

SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR  
COLECCIÓN ESTUDIOS



**EL MALTRATO  
HACIA LAS PERSONAS MAYORES  
EN LA REGIÓN METROPOLITANA,  
CHILE**  
**Investigación cualitativa  
en vejez y envejecimiento**

GABRIEL GUAJARDO | MARÍA TERESA ABUSLEME  
(Editores)



Santiago de Chile, diciembre de 2013

ISBN libro impreso: 9787-956-8846-05-3

Registro de Propiedad Intelectual: 238.562

Este documento es una publicación oficial del Servicio Nacional del Adulto Mayor (Senama) del Gobierno de Chile. Senama se reserva todos los derechos. Sus contenidos no pueden ser reseñados, resumidos, reproducidos o traducidos totalmente o en parte, sin autorización previa de Senama.

Senama dará consideración favorable a las solicitudes de autorización para reproducir o traducir. Las solicitudes y peticiones de información deberán dirigirse a la Unidad de Estudios de Senama.

Este documento ha sido publicado en colaboración con la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales. Flacso Chile que, por adjudicación pública ID 1300-60-LE12 del año 2012 de Senama, desarrolló el "Estudio sobre el fenómeno del maltrato hacia las personas mayores en la Región Metropolitana".

Cómo citar esta obra:

Abusleme, M. T. & Guajardo, G. (ed.). (2013). El maltrato hacia las personas mayores en la Región Metropolitana, Chile. Santiago, Chile: Senama-Flacso Chile.

Ediciones Servicio Nacional del Adulto Mayor

Nueva York 52, piso 7 - Santiago de Chile

[www.senama.cl](http://www.senama.cl)

Impreso en Santiago de Chile por Impresora FE&SER Ltda.

Primera Edición: 500 Ejemplares

Diciembre de 2013

Editores: Gabriel Guajardo  
María Teresa Abusleme

Diseño y diagramación: Rodrigo Lopéz de Arechaga

Periodista: Camila Quinteros R.



# INDICE

AGRADECIMIENTOS	7
PRESENTACIÓN	9
Rosita Kornfeld Matte	
PRESENTACIÓN	11
Ángel Flisfisch Fernández	
INTRODUCCIÓN	13
María Teresa Abusleme Lama y Gabriel Guajardo Soto	
CAPÍTULO I	21
Antecedentes en torno al maltrato hacia las personas mayores en Chile.	
Máximo Caballero Astudillo y Cristian Massad Torres	
CAPÍTULO II	33
Avances Normativos en Chile respecto del maltrato a las personas mayores.	
Tania Mora Biere	
CAPÍTULO III	53
Producción científica sobre el maltrato a las personas mayores en el período 2003 y 2012 en el Cono Sur, España y Organismos Internacionales.	
Hugo Sir Retamales	
CAPÍTULO IV	77
Identidad, subjetividad y maltrato hacia las personas mayores.	
Pamela Soto Vergara	
CAPÍTULO V	101
La conversación social del maltrato hacia las personas mayores.	
Gabriel Guajardo Soto	



CAPÍTULO VI	127
Una tipología de las significaciones y sentidos sociales sobre el maltrato desde la mirada de las personas mayores.	
Gabriel Guajardo Soto	
CAPÍTULO VII	139
Una aproximación al trabajo de campo en la investigación cualitativa sobre el maltrato hacia las personas mayores.	
Rodrigo Lagos Gómez	
REFLEXIONES FINALES	159
NOTA BIOGRÁFICA DE LOS AUTORES Y AUTORAS	164
ANEXOS	
1. Marco metodológico de la investigación cualitativa.	169
Teresa Abusleme Lama, Gabriel Guajardo Soto y Rodrigo Lagos Gómez	
2. Bibliografía utilizada sobre el maltrato hacia las personas mayores en el Cono Sur, España y Organismos Internacionales 2003-2012.	181
Hugo Sir Retamales	
ÍNDICE DE FIGURAS, TABLAS Y GRÁFICOS	
CAPÍTULO I	
Figura 1: Mapa conceptual del estudio Senama-Flacso 2012.	15
Figura 2: Supuestos del estudio: encadenamiento de acontecimientos en el maltrato hacia el adulto mayor.	16
CAPÍTULO II	
Gráfico 1: Prevalencia de maltrato de acuerdo a la tipología.	25
Gráfico 2: Tipos de maltrato recibidos simultáneamente.	26
Gráfico 3: Imágenes de la vejez en los jóvenes.	29
CAPÍTULO III	
Tabla 1: Fuentes de información (Flacso Chile y Senama, 2012).	57
Diagrama 1: Relaciones entre sistema jurídico, sistema de las ciencias y Senama frente al fenómeno del maltrato hacia las personas mayores.	59
Tabla 2: Productividad científica de Ciencias Sociales entre 2003 y 2012 en el Cono Sur, España y Organismos Internacionales sobre maltrato hacia las personas mayores.	60
Gráfico 1: Tipo de institución.	61
Gráfico 2: Tipo institución Chile.	61
Gráfico 3: Tipo institución España.	62



Gráfico 4: Tipo de autor general.	63
Tabla 3: Tipo de autor por área de publicación.	63
Gráfico 5: Autoría según sexo.	64
Gráfico 6: Área de publicación.	64
Gráfico 7: Tipo de publicaciones general.	65
Gráfico 8: Tipo de publicación.	66
Gráfico 9: Tipo de publicación Chile.	66
Gráfico 10: Productividad en el tiempo.	67
Gráfico 11: Productividad en el tiempo según área.	67
Gráfico 12: Productividad en el tiempo según tipo de institución.	68
Gráfico 13: Productividad en el período 2003-2012 según tipo de publicación.	68
Gráfico 14: Disciplinas en Chile y general.	69
Gráfico 15: Disciplina por tipo de institución.	70
Gráfico 16: Tipo de metodología de investigación.	71
Gráfico 17: Principales temáticas en publicaciones del período 2003-2012.	71
Gráfico 18: Descriptores de acuerdo a su lugar de publicación.	72
<b>CAPÍTULO VI</b>	
Figura 1: Ejes de sentido y valoración del sujeto del maltrato.	133
Figura 2: Ejes de sentido y valoración del régimen de visibilidad social del maltrato hacia las personas mayores.	133
Figura 3: Ejes y polos de los modos culturales y subjetivos acerca del maltrato hacia las personas mayores.	134
Figura 4: Ejes y polos de los modos culturales y subjetivos acerca del maltrato hacia las personas mayores y clasificación Senama del maltrato.	136
<b>CAPÍTULO VII</b>	
Figura 1. Mapa conceptual de la dimensión espacial.	143
Figura 2. Comunas del gran Santiago seleccionadas para el estudio.	144
Figura 3. Mapa conceptual de la dimensión sujetos.	145
Figura 4. Mapa conceptual de la dimensión procedimental.	147
Figura 5. Mapa conceptual de la dimensión temporal.	152
Grafico1. Adultos Mayores por mes.	152

Capítulo V

**La conversación social  
del maltrato  
hacia las personas mayores**

Gabriel Guajardo Soto

## RESUMEN

En este capítulo se abordan las conversaciones sociales de las personas mayores acerca del maltrato en la Región Metropolitana. Se buscó describir comprensivamente las significaciones y sentidos sociales sobre el maltrato mediante 4 grupos de discusión y 3 grupos focales de personas mayores de 60 años y más, hombres y mujeres autovalentes. Los segmentos socioeconómicos fueron medio-alto, medio, medio-bajo y bajo de las comunas urbanas de la región. Los resultados comprenden la descripción del tema del maltrato en el discurso social de las personas mayores, los contextos sociales donde adquiere un mayor sentido, sus modalidades y delimitación.

**Palabras claves:** Conversación social; personas mayores, maltrato; violencia; investigación cualitativa; vejez.

## INTRODUCCIÓN

La conversación social de las personas mayores sobre los asuntos de interés público, como la violencia que experimentan en su cotidianeidad, constituye un desafío para la investigación social. En esa orientación se desarrolló el estudio cualitativo entre noviembre de 2012 y enero de 2013 mediante 4 grupos de discusión y 3 grupos focales de personas mayores, de 60 años y más, hombres y mujeres autovalentes, residentes de las comunas de la Región Metropolitana en los segmentos socioeconómicos medio-alto, medio, medio-bajo y bajo.

A estos grupos se les propuso como tema de conversación grupal **“el trato hacia las personas mayores en la actualidad,”** concitando el interés y abriendo menciones y alusiones espontáneas. Los aspectos metodológicos de la investigación se exponen en el anexo del libro.

## RESULTADOS OBTENIDOS

El estímulo inicial en las conversaciones grupales, propuesto por los investigadores, se situó alrededor del tema del trato hacia las personas mayores en la actualidad. Esta provocación remitió, por desplazamiento, al significativo maltrato, sin necesidad de plantearlo o preguntarlo directamente. De este modo, las conversaciones grupales abordaron el tema sin silencios o resistencias iniciales.



El maltrato hacia las personas mayores se constata como un hecho de la existencia contemporánea. Algunos sujetos se sitúan en la posición de testigos de estos acontecimientos, que son conocidos o sabidos colectivamente, pero de los cuales declararon no haber participado. Por el contrario, otras personas mayores señalaron haber sido partícipes directamente.

“Yo, personalmente, no he tenido ningún problema”.

(Hombre, grupo medio alto)<sup>1</sup>

“Mi experiencia, en realidad, en mi casa no ha habido problemas, pero yo he tenido casos muy cercanos”.

(Mujer, grupo medio alto)

Sin embargo, pese a que el maltrato tiene un carácter de hecho existente en la realidad, su delimitación depende de las posiciones de observación que se adquieren. Así, no existe un acontecimiento que a priori y exteriormente pueda ser designado como un maltrato unívoco. En este sentido, en las conversaciones grupales el tema del maltrato se encuentra relacionado con la reafirmación de las posiciones individuales, es decir, es un tema que es asociado a construcciones identitarias por sobre aquellas de tipo colectivo. En particular, se desarrolla un “yo” que juzga los acontecimientos desde una polivalencia interpretativa. A modo de ejemplo, se discute grupalmente si un hecho de robo a una persona mayor en la calle puede ser reconocido como una forma de maltrato o no hacia las personas mayores.

“Maltrato en la calle hay, a mi hermana en dos oportunidades iba a comprar y pasó un gallo en moto y pumm, le arrebató y la empujó”.

(Mujer, grupo medio alto)

“Pero es otra cosa, yo...es que le arrebatan la cartera, le arrebatan a cualquiera”.

(Mujer, grupo medio alto)

Estos acontecimientos están relacionados con la vida cotidiana de las personas mayores y potencialmente se podrían designar como maltrato. No obstante, no se logra generar un consenso acerca de estos acontecimientos como hechos nítidos. El maltrato, como fenómeno, comprende una diversidad de aspectos y modalidades de formas de relacionarse entre las personas.

“Yo creo que hay muchos tipos de maltrato, a lo mejor con decirte una palabra a ti te puedo estar maltratando”.

(Mujer, grupo medio alto)

“Si yo no te tomo en cuenta puede ser maltrato”.

(Hombre, grupo medio alto)

“Yo creo de que el maltrato psicológico, por ejemplo, una suposición: usted no me cae bien, qué es lo que hago yo, como no me cae bien, le invento una y otra cosa que usted es así, así y acá y allá ¿ah?, psicológicamente yo a usted lo estoy poniendo como la mona -como se dice-. Entonces eso ya pasa ser un maltrato,



por qué, porque yo lo estoy tratando mal a usted. Para mí, comprendo que es así".  
(Hombre, grupo bajo)

En el segmento bajo la palabra maltrato adquiere su mayor nitidez en el campo de las relaciones de violencia de pareja, especialmente del hombre hacia la mujer, donde sus efectos se visualizan en términos psicológicos. En el caso de los adultos mayores, la mayor visibilidad se encuentra en el maltrato psicológico y el maltrato físico.

"- Moderador: ¿Cuando se habla de maltrato, a qué se refiere con esa palabra?  
Mujer: Que el marido le pega a uno".  
(Mujer, grupo bajo)

"Mire yo, porque hay dos tipos de maltrato. Maltrato de golpes y maltrato psicológico".  
(Mujer, grupo bajo)

"De todos los testimonios que yo he escuchado, de adultos mayores dirigentes y de miembros, acá en la radio, fundamentalmente la mayoría apunta al maltrato psicológico, a los adultos mayores, más allá del físico. No he conocido tantos casos que le peguen, que la golpeen; pero sí de maltrato psicológico".  
(Hombre, grupo bajo)

"Que nos peguen al frente de un hijo o, por ejemplo, un hijo a la mamá, yo creo que duele más que a una le peguen una cachetada".  
(Mujer, grupo bajo)

Si bien se reconoce que el maltrato ha formado parte de la experiencia cotidiana de antes y ahora en el segmento bajo, tiene ciertas características de la actualidad que le otorgan una singularidad. Estos aspectos actuales se refieren a una mayor capacidad de las mujeres para enfrentar la violencia doméstica y la recepción de un mayor apoyo ante estos hechos.

"Moderador: ¿Antes había maltrato?  
Hombre 1: Yo creo que toda la vida.  
Hombre 2: Toda la vida.  
Hombre 3: No tanto, como ahora.  
Hombre 4: No es que no era no, es que antes había menos reclamos, y ahora, las mujeres tienen más libertad para poder reclamar.  
Mujer: [interrumpiendo] Y más apoyo también.  
Hombre 1: Claro, más apoyo, porque yo en mi padre, era muy maltratador con mi madre, muy maltratador, que cuando la agarraba después teníamos que ir todos, como carrito, agarrándole las patas. Entonces era todo muy, muy, era casi más maltratador.  
Hombre 2: Antes era así.  
Hombre 3: Claro, claro".  
(Grupo bajo)



En el grupo medio alto se relató una situación vivida como maltrato en un centro comercial: se discutió su significado y nominación como tal; no se puso en duda la existencia de los acontecimientos que se presentaron, sino que se elaboraron interpretaciones posibles de una acción, donde la intencionalidad atribuible a un sujeto perpetrador oscurece un sentido que sea reconocido intersubjetivamente.

*"Ayer yo fui maltratado y fui realmente mal tratado y por eso yo le escribí, no le escribí al director de un diario, directamente al supermercado".*

(Hombre, grupo medio alto)

*"Pero a lo mejor te ignoran a ti como pueden ignorar a un joven de 20 años, porque creo que a lo mejor no es un maltrato directamente por que eres adulto mayor, a lo mejor la persona está en un puesto que no debería estar, porque no sabe tratar digamos a un cliente, eso es distinto digamos".*

(Mujer, grupo medio alto)

La acción de reclamo a este maltrato en el centro comercial tampoco lo configura como tal. Paradojalmente, quien reclama ante una situación que considera que lo amerita, puede ejercer una acción violenta o agresiva ante una institución que, a su vez, dilata la escucha o acogimiento de estos requerimientos.

*"Yo veo que la gente de distintas edades no sabe cómo hacer un reclamo, va en forma violenta o despectiva y, sobre todo, pasa por gente joven que es la más agresiva y además, con insultos, con palabras, con garabatos".*

(Hombre, grupo medio alto)

*"Te tramitan hasta que la gente como que ya se aburre, la sacan por cansancio. Entonces ahí también entramos los adultos mayores, como el caballero que fue discriminado por ser quien es, por la edad de él o que sé yo".*

(Mujer, grupo medio alto)

En las conversaciones de adultos mayores no hubo menciones espontáneas acerca de la existencia del abuso sexual hacia las personas mayores. En los adultos del segmento medio señalan su potencial existencia al ser una realidad oculta.

*"He escuchado sí, pero no acá, he escuchado experiencias".*

(Mujer, grupo medio).

*"No lo dicen, pero normalmente uno lo sabría".*

(Mujer, grupo medio)

## **El orden familiar como contexto de interpretación para el maltrato**

El orden familiar es uno de los contextos que recurrentemente se menciona en el tema del maltrato hacia las personas mayores. En ese orden es posible integrar aspectos singulares de los lazos familiares, y del parentesco, que permiten aglutinar un campo de



sentidos. Un ejemplo es la ausencia prologada de preocupación de los hijos o hijas por la situación de sus progenitores mayores. En este caso, el maltrato se configura a partir de la reiteración de la despreocupación por parte de los hijos y, solo aparece visible a posteriori. En otras palabras, para configurar en un maltrato la despreocupación de los hijos o hijas, se requiere de una serie de acontecimientos y no de un evento aislado.

“Yo creo que a lo mejor el hecho de no preocuparse, digamos por la persona que te dio la vida, probablemente sí es un maltrato. A la larga sí”.

(Mujer, grupo medio alto)

“Eso es en el caso de la familia yo creo que claro, el hecho de no preocuparte por tu propia madre o de tu padre, digamos, a la larga es un maltrato”.

(Mujer, grupo medio alto)

El hogar familiar como contexto para el maltrato es reconocido desde una lógica propia de casos. Los casos de maltrato corresponden a situaciones o acontecimientos donde participan los miembros de la familia, de diferentes generaciones, y dan cuenta de una forma de relación de dominio sobre los adultos mayores que no corresponde a las posiciones que esperarían ocupar en el orden familiar. En los grupos medio-bajo y bajo se problematizaron las transformaciones en las relaciones de autoridad y poder en la familia a partir de modificaciones legales.

“Hay hogares que también hay maltratos de parte de los familiares, pero no en todos los casos”.

(Mujer, grupo medio bajo)

“En el hogar se maltrata, porque los hijos empiezan a mandarnos y nos mandan a los adultos mayores, al papá, a la mamá, a los abuelitos, en eso se ve el maltrato”.

(Mujer, grupo medio bajo)

Se parte de la base de una descripción de pérdida de autoridad legal de los padres sobre los hijos y se le atribuye una consecuencia explícita y directa en el comportamiento de las nuevas generaciones. El mal comportamiento, la falta de respeto y disciplina de los niños y jóvenes se explicaría por las modificaciones legales en los derechos parentales, y por el control que hacen las autoridades públicas y profesionales ante las expresiones de violencia de padres a hijos/as.

“Las leyes han entrado a perder la disciplina en las casas, le han quitado autoridad a los padres, a tal punto de que hoy día el hijo si quiere obedece al padre, si quiere, por lo general el hijo no quiere obedecer al padre, cuando ya los mismos compañeros de los colegios le abren los oídos en el sentido de que oye tu papá no tiene por qué mandarte, tú tienes autonomía y la ley te ampara”.

(Hombre, grupo medio bajo)

“Cuando nosotros íbamos al colegio, el profesor era el papá (“justamente”). La profesora era la, la segunda mamá. Nosotros teníamos que obedecer en todo. Ahora si nos castigaban, nos castigaban, y antes nos pegaban con las varillas, eran varillazos sí. Y ahora no po, ahora si usted le pega a un niño por desobe-



diencia y por contestarle, al tiro va a la psicóloga y la mandan a buscar".  
(Mujer, grupo bajo)

"Lo que pasa es que con todas esas leyes le quitaron todos los derechos a los papás".  
(Hombre, grupo bajo)

En este sentido, la distinción dentro y afuera de la casa instala un régimen de visibilidad al tema del maltrato hacia las personas mayores. Esa barrera que significa el espacio doméstico impide el conocimiento certero del maltrato por quienes no lo comparten o no son directamente familiares.

"Uno no pude meterse muy adentro, yo no sé lo que te pasa a ti en tu casa. Puede estar muy bien, pero por dentro quizás lleva una procesión, entonces es difícil captarlo".  
(Mujer, grupo medio alto)

Esa barrera que establece la casa, entre lo público y lo privado, plantea la necesidad de generar formas de difusión de conocimientos, por ejemplo, los folletos para el manejo de situaciones corporales que viven las personas mayores, como la falta de control de esfínteres. En el grupo medio-alto y medio se relatan casos de una persona mayor que no podía controlar esfínteres y significaba la emanación de olores con el consiguiente rechazo de sus familiares.

"Yo a ver cómo me meto en esta casa, la hija la echó, la recogió el otro hijo y resulta que la señora no dominaba como se llame, entonces, lógicamente salió olor por todas partes, los chicos arrancaban... O sea ninguna persona está preparada, porque yo no sé por qué razón no hay folletos, no hay cosas que la gente pueda leer y que se pueda instruir en eso".  
(Mujer, grupo medio alto)

"Yo creo que ahora no sientan a los abuelitos, porque unos andan con olor a pipi pa' que andamos con cosas, no llevan a la mesa ahora a los abuelos".  
(Mujer, grupo medio)

En cambio, la calle es interpretada como un espacio de agresión potencial, miedo e inseguridad, donde se sabe que no todos los adultos mayores pueden salir. Se mencionan en las conversaciones situaciones riesgosas tales como son los perros, los ciclistas que andan a gran velocidad, los niños en patines, el mal estado de las veredas y la consiguiente posibilidad de caídas.

"La gente no sabe mucho sobre los adultos, es que es difícil andar en la calle, está lleno de perros, a los ciclistas que andan pero zumbados, a mí me han pasado así tanto del codo que si yo muevo los codos el cabro chico se va a la calle o yo me voy quizás a donde".  
(Hombre, grupo medio alto)

"La gente se siente muy agredida, o sea a el adulto mayor le cuesta salir por



eso... Pero no todos se pueden movilizar porque da un poco de miedo a los cruces y sobre todo a los perros y a los niños que andan zumbados”.

(Hombre, grupo medio alto)

“Las veredas están en tan mal estado para los adultos mayores ¡hay muchas irregularidades para los adultos mayores!”.

(Mujer, grupo medio bajo).

“Por eso me da miedo andar por las veredas, he visto casos que se han caído mujeres y se les han incrustado los lentes, se le han quebrado los lentes, entonces a uno le da miedo andar por la vereda, porque están demasiado en mal estado, y no solo en una población, sino en muchas”.

(Mujer, grupo medio bajo)

En los segmentos medio-bajo y bajo se registra una delimitación socio-espacial y residencial singular, esto es, “la población”. En las poblaciones de Santiago se plantea un uso del espacio de la calle donde las personas mayores corren ciertos riesgos y peligros. Una práctica es el uso de la calle para caminar. Se plantea que este hecho debe ser modificado a través de la enseñanza, de la distinción de que las personas deben caminar por las veredas y los vehículos deben andar por la calle.

“Toda la gente tiene esa mala costumbre de andar por la calle, ni que estén buenas las veredas... Nosotros como adulto mayor tenemos que enseñarle a nuestra hija que tiene un hijo, enseñarle al niño desde chico a andar como personas, porque esa no es una persona la que anda por la calle”.

(Hombre, grupo medio bajo)

Otro uso de la calle se encuentra en la violencia que se experimenta a raíz de los “niños con una pistola”. Esta práctica es significada como una violencia descontrolada que no reconoce distinciones. En este orden de cosas los adultos mayores deben permanecer en sus casas “encerrados”, “escondidos”, “arratonados”. Esta situación plantea la necesidad de una mayor vigilancia policial que permita a las personas mayores desarrollar actividades de sostenimiento como el comercio ambulante.

“El respeto en mi población, tenemos que nosotros estar encerrados, escondidos y los niños sueltos cada uno con una pistola en las manos... Entonces todas esas cosas el adulto mayor tenemos que estar ya, arratonados adentro de las casas pa’ que ellos anden libres. Entonces eso es lo que nosotros ahí necesitamos un cambio, más vigilancia (de todo) para poder pucha yo trabajo en un negocito, estoy enfermo de mis piernas, pero qué voy a hacer, tengo que luchar en algo, me arreglé un carrito por ahí, vendo anticuchos en la feria”.

(Hombre, grupo bajo)

Las personas mayores participantes en las conversaciones a lo menos forman parte de tres generaciones presentes, que se relacionan y saben que se encuentran existentes. Este hecho plantea la construcción de interpretaciones divergentes en relación con la profundidad de la continuidad o ruptura generacional, y el lugar que les cabe a las personas mayores en ello.

Una línea de interpretación corresponde a un compromiso de la nueva generación con la antigua. En particular, la conversación es referida a las relaciones de género y mandatos de masculinidad y femineidad. Los hijos hombres son iguales al padre ya fallecido y de este modo, se asegura la continuidad y la afiliación respecto de la identidad del grupo familiar ante lo masculino paterno.

**“Yo tengo cuatro hijos hombres y son exactamente iguales a su padre”.**

(Mujer, grupo medio alto)

Otra perspectiva constata que se ha provocado una benéfica ruptura generacional. Los padres jóvenes realizan actividades que en la generación anterior, de la cual forman parte los hablantes, se encontraban reservadas para las madres o las mujeres en general, esto es, el cuidado de los hijos y las tareas domésticas.

**“Hoy día el rol del hombre y la mujer ha cambiado muchísimo, comparado como yo lo veía en mi papá y mamá por ejemplo, totalmente distinto”.**

(Hombre, grupo medio alto)

**“Yo discrepo un poco de eso, yo estoy viendo y sobre todo ahora, yo tengo yerno y ellos acuestan a los niños”.**

(Hombre, grupo medio alto)

**“Levantán la mesa, lava los platos, y los veo con una naturalidad que no se les pide nada, sino que llegan y lo hacen”.**

(Hombre, grupo medio alto)

**“La generación de usted no, no existía”.**

(Mujer, grupo medio alto)

Estas acciones que realizan los padres jóvenes, en la perspectiva de continuidad de patrones de género en el hogar, no han significado un cambio en el orden doméstico y su relación con el dominio de la mujer. Es la mujer la poseedora de un poder implícito, silencioso e irrevocable, la que mantiene el hogar en funcionamiento en cuanto a los asuntos domésticos y cuidado de los hijos.

**“Sino la mujer los queda mirando y con la mirada les basta y el otro sale hacer las cosas”.**

(Mujer, grupo medio alto)

Sin embargo, los cambios en los padres jóvenes en orden doméstico no están siendo transmitidos a sus hijos. Los nietos no están recibiendo una formación en la participación en las tareas domésticas, así los cambios en este ámbito se sitúan a nivel de la pareja de padres sin asegurar la continuidad en las futuras generaciones.

**“Los padres de hoy no les están enseñando eso mismo, están ellos muy bien, yo lo observo, pero no les enseñan a los hijos”.**

(Hombre, grupo medio alto)



“No les enseñan anda a buscar este plato o anda a buscarme tal cosa, no van y no los educan en ese sentido, pero si están participando y haciendo más fácil la labor del matrimonio”.

(Hombre, grupo medio alto)

En el discurso del segmento medio se reconoce la sujeción de la mujer esposa al marido como parte de un orden anterior en las relaciones de pareja, que no se condice con los tiempos actuales. Estas modalidades de convivencia no son completamente comprendidas como formas de maltrato al encontrarse su explicación en una época anterior. En la conversación se desestiman estas desigualdades para instalar, como legítimas y deseables, las relaciones igualitarias o de mayor equiparidad entre los sexos.

“Yo, como varón, se los digo acá. A ver, el varón acumula sus experiencias personales y no se la entrega a la dueña de casa, es decir, sigue mandando el buque entonces, sea negro o blanco, va ¿a ser? siempre blanco, entonces las señoras dice amén, amén”.

(Hombre, grupo medio)

“Les dije que eran seres humanos. Un dicho que tengo yo: de un polvo nacemos y polvo morimos así que somos iguales”.

(Hombre, grupo medio)

“Me cuentan que el marido va al supermercado y le toman hora tiempo”.

(Hombre, grupo medio)

“Es difícil cambiar a los maridos, o sea que es una la que tiene que cambiar y decirles a las personas que ellos valen”.

(Mujer, grupo medio)

## El consenso social acerca del maltrato patrimonial y económico

La existencia del maltrato patrimonial hacia las personas mayores es un consenso grupal. Las posibilidades de comunicar el contenido de esta experiencia se encuentran condicionadas por el hecho de ser vivida como dolorosa y terrible, donde los hablantes se silencian con limitaciones para entender lo ocurrido.

“Es doloroso hablar de eso, pero existe”.

(Mujer, grupo medio alto)

“Yo también lo he vivido, es muy, muy terrible”.

(Mujer, grupo medio alto)

En el grupo se establece un consenso acerca de la existencia de una relación entre la posesión del dinero, o de propiedades, por parte del adulto mayor y el potencial maltrato patrimonial por parte de los hijos e hijas. Este hecho es reconocido en la actualidad y también en el pasado de las familias. Las voces femeninas asumen predominantemente la descripción de esta forma de maltrato.

“Eso siempre se da, mientras más plata haya es peor”.

(Mujer, grupo medio alto)

“Si la familia se aprovecha del adulto mayor yo creo que sí, si hay plata de por medio de todas maneras”.

(Mujer, grupo medio alto)

“Eso ahora y antes también, no es que se esté dando ahora, eso es aquí y en la quebrada del ají”.

(Mujer, grupo medio alto)

“Lo único que le interesa es sacarte un poco de lo que les está quedando, quitárselo”.

(Mujer, grupo medio alto)

Esta forma de maltrato tiene diversas modalidades según los adultos mayores del segmento medio-alto. Una modalidad es en relación a la propiedad de la vivienda en la que habita la persona mayor: frente al reconocimiento de que la madre vive sola en su casa, el hijo o la hija con su esposa o esposo e hijos proponen vivir con la madre y se apropian del hogar y reducen su espacio a la pieza de la empleada o a una pequeña habitación de la casa. Esta nueva localización de la madre mayor dentro del hogar es significada como despojo y arrebato de lo propio.

“Hay otros casos en que la mamá no puede estar sola y se deja caer el hijo o la hija casada con todos los niños, pero como tú vives solita la ponen en la pieza de empleada y de toda la casa se adueñan”.

(Mujer, grupo medio alto)

En otro caso, la propiedad de la casa se pierde y con los escasos bienes, uno de los hijos o hijas le construye una piecicita en el patio para que viva. Distinta es la situación de pérdida total del hogar producto del apoyo a los hijos, que por diversas razones, se pierde por embargo. En este caso, la madre se plantea un hecho extremo que se significa “quedar en la calle”.

“Las casas se pierden y lo poco y nada que le queda de la casa. Le han tenido que construir una piecicita en el fondo del patio de la casa de la hija para que viva ahí”.

(Mujer, grupo medio alto)

“Una señora tenía un solo hijo y el hijo quería hipotecar la casa donde vivía la mamá porque quería comprarse un camión para trabajar. Le hipotecó la casa y desgraciadamente al hijo le dio bronconeumonía y se murió. Quedó con la casa hipotecada y la señora no pudo pagar el préstamo. Le quitaron la casa, quedó en la calle ¡terrible!, ¡terrible”.

(Mujer, grupo medio alto)

Estos hechos y constataciones compartidas por el grupo medio-alto y medio no logran generar explicaciones o interpretaciones de sus causas, se trata de acontecimientos que ponen en juego los límites de la comprensión en la conversación y donde se expresan emociones a través del llanto de algunos de los asistentes.



“Yo creo que sucede de la parte patrimonial no es de los hijos, por ejemplo, es cuando se han casado y hay interés por parte de la señora”.

(Mujer, grupo medio alto)

“Y no voy a pagarle ningún peso, porque yo tengo una casita en la playa porque yo en la playa he hecho hartas cosas, y he pagado harto, así que con eso que se pague y nunca más me habló, entonces seguí pagando la cuenta, y mi hija dijo ‘sabe mamá yo se la voy a pagar ‘(llora)’”.

(Mujer, grupo medio)

“Mi hijo es abogado, deme un mandato me dijo para sacar esta gente ¿Cómo voy a desconfiar de mi propio hijo? Mi hijo mayor, quién va a desconfiar de su propia sangre, yo le firmé el mandato para sacar esa gente de ahí, para que se fueran porque no me pagaban. Mi hijo con ese mandato echó a la gente, vendió la casa y se quedó, no me dio ni un veinte”.

(Mujer, grupo medio).

En relación con las herencias, el grupo medio-alto y medio bajo constata que en la legislación chilena están reglamentados todos los casos y, por tanto, en ese plano no hay mayores deliberaciones que hacer, aun cuando sus efectos a veces sean penosos. En el grupo medio-bajo queda de manifiesto el deseo de los hijos por distribuirse la herencia de los padres antes de su muerte.

“Aquí en Chile la cosa está reglamentada”.

(Mujer, grupo medio alto)

“Yo soy dueño de mi casa, no decir, no esta casa te la voy a dejar a ti, y parece que los hijos se quieren hacer dueños al tiro de la casa, están esperando a que uno se muera para empezar a pedir las partes de la casa, la herencia, ¡déjenme la herencia!”.

(Hombre, grupo medio bajo)

En este marco de conversación, acerca del maltrato patrimonial, en el grupo medio-alto se establece una distinción respecto del maltrato hacia las personas mayores que residen en comunas con privilegios respecto de otras que no los tienen y, en consecuencia, las carencias económicas que se pueden vivir al interior de los hogares. El maltrato económico o patrimonial no es visible, a diferencia del comportamiento irrespetuoso de los adolescentes y jóvenes en la calle.

“Hay bastante gente aunque no creen de por qué viven en Vitacura hay gente que lo está pasando mal económicamente, pero de maltrato, maltrato yo no he visto, por ahí adolescentes que corren y pasan y casi la botan a uno”.

(Mujer, grupo medio alto)

En los adultos mayores del segmento medio se pone de manifiesto una transformación sociocultural y económica en las familias a partir de la distinción antes y ahora. En un tiempo social anterior, el patrón de residencia era neo local, es decir, al constituirse una nueva pareja su residencia era en un nuevo hogar, su propia casa. En cambio,



en la actualidad se observa que las nuevas parejas ocupan el hogar de los familiares mayores y se apropian de éste para relocalizarlos en una habitación y reducir sus condiciones de vida a un pequeño espacio.

“Antes todos tenían su casa, sobre todo por lo menos en la comuna y en otros lados también, se casa un hijo o una hija y se van a vivir con los abuelitos. Al final, cuento corto, ellos se toman la casa y el abuelo o la abuela va a parar al último cuarto de allá y ahí los dejan”.

(Mujer, grupo medio)

“Tres metros para arriba, no tengo sol, no tengo nada, es un abuso. Mira, me encajonaron, no tengo luz, no tengo nada y tengo unos arbolitos”.

(Mujer, grupo medio)

## El hecho de vivir solo: entre el autogobierno y el abandono

Ante el hecho de que una persona mayor viva sola, sin la compañía de parientes u otras personas, no se logra construir un consenso en cuanto a su comprensión al interior del fenómeno del maltrato. En una corriente de interpretación, el control sobre la propia vida y la capacidad de decidir es un indicio de autogobierno que se puede expresar en la decisión de vivir solo, no obstante se mantengan relaciones cotidianas con parientes y amistades. El dominio de sí mismo en el propio hogar se registra en los segmentos medio-alto, medio-bajo y bajo. Así, el tema de la soledad en los adultos mayores instala una divergencia respecto a la obligatoriedad y exigibilidad de la preocupación de los hijos e hijas hacia sus padres mayores. En este sentido, los hijos o hijas deben concentrar su preocupación en sus propias vidas, pues la persona mayor ya vivió su propia vida.

- “Mujer 1: sí, me parece que es un maltrato.
- Mujer 2: yo no lo considero maltrato tampoco.
- Mujer 3: yo tampoco.
- Mujer 2: es parte de la vida”.

(Grupo medio alto)

“¡No acepta nada! solo a las amigas o a los hijos que la vayan a ver, pero ella nadie se meta en su vida”.

(Hombre, grupo medio alto)

“Yo mando en mi casa, soy sola”.

(Mujer, grupo medio bajo)

“En mi caso, en mi caso estoy abandonado solo. Me machaqué, crié cinco hijos, les di educación y no cuento con ninguno. Gracias al Señor que todavía tengo la fuerza pa’ ganarme mi vida por ahí, para mantenerme”.

(Hombre, grupo bajo)



recibir - “devuelta de mano” - que constituye un deber u obligación de los hijos e hijas hacia sus padres mayores.

“¡Tienen que preocuparse de su vida, de sus hijos, de sus maridos, de su nuevo esto! No es maltrato, por qué va a ser maltrato, yo ya viví mi vida”.

(Mujer, grupo medio alto)

“¡Momento! Tú los criaste a ellos ¿no crees que ellos deben devolver la mano?”.

(Mujer, grupo medio alto)

“Me la devuelven como pueden, pero yo no puedo exigirles... ellos viven su vida po', las llaman por teléfono y nada más”.

(Mujer, grupo medio alto)

“Yo creo que es un deber, como persona bien nacida uno debe preocuparse, si la gente respondiera así no habrían personas solas. Hay personas absolutamente botadas, que terminan en un hospicio, en cualquier lado, la gente respondiera a sus progenitores”.

(Hombre, grupo medio alto)

Sin embargo, se constata que existe una lógica diferente para valorar a las personas mayores, esto es, la utilidad o la necesidad que pueden satisfacer. Esta valoración centrada en la utilidad de la persona no considera el deber de los hijos e hijas ante los dones otorgados en el pasado por la familia. Una materia que fue mencionada en las conversaciones, es el cuidado de los nietos como una sujeción al orden familiar que limita la autonomía de las personas mayores.

“Nosotros pensamos que él la sometía, o será esto, o será lo otro, y era el problema que tenía con una hija, que la hija era media, trabajaba bien, era universitaria, pero lamentablemente la niña empezó a tener hijos con distintos, con tres jóvenes diferentes y ella se tenía que hacer cargo de los hijos y, de repente ella salía, se quedaba sola y vivía con ella, de repente se iba la hija con el pololo, entonces vivía con una tensión terrible”.

(Mujer, grupo medio).

“Están apoyando, apoyan las familias porque están ahí ellos. Como le decía, nunca ellos habían salido de sus casas, criando nietos, bisnietos”.

(Mujer, grupo bajo).

En mismo aspecto, en el grupo medio-bajo se relevó en la conversación que el temor a la soledad es manipulado por la familia, en algunos casos para lograr que las decisiones de los mayores se ajusten a sus deseos. En este sentido, también se reconocen los casos donde las personas mayores han sido parte de la pérdida de dominio de sí mismo y autoridad en la familia para ubicarse, finalmente, en un lugar de subordinación en el trabajo para el hogar. Este hecho se denomina ser “empleados de la casa”.

“También utilizan mucho el chantaje, el chantaje emocional con los adultos mayores: mira si te portas mal te vamos a dejar solo, y entonces el viejito por



no sentirse solo, ahí va y afloja rienda”.

(Hombre, grupo medio bajo)

“Si este viejo no vale nada, en los años que antes era un respeto único a mis abuelitos, a mis padres, yo no me atrevía siquiera a levantar la voz”.

(Mujer, grupo medio bajo)

“Hay casos de adultos mayores que se han dejado de respetar, han dejado que los manden, y a eso le están dando los mandos a los hijos para que los manden a ellos, ellos son los empleados de la casa”.

(Hombre, grupo medio bajo)

Una de las hablantes del segmento medio-alto señala: “yo sé que a mí me va a pesar”, al indicar que sabe que no será necesaria para el cuidado del hogar de su hija, que es madre, y de los nietos cuando estos tengan una mayor edad. Ese cambio en las edades de las nietas se liga con un cambio de intereses “que lógicamente va a tener otra vida distinta”. Esta perspectiva interpretativa no establece una ruptura explícita con los acontecimientos que se visualizan por venir, que serán parte de “otro mundo” propio de cada una de las edades y de los vínculos familiares.

“Para mí es fácil relacionarme con mis nietas todavía, porque me necesitan, porque mi hija necesita que haya alguien en su casa que se preocupe, qué sé yo. Pero esa relación cuando ya mi nieta tenga 13, 14 o 15 años no va a ser así, porque ella va a tener otros intereses, lógicamente, va a tener otra vida distinta. Y lo que yo creo que le pasa al adulto mayor cuando sus hijos dejaron de tener el caso mío 25, 30 años y ya tengas 60, 50, tienen otro mundo y los nietos que en ese momento ella cuidaba, yo sé que a mí me va a pasar”.

(Mujer, grupo medio alto)

Este cambio en los lazos familiares hacia un desligamiento entre los parientes de diferentes edades, se considera propio del transcurrir de la vida y, en esa medida, permite reconocer el pasado biográfico. En ese tiempo se actuó de la misma manera respecto de los padres mayores, como lo hacen hoy las nuevas generaciones. En este marco interpretativo se deslegitiman las expectativas de una relación prolongada de dependencia de las personas mayores de sus hijos o hijas.

“Uno no puede pretender andar colgando del hijo o la hija toda la vida, porque también a nosotros nos pasó lo mismo”.

(Mujer, grupo medio alto)

En la conversación se instala el binomio adulto mayor/jóvenes, en la articulación posible o no entre las generaciones, dado que cada uno posee “su propia experiencia” y “su propia vida”. En esta línea de interpretación consensualmente se construye la distinción entre un nosotros adulto mayor y un otro que corresponde a los jóvenes, dando origen a un vínculo imposible de interpretar desde las relaciones anteriores entre las generaciones. En el tiempo anterior los jóvenes, hoy mayores, señalan que “se debían” a sus adultos mayores, dando cuenta de un modo de vida normado que permitía describir, explicar y prescribir el comportamiento.



“Pienso que la experiencia como adulto mayor es igual que el deterioro, es algo pausado, que tú te vas acostumbrando. La sociedad, nosotros también fuimos jóvenes y nosotros nos debíamos a los adultos mayores, porque cada segmento, pienso yo, tiene su propia experiencia y su propia vida”.

(Hombre, grupo medio alto)

El lugar del hijo en la trama de relaciones hacia las personas mayores de la familia y de los vínculos es problematizado a partir de la distinción antes y ahora. Esta distinción en la temporalidad social permite observar que la forma de relación en el sistema de parentesco anterior se basaba en el deber, el respeto y el reconocimiento hacia el lugar de los mayores, representados por los abuelos, el padre y la madre. En cambio, en la actualidad, se ha provocado un notorio cambio en el lugar de las personas mayores en la familia y su valía, donde las significaciones que emergen son el “estorbo”, “el abandono” y la ausencia de preocupación por sus necesidades.

“Pero respeto a la abuelita, para nosotros el papá, la mamá uno respetaba”.

(Mujer, grupo medio)

“Debería ser el principal, pero es el estorbo de la casa”.

(Hombre, grupo medio bajo)

“Hay viejitos que están solos, que no saben cómo hacer sus trámites para su pensión, qué garantía tienen del Gobierno o alguna institución para ellos. Hay mucho adulto que está abandonado”.

(Mujer, grupo bajo)

“Por sus hijos, por sus familias, porque no se preocupan de llevarlos al médico. Mamá tiene marcapaso, hay que llevarla al hospital una vez al mes”.

(Mujer, grupo bajo)

En este marco, el hijo que guarda hoy relación con los padres mayores se reconoce también como un padre, principalmente en el hecho consanguíneo de tener un hijo o hija, pero no en cuanto a los derechos y responsabilidades que le otorga ese lugar de padre hacia quienes le antecedieron. Esta ruptura generacional contemporánea es vivida como un despojo, afrenta que plantea la posibilidad del repudio al hijo.

“Hay adultos mayores muy, muy, abandonados, y hay hijos que no se merecen ser hijos”.

(Mujer, grupo bajo)

“El materialismo hace que sus hijos se olviden de los padres, de los viejitos. Porque no quiere invertir plata en ellos, en una silla de ruedas, en un bastón para que camine mejor, entonces sus hijos son primero, sus platas las invierten en sus generaciones nuevas que están llegando”.

(Mujer, grupo bajo)

Frente a las expresiones de la ruptura generacional se registran voces que instalan la expectativa de una mayor comunicación entre jóvenes y adultos mayores - “puentes



de comunicación"-, pese a ello, no se logra concitar un consenso grupal. Otra proposición en este mismo sentido, en el segmento bajo, es la posibilidad de la organización social de los adultos mayores como una forma de apoyo ante el abandono:

"Es necesario que nosotros como adultos mayores llevemos nuestra energía y nuestra vitalidad hacia los otros segmentos, sí, universitarios y educación media".

(Hombre, grupo medio alto)

- "Hombre: tiene que haber estos puentes de comunicación, que nosotros entendamos al niño que anda en la patineta ¿Cómo se llama? Skyboard.

- Mujer: pero que lo haga en su lugar".

(Grupo medio alto)

En el segmento medio-alto y bajo se propone que un centro u organización social asuma el lugar de acogimiento y de apoyo faltante ante las diversas formas de maltrato. En el grupo medio-alto, en tanto, se formula la expectativa de poder contar con un lugar por comuna que sea destinado especialmente para las personas mayores y que cuente con atención especializada, acogida y escucha. En este aspecto, el centro adquiere una valoración en diferentes planos y condensa la falta de un espacio no ligado a lo familiar ni tampoco a las organizaciones sociales. Este espacio se relaciona con el valor positivo de la noción de "persona mayor" o "ser persona", al posibilitar la información, las relaciones, la posibilidad de hablar y ser escuchado y, finalmente, el acogimiento.

"Hay alguna posibilidad que existiera una casa dedicada al adulto mayor por comuna, donde podrían ir a enterarse, donde llegara gente especializada, primera cosa".

(Mujer, grupo medio alto)

"Acá yo tengo una abuelita que tiene 86 años parece, está solita y está perdiendo como la mente un poquito. Vivía con dos hijos, uno era drogadicto, la tenía sin nada, y el otro hijo es cristiano, pero se dedica a su familia. Y ella está como solita, abandonada ahí, ella no escucha nada, la llevamos a médico ahí mismo en el club hace como cuatro o cinco meses, todavía no ¿tiene? sus audífonos y todas esas cosas. Pero ahí se ocupa el club de ella".

(Mujer, grupo bajo)

Los adultos mayores participantes de organizaciones plantearon la necesidad de conocer la realidad de las personas que viven solas en la comuna. Este requerimiento de información lleva el tema de vivir sola(o) a una dimensión no familiar y fuera del sistema de parentesco para ser abordada por entidades públicas.

"Se dijo que se iba hacer un catastro sobre todo lo que dijo la señora, que en realidad la gente que está sola, la gente que necesita ayuda, la gente que necesita acompañamiento. Hay gente que necesita ayuda asistida, hay gente que necesita compañía, hay gente que, en realidad, apenas le alcanza para vivir, pero la forma de saber eso es investigando, haciendo un catastro de la población".

(Mujer, grupo medio alto)

## El papel de los hijos y las hijas en el cuidado de los adultos mayores

El cuidado de las personas mayores se observa siguiendo las diferencias de género entre hombres y mujeres. En el grupo medio-alto, consensualmente se describe que el cuidado se encuentra radicado en las mujeres, especialmente, al existir límites y obstáculos psíquicos y culturales para la ayuda de los hombres hacia sus madres. Ante estos límites, los hombres desplazan a sus esposas y hermanas los cuidados corporales de las madres mayores como, por ejemplo, la limpieza de sus excrementos con las mudas.

*“Siempre hay una persona de los hijos que se hace cargo, y los otros como se abandonan un poquito y yo no soy quién para juzgar, pero en mi experiencia por personas que he tenido y es una experiencia que casi siempre se repite”.*

(Mujer, grupo medio alto)

*“Generalmente es la mujer la que se hace cargo. Es la mujer la que está como puntal, esa es la experiencia que yo he tenido”.*

(Mujer, grupo medio alto)

*“Es fregado, como hombre yo también lo tuve, a mi mamá en la casa, qué sé yo, pero uno como hombre no puede ayudar a mi mamá”.*

(Hombre, grupo medio alto)

*“Mi señora o lo podía hacer una hermana, lo podía hacer entonces, uno está limitado en ese sentido”.*

(Hombre, grupo medio alto)

Este límite para el acceso al cuerpo desnudo de la madre por parte del hijo, es deseado por ambos. Por ello, el hijo plantea su requerimiento a las mujeres de un modo genérico, para no romper el límite establecido y compartido. Las mujeres pueden ser miembros de la propia familia o contratadas para estos cuidados.

*“...En el caso del hijo a la madre, cómo va a querer que la mude un hijo, yo lo vi en mi suegra que tenía 5 hijos hombres, claro, los hijos la atendían, hay muchas maneras de cooperar... Había una señora que la cuidaba, nosotras las nueras hacíamos turnos”.*

(Mujer, grupo medio alto)

## El maltrato de las cuidadoras de las personas mayores

El maltrato en el segmento medio-alto<sup>2</sup> se constata consensualmente en personas mayores de 80 años que requieren cuidados. La forma que adquiere este maltrato es, principalmente, psicológico y es causado por personas contratadas para el cuidado que no son familiares. En estos casos se trata de un asunto que es oculto a la familia y, que al ser “descubierto”, se contrasta con el comportamiento de las cuidadoras frente a la familia y sin su presencia.



“Las personas tienen sus 80 años y las personas que las cuidan las maltratan psicológicamente; cuando están delante de las personas que estamos como familiares no dicen nada, pero en el fondo han descubierto que las tratan muy mal, las retan, como que las menosprecian como, digamos, usted no sirve para nada”.  
(Mujer, grupo medio alto)

“No puede ser posible que al final de la vida, o en los años que nos quedan por delante, uno sea maltratado psicológicamente”.  
(Mujer, grupo medio alto)

Los familiares se enfrentan a las opciones de mantener a las personas mayores en sus propias residencias o internarlas en hogares de larga estadía. La opción que se privilegia es mantener a la persona mayor en su propio hogar, lo cual supone contratar a una cuidadora que no forma parte de la familia. Se plantea que la alternativa de internación en hogares de larga estadía tiene los mismos costos económicos que la primera opción, por tanto el criterio de decisión no se encuentra en el plano de los recursos materiales.

“Tengo dos personas y las tratan fantásticamente bien, encuentro que, mira, siempre pusimos en la balanza si tener en su departamento dos personas especializadas, o sea una que se hace el turno o ponerla en un hogar, el costo era más o menos lo mismo”.  
(Mujer, grupo medio alto)

Hubo resonancia grupal en la búsqueda de una explicación de los casos de maltrato de las cuidadoras en la falta de preparación o especialización, asunto que fundamenta la expectativa de la necesidad de educación y capacitación de estas personas.

“Yo, personalmente, no he tenido ningún problema ni me siento discriminada en ninguna parte digamos, pero, si como te digo ya las personas que sí tienen problemas, creo que es necesario un poco, a lo mejor, un poco más de experiencia en la gente que cuida”.  
(Mujer, grupo medio alto)

“Entonces esa forma de tratar a una persona consciente, no estoy hablando de una persona ida, de una persona consciente no es de una señora enfermera, por muchos valores que tenga”.  
(Mujer, grupo medio alto)

“Yo creo que es un tema de educar a la gente que se dedica al adulto mayor”.  
(Mujer, grupo medio alto)

El maltrato físico, como “tironear”, “empujar” o “dopar” a la persona mayor, se observa por los grupos medio-altos fuera de su espacio comunal, dando origen a una segregación espacial de los modos de maltrato, y cuya expresión son los hogares en la comuna de Santiago.

“Yo he escuchado por lo menos que los maltratan, los tironean, los empujan, bueno mucho se ha escuchado”.  
(Mujer, grupo medio alto)



“En los hogares que gente los amarran o los dopan para que esté tranquilo. Yo sí sé de otro hogar, no en Vitacura, pero en Santiago que los dopan, no es que sea macabra, pero es así. Entonces, en el ámbito personal como en Vitacura yo he escuchado del maltrato psicológico”.

(Mujer, grupo medio alto)

## La distinción entre el sistema público y sistema privado de salud y transporte

En la conversación del segmento medio-alto hubo consenso respecto de la distinción entre los sistemas público y privado en relación con la salud y el transporte.

En el campo de la salud, el sistema público es devaluado dramáticamente por sus prácticas de atención a los usuarios y, en consecuencia, lo que concentró la atención fueron los requerimientos y limitaciones de las Isapres para las personas sobre 70 años. Estos son designados como “una injusticia” del sistema privado de salud.

“En los hospitales es peor, en una oportunidad lleve al mío a un hospital, un señor murió a las 10 de la noche y eran las 9 de la mañana y no lo sacaban de la cama en el hospital, muerto ahí en la sala, o sea ¡es peor! No tenemos preparación de ninguna índole”.

(Mujer, grupo medio alto)

“Nos castigan en las Isapres lo de tal edad, no tenemos derecho a tener seguro de vida porque ya tiene más de 70 años, todo es limitado a los adultos mayores”.

(Mujer, grupo medio alto)

“En el tema de las Isapres hay una injusticia bastante grande digamos, no sólo hacia el adulto mayor, sino hacia la mujer en general: si entraste a la edad fértil, si dejaste la edad fértil y así sucesivamente”.

(Mujer, grupo medio alto)

En el segmento medio-alto y medio-bajo hubo menciones al uso de transporte público asociado al miedo y a los peligros que se enfrentan en el espacio externo al hogar. Los aspectos que se destacan son: incomodidad en su interior, problemas para bajar de los buses, elevado valor del pasaje y dificultades en la plataforma de los paraderos.

“Yo no viajo casi nunca en bus. Uno porque es incómodo y le tengo terror a la bajada”.

(Mujer, grupo medio alto)

“En el caso de la experiencia de las mujeres que están solas, yo encuentro que están como quien dice, como limitadas por la edad, por tener miedo de salir por el Transantiago”.

(Mujer, grupo medio alto)

“Las abuelitas se bajan y casi quedan colgando del bus, cuando el paradero es fabuloso, le ha costado hacerlo, bonito, que les importaría o que les costaría hacer



un poco a la vereda y que los abuelitos o los pasajeros bajaran al paradero"... "La pisadera está alta y uno tiene que dar el paso, y la plataforma del paradero está un poquito más allá, pero uno no alcanza a dar el paso".

(Mujer, grupo medio bajo)

"El pasaje es muy necesario que pa' nosotros los pobladores de acá de las poblaciones bajas, que sacamos muy poca pensión hagan algo por nosotros, el pasaje".

(Mujer, grupo medio bajo)

En cuanto al sistema público de salud, los consultorios son abordados en el segmento medio-bajo y bajo. A los consultorios no se les cuestiona mayormente la calidad de la atención ni su capacidad de resolución de las prestaciones, sino fundamentalmente el acceso a las horas de atención. Si bien se reconoce que se ha modificado la petición de horas, se mencionan situaciones donde las personas mayores deben concurrir a las seis o siete de la mañana, horario considerado inadecuado.

"Porque citan a cualquiera, adulto mayor, los jóvenes o mediano a las 6 de la mañana, más encima dan 20 o 30 números, ¿iremos a alcanzar nosotros? Entonces eso no nos acomoda a nosotros los adultos mayores, y yo creo que es un maltrato para nosotros".

(Mujer, grupo medio bajo)

"A mí me pasa que con mi mamá y mi papá, que los tengo vivos, tengo que llegar antes de las siete de la mañana y me dicen, los adultos mayores y los niños menores de 10 años pasen primero, pero no es la gracia. Sería bueno que uno tome la hora, por teléfono, o media hora antes, para no tener que levantarse temprano, sobre todo en el invierno; ahora ya no es tanto, (pero) en el invierno...".

(Mujer, grupo bajo)

## El disenso acerca del comportamiento de los jóvenes hacia los adultos mayores

Hubo consenso en las conversaciones acerca del comportamiento irrespetuoso, o descuidado, de los adolescentes y jóvenes hacia las personas mayores, no obstante generó disenso si este comportamiento es o no una forma de maltrato. Algunas de las acciones que realizan los adolescentes o jóvenes y que fueron mencionadas en los grupos de conversación son: atropellar en las salidas de edificios, uso inadecuado de patinetas en las veredas y en la calle, no dar el paso a una persona mayor ante una puerta y no botar en el basurero los desperdicios.

En una perspectiva, estas acciones corresponderían a una generación de jóvenes que no respeta a las personas mayores. Lo anterior plantea una distancia entre las generaciones, que incluso para una persona adulta mayor significó que **"hay que valerse y ser valiente para poder soportar todo lo que viene de la juventud. Yo amo a la juventud, pero la juventud ya perdió el respeto"**. En otra visión, ese comportamiento es indicativo de una falta de educación o de despreocupación por las consecuencias que un acto puede tener para otras personas, independiente de sus edades.



“La parte más negativa en cuanto al adulto mayor es la juventud, hacia los adultos mayores... En las puertas del mall ellos te atropellan y pasan no más, no se fijan que va una persona, jamás le dan la pasada”.

(Mujer, grupo medio alto)

“Los jardines se comen un dulce y andan buscando el basurero, los grandes lo tiran en el auto, lo tiran en cualquier parte, es parte de la educación no más”.

(Mujer, grupo medio alto)

“Yo no diría que es un maltrato al adulto mayor, ellos no están ni ahí con nada. No es que ellos quieran pasar a llevar al adulto mayor, pueden pasar a llevar a un niño”.

(Mujer, grupo medio alto)

“No hay respeto entre los jóvenes para el adulto mayor y no solo en los lolos, sino que en la gente en general”.

(Mujer, grupo medio)

“No hay respeto por el adulto mayor, sea mujer o mujer con guagua o una persona como digo mayor. A veces uno se ve que está bien, pero tiene sus enfermedades, y para subir a una locomoción, usted sube a la locomoción y hay niñitas jóvenes que usted está subiendo y se meten por entremedio, ven que las personas a veces llegan con un bastón arriba y sientan”.

(Mujer, grupo medio bajo)

“Se ha perdido el respeto profundamente, ahora no hay respeto para nadie, hay que valerse y ser valiente para poder soportar todo lo que viene de la juventud, yo amo a la juventud, pero la juventud ya perdió el respeto”.

(Mujer, grupo medio bajo)

“Y sobre todo también lo que es locomoción, la locomoción también está difícil para uno porque los jóvenes se van sentados, o suben ellos primero y no hay preferencia para el adulto mayor. Se (piensa) como de igual a igual. No hay respeto, no hay respeto al adulto mayor”.

(Mujer, grupo bajo)

Hubo una mención aislada respecto de la agresividad de los adultos mayores hacia los niños. Esta proposición no tuvo resonancia grupal.

“También el adulto mayor es agresivo con los niños, es agresivo”.

(Hombre, grupo medio alto)

En cambio, la falta de educación de los padres actuales a sus hijos generó acuerdo en la conversación. Algunas de las materias en que se perciben faltas son: el comportamiento inadecuado en la mesa al comer con otras personas, las formas de conversación, la carencia en el vocabulario y la presentación irrespetuosa ante las personas mayores. Este conjunto de aspectos genera límites que imposibilitan la comprensión mutua entre jóvenes y adultos mayores.



“- Hombre: hasta poner la mesa, cómo conversar, cómo presentarse ante los mayores, y ahora no hay nada de eso, no haya nada de eso, no tienen vocabulario, tú vas hablar con ellos y no tienen vocabulario.

- Mujer 1: Claro

- Mujer 2: Claro

- Hombre: Y uno no los puede entender

(Grupo medio alto)

Se mencionan como factores desencadenantes de la situación actual de los jóvenes, la incorporación de la mujer al trabajo y la mayor extensión de la jornada laboral, todo lo cual reduce el tiempo efectivo de convivencia entre padres e hijos:

“Hay que reconocer que los padres, como ambos trabajan, ambos llegan más tarde. Es difícil también una relación que pasen mucho más... Tienen muy poco tiempo para estar con sus hijos, para dedicarse a la parte educación”.

(Mujer, grupo medio alto)

En el segmento medio se menciona como un factor desencadenante de estas carencias en la juventud, la eliminación en el currículum escolar de la educación cívica. Estas materias permitían incorporar los derechos y responsabilidades de los ciudadanos y construir una cierta civilidad entre las personas.

“Realmente es lo mismo que pasó con la educación cívica, sacaron la educación cívica y sé no hay votaciones”.

(Hombre, grupo medio)

“En el liceo te pasaban tus derechos y deberes ciudadanos y no saben qué es lo que pasa. Es que los cabritos ahora medio morir saltando, saben y dicen a la mamá ignorante me la paso por el pavo y chao pescado”.

(Mujer, grupo medio)

Para el segmento bajo, otro factor desencadenante de esta distancia entre jóvenes y personas mayores son las barreras del mercado laboral y el sistema educacional. En este sentido, los adultos mayores ya no tendrían la capacidad de los jóvenes para trabajar y, en la educación las oportunidades de alfabetización están destinadas a grupos etarios menores.

“Ahora a los adultos mayores muchas veces nos desprecian por el hecho de que no tenemos la capacidad del joven para trabajar, pero no se dan cuenta que la juventud existe por qué, los viejos que somos nosotros”.

(Hombre, grupo bajo)

“La alfabetización de nosotros, tenemos pocos estudios. Yo por lo menos tengo sexto preparatoria, me he querido, una vez me matriculé acá para seguir mis estudios, pero habían jóvenes también, ¿cómo? Entonces yo iba a ser incapaz de competir con ellos”.

(Hombre, grupo bajo)



a futuro. Así, en la conversación, se configura una ruptura generacional de las personas mayores con los jóvenes, pues se observa que éstos se encuentran en un tiempo presente, circunscritos a una temporalidad de corta duración y sometidos a riesgos que no permiten proyectar su futuro en el largo plazo. Entre los acontecimientos que se consignan son los accidentes del tránsito y el consumo abusivo de alcohol y drogas a temprana edad. Todo ello permite señalar que los jóvenes actuales estarán muy deteriorados o no estarán vivos con 70 o 80 años de edad.

**“No los veo, porque ellos viven el minuto”.**

(Hombre, grupo medio)

**“No van a vivir tanto como nuestra generación”.**

(Mujer, grupo medio)

**“No como nosotros 70 años, entre 70 y 80 no los veo”.**

(Mujer, grupo medio)

**“Mucho niño no va a llegar a ser adulto mayor, más tanto niño que se está matando en los vehículos”.**

(Mujer, grupo medio)

**“Empiezan a tomar y a fumar a tan temprana edad”.**

(Mujer, grupo medio)

**“Si llegan, van a llegar tan deteriorados”.**

(Mujer, grupo medio)

## NOTAS AL CAPÍTULO V

1. Se citan fragmentos de verbalizaciones transcritas ortográficamente y con bajo grado de edición, con el consentimiento informado escrito de las personas participantes en los grupos de conversación.
2. El 1,7% de las personas mayores, de acuerdo al Estudio Nacional de Dependencia realizado por el Servicio Nacional del Adulto Mayor en 2009, recibe ayuda pagada doméstica. Esto equivale a alrededor de 26.000 personas mayores.

