilio en la atención al geronte: ¿desarrollo o necesidad en Cuba?". *Revista Médica Electrónica*, 32(5), Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1684-18242010000500010yscript=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1684-18242010000500010yscript=sci_arttext).
9. ONEI. (2024). Interfase de población 2019-2023. Provincias y municipios. La Habana, Cuba: Recuperado de: <https://www.onei.gob.cu/>.

10. Sampieri, R. H., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. (Quinta Ed.). México D.F: Mac Graw-Hill.
11. Tello, C. (2019). La responsabilidad social empresarial y su impacto en el desarrollo sostenible en Latinoamérica. Cuadernos de Economía, 38(74), 227-246.