

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

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
CAPÍTULO VI	
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
CAPÍTULO VII	
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 VII

Una aproximación al trabajo de campo en la investigación cualitativa sobre el maltrato hacia las personas mayores

Rodrigo Lagos Gómez

RESUMEN

En el capítulo se expone descriptivamente la estrategia metodológica utilizada en el estudio cualitativo sobre el maltrato hacia las personas mayores, que comprendió la realización de 4 grupos de discusión, 3 grupos focales y 11 entrevistas individuales.

A partir de la experiencia del equipo de investigación durante los meses de noviembre de 2012 y enero de 2013 en la Región Metropolitana, se formulan sugerencias.

Palabras claves: Trabajo de campo, maltrato, personas mayores, adulto mayor, violencia, vejez, envejecimiento.

INTRODUCCIÓN

El estudio cualitativo sobre el maltrato hacia las personas mayores plantea la necesidad de pensar y diseñar modalidades de acercamiento a los sujetos de acuerdo a las singularidades de quienes participan y, a la vez, la determinación de las condiciones apropiadas para las técnicas de investigación. Específicamente, los objetivos que orientaron este proceso se centraron en determinar las significaciones sociales del maltrato desde las propias personas mayores residentes en la Región Metropolitana, conocer las dinámicas familiares, comunitarias y sociales, detectar distinciones de género en el fenómeno del maltrato y explorar en los distintos factores protectores y de riesgo.

A partir del diseño cualitativo efectivamente logrado, donde las técnicas de investigación fueron el grupo de discusión, el grupo focal y la entrevista abierta individual, se propuso un diseño de tipo abierto o emergente a los hallazgos durante el trabajo de campo y por tanto, la muestra cualitativa se considera susceptible de ser modificada a partir de la experiencia de la situación de investigación. La muestra cualitativa fue de tipo estructural, entendida como la selección de participantes que busca representar el conjunto de relaciones que se investigan y que produzcan los discursos que consideren relevantes respecto al objeto de investigación (Ibáñez, 1979).

Se contempló, en primer lugar, la realización de grupos de discusión según diferentes grupos socioeconómicos para luego, concentrarse en los grupos medio-bajo y bajo mediante los grupos focales y entrevistas individuales abiertas, con el fin de recopilar información sobre segmentos de la población que requieren la focalización y atención de las políticas públicas.



En la composición interna de los grupos de discusión y focales se estableció el criterio de participación y no participación en organizaciones sociales. Este criterio permitió provocar una heterogeneidad inclusiva en el diálogo grupal. Los criterios de diversidad en cuanto sexo y edad, refieren a las construcciones de género y del ciclo de vida que plantean experiencias socioculturales e institucionales diferenciadas, en esa medida se consideraron para el planteamiento de la muestra estructural.

Con el fin de caracterizar a los participantes se elaboró una ficha para ser aplicada a la muestra cualitativa efectivamente lograda. Los resultados obtenidos permiten determinar el alcance y las limitaciones del estudio. El procesamiento de las fichas se realizó con el programa SPSS 17, con un tipo de análisis estadístico uni y bivariado.

LAS DIMENSIONES DEL TRABAJO DE CAMPO

El trabajo de campo se enmarcó en el enfoque teórico-metodológico de la sociología crítica del discurso. Este enfoque limita la inmersión en la comunidad al logro de la constitución y aplicación de grupos de discusión, grupos focales y entrevistas individuales abiertas según una muestra estructural. No obstante, los investigadores pueden, o no, hacer procesos de devolución de resultados a las comunidades en una suerte de retorno al trabajo de campo.

La estrategia de campo se orientó a través de cuatro dimensiones operativas:

- a. Dimensión espacial: sitúa territorialmente la investigación cualitativa en las comunas seleccionadas de la Región Metropolitana (Cerro Navia, La Pintana, Quinta Normal y Vitacura) y lugares de aplicación de las técnicas de investigación.
- b. Dimensión sujeto: refiere a la identificación de los principales actores involucrados en el proceso de trabajo de campo y las interacciones llevadas a cabo, en particular el equipo de Senama, equipo de investigación de Flacso y las propias personas mayores.
- c. Dimensión procedimental: identifica los procedimientos de acceso al campo de las personas mayores, roles del equipo de Flacso, sistema de registro, y aspectos éticos del procedimiento en la aplicación de las técnicas de investigación.
- d. Dimensión temporal: une y presenta los momentos del trabajo de campo en el tiempo de desarrollo del estudio, plan de trabajo, aplicación de las técnicas, orden, oportunidad y secuencia.

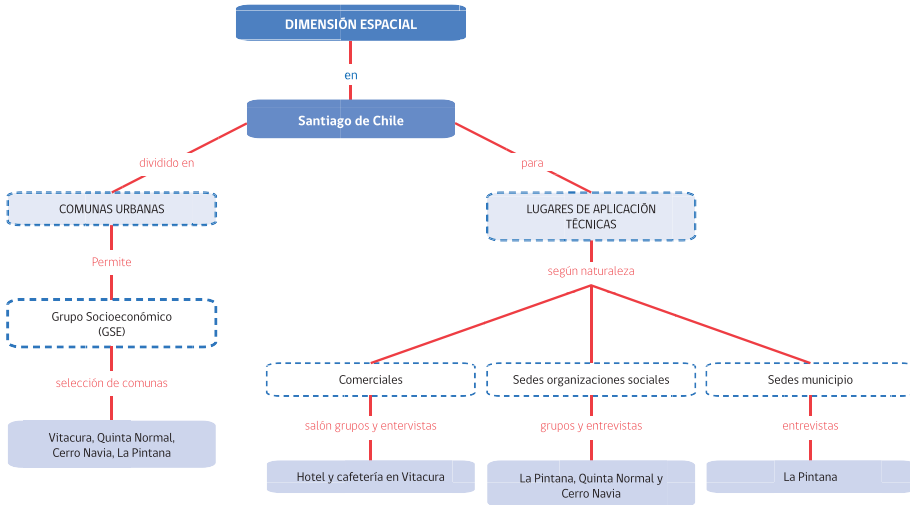
Dimensión espacial

A través de la dimensión espacial se logra ordenar, visualizar y disponer el proceso llevado a cabo para la delimitación de las comunas seleccionadas en la investigación permitiendo la diferenciación por estratos comprometidos en el estudio en términos socioeconómicos (nivel medio alto, medio, medio bajo y bajo).



Junto con situar territorialmente la investigación cualitativa en las comunas, se disponen los lugares de aplicación de las técnicas de investigación como se expresa en el siguiente mapa conceptual.

Figura 1. Mapa conceptual de la dimensión espacial.



El marco territorial se definió, en primera instancia, sobre la base de datos poblacionales de las personas mayores en la Región Metropolitana y datos socioeconómicos de las comunas. Así, la delimitación inicial fue la concentración comunal de adultos mayores de la Región Metropolitana¹, la cual se situaba en la Provincia de Santiago y cuatro comunas según nivel socioeconómico. Para tal efecto las comunas fueron elegidas según la clasificación del nivel de ingreso presentado en el Índice de Desarrollo Humano (IDH) para las Comunas de Chile, Pnud, obteniendo las siguientes comunas seleccionadas para cada nivel socioeconómico: Vitacura (medio alto); Quinta Normal (medio); Cerro Navia (medio bajo) y La Pintana (bajo).

Un punto necesario de resolver en la selección comunal fue que los niveles de logro asociados al IDH de ingreso presentan un número mayor de categorías (muy alto, alto, medio, bajo y muy bajo) a las establecidas en el estudio (medio alto, medio, medio bajo y bajo), por lo que se realizó un ajuste de rangos. Además, se hizo una verificación de las comunas seleccionadas a través de dos sistemas de clasificación socioeconómicas utilizados en Chile: Clasificación de Grupos socioeconómicos de la Asociación Chilena de Empresas de Investigación de Mercado (AIEM, 2008) y la Clasificación Socioeconómica de Hogares de Chile del Instituto Nacional de Estadísticas (INE - Enfoque Estadístico, 2005), los cuales permitieron ratificar y validar la selección comunal por criterios socioeconómicos.

Figura 2. **Comunas del gran Santiago seleccionadas para el estudio**

Lugares de aplicación de técnicas

Otro aspecto fundamental de la dimensión espacial, asociado al proceso de convocatoria, tratado en detalle más adelante en la dimensión sujetos, fue la selección de espacios físicos para la aplicación de las técnicas. En esta etapa fue fundamental el apoyo otorgado por los encargados municipales de las oficinas de adultos mayores y de los presidentes de las uniones comunales de este grupo etario, dado su conocimiento y manejo territorial.

Los lugares de aplicación de las técnicas quedaron determinados según su naturaleza: comerciales (hotel y cafetería para grupos y entrevistas en Vitacura), sedes de organizaciones sociales de tipo municipal (grupos y entrevistas en La Pintana, Quinta Normal y Cerro Navia), y sede de municipio (entrevistas en La Pintana). Así, se logró aplicar las técnicas en espacios ubicados dentro de las comunas del estudio y conocidos por las personas mayores.

Al mirar esta dimensión desde una panorámica general y evaluativa en el marco del trabajo de campo de la investigación cualitativa, se rescata como una experiencia positiva la selección de las comunas por medio de los indicadores poblacionales y socioeconómicos. Lo anterior favoreció tanto aspectos logísticos en la producción de las técnicas de investigación, como también las coordinaciones previas entre los equipos del proyecto.

Se logró que la muestra cualitativa, con base en los criterios de focalización antes descritos, expresara diversos lugares y dinámicas territoriales propias de las personas mayores. Cada actor dentro del estudio tuvo un determinado rol, potenciándose así las actividades de acceso y convocatoria de los participantes.

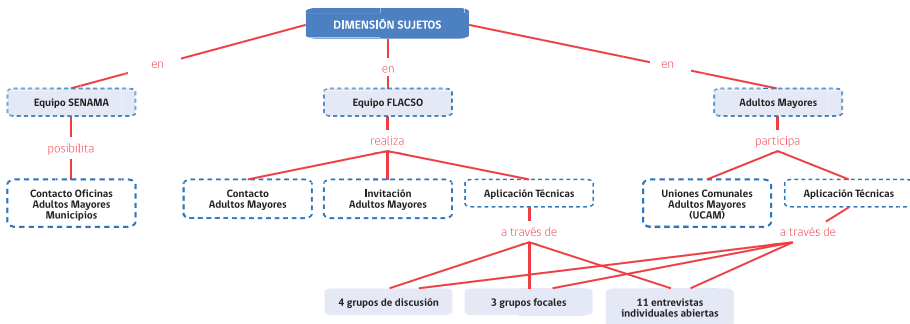
Respecto a los lugares en los cuales se aplicaron las técnicas de investigación, la experiencia del trabajo de campo mostró que la elección de estos es de suma importancia para la toma de decisiones por parte de las personas mayores sobre si participar o no en la investigación.

Las contrapartes locales permitieron identificar los lugares significativos para las personas mayores, cuyas características principales eran que se encontraran en sus comunas y sean lugares conocidos y de fácil acceso. En cuanto a la adecuación física de los lugares, estos cumplieron con los requisitos mínimos de privacidad e intimidad en la mayoría de los casos.

Dimensión sujetos

Esta dimensión dispuso y ordenó, en el trabajo de campo, las interacciones de cada actor en el estudio. Así, el equipo de Senama tuvo un rol clave facilitando el acercamiento a los encargados comunales de las oficinas de adultos mayores (OCAM); el equipo de Flacso realizó contacto directo con los adultos mayores y aplicó las técnicas del estudio; las personas mayores se involucraron en dos niveles: i) en el proceso de convocatoria a sus pares (desde su rol de presidentes de uniones comunales de adultos mayores -UCAM-) y ii) en calidad de participantes de las técnicas de investigación.

Figura 3. Mapa conceptual de la dimensión sujetos



Las acciones previas a la aplicación de las técnicas consistieron en un trabajo conjunto con tres actores: los representantes de las OCAM, los presidentes de las UCAM y los encargados de organizaciones sociales de personas mayores. Lo anterior se realizó con el propósito de generar y potenciar el trabajo de convocatoria, resguardando las particularidades de cada comuna. El grado de adecuación se refiere, entre otros aspectos, a la definición de canales sociales con legitimidad y confianza para las personas mayores, minimizando imágenes de vulnerabilidad, situaciones de riesgos o emociones de miedo.

El proceso de convocatoria se inició con los encargados de las OCAM en los cuatro municipios. Las acciones consistieron en reuniones de presentación del estudio y definición de las estrategias de acercamiento a las personas mayores, cuyos resultados fueron las listas de asistentes convocados y de personas claves que permitieran potenciar la con-

vocatoria a nivel comunal (presidentes de UCAM). Estas acciones facilitaron la comunicación directa del equipo de Flasco con las personas mayores. A través de los presidentes de las UCAM, se potenció la convocatoria a nivel local, específicamente en Cerro Navia y Quinta Normal. En estas comunas se realizaron reuniones entre el equipo de Flasco y los representantes de las UCAM para presentar el estudio (objetivos y metodologías) y generar un diálogo en torno a las estrategias y vías de acceso más idóneas a las personas mayores a partir de la experiencia de los representantes locales.

En el contacto telefónico con las personas mayores se les informaba de las siguientes materias:

- › Invitación para participar en un grupo de conversación patrocinado por Senama.
- › Descripción de la actividad: conversación grupal entre personas mayores, hombres y mujeres no conocidos.
- › Tema de conversación: el trato hacia las personas mayores en nuestra sociedad.
- › Número de personas invitadas a la actividad: máximo diez.
- › Duración de la actividad: máximo dos horas.
- › Lugar de realización dentro de la comuna.
- › Disposición de un refrigerio durante la conversación.
- › Condición de no preparación previa.
- › Información sobre el traslado hacia y desde el lugar de conversación. El traslado era financiado por el estudio y no implicaba gasto alguno para ellos.

Una vez que las personas mayores accedían a participar y/o presentaban una buena disposición para asistir, se les señalaba que se tomaría un nuevo contacto para definir detalles de la actividad. Posteriormente, transcurridos unos días, se les contactaba telefónicamente para confirmar la actividad y definir los detalles del traslado. Cabe destacar que, en este segundo contacto, las consultas de las personas mayores se orientaban a confirmar el lugar de la actividad, hora de inicio y término.

En la decisión de participación de las personas mayores confluyen un conjunto de factores de orden emocional, cognitivo y conductual. Una preocupación reiterada por los adultos mayores era si la actividad estaba respaldada por instituciones serias y conocidas, expresando su temor de no enfrentarse a una posible situación de engaño, solicitando datos personales del investigador como teléfono, correo electrónico y nombres de contacto que dieran cuenta de que la persona era conocida en los municipios.

Se presentaron casos en los cuales los adultos mayores hicieron explícitas sus razones de no participación al estar descontentos con la gestión municipal. En este caso, se respetó su opinión y decisión, y se les dio garantía de no ser contactados nuevamente.

Todos estos aspectos del procedimiento, orientados a potenciar confianzas y facilidades de acceso, fueron de gran relevancia para los representantes locales, respondiendo así a la acción ética de la investigación.

Las acciones dentro de esta dimensión, que toma en cuenta a los sujetos participantes en el estudio (hombres y mujeres), permitió ordenar y coordinar el flujo de las comunicaciones entre los equipos del nivel central, de investigación y las personas mayores organizadas, lo que permitió dar mayor fuerza a las actividades de trabajo de campo.

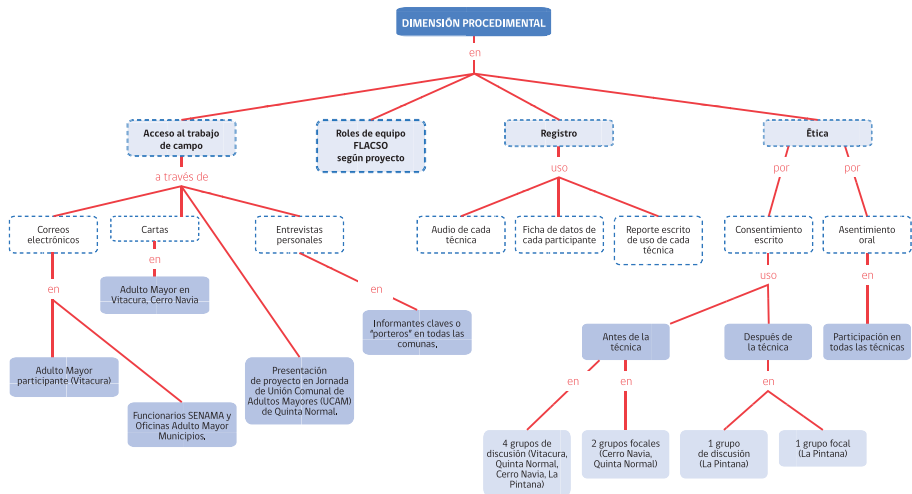


Bajo el criterio de la auditabilidad interna² del proceso de campo cualitativo y desde una posición desde el propio equipo de trabajo, es posible señalar que se logró un grado de adecuación óptimo en la definición de los canales sociales que contaron con legitimidad y confianza para las personas mayores, minimizando imágenes de riesgo o emociones de miedo frente a la vía de contacto. A partir de la experiencia, se determina de suma importancia el acompañamiento constante que se debe realizar con las personas mayores en el trabajo de campo, sobre todo en el proceso de convocatoria, lo que en términos concretos implica una comunicación permanente, que resguarde la confianza y confiabilidad del estudio. Es recomendable que el contacto con las personas mayores sea realizado por una o dos personas máximo, para que la vinculación sea progresiva y segura.

Dimensión procedimental

Para la dimensión procedimental que se dispuso en el trabajo de campo se consideraron cuatro aspectos: i) acceso al trabajo de campo, ii) roles del equipo de Flasco en la aplicación de las técnicas, iii) registro (registros en archivos de audios, instrumentos de registro de datos) y iv) procedimientos éticos por medio de la aplicación de consentimientos informados y por el asentimiento oral de los participantes.

Figura 4. Mapa conceptual de la dimensión procedimental



El acceso al trabajo de campo, como se muestra en el mapa conceptual, se dio a través de correos electrónicos, cartas y entrevistas, además de llamados telefónicos.

Con la contraparte técnica Senama y los encargados comunales de las oficinas de adultos mayores, se utilizó la vía telefónica y correos electrónicos de manera simultánea. En el caso de las personas mayores de Vitacura se utilizó el correo electrónico ya que muchos de los participantes son usuarios de Internet. En las otras comunas, donde los mayores no son usuarios habituales de la red, se sugirió utilizar otro medio de contacto, como el teléfono o cartas de invitación, que fue el caso de Cerro Navia y Vitacura.

Se realizó una presentación del estudio en una jornada de la UCAM de Quinta Normal. Se llevaron a cabo entrevistas personales con informantes claves o “porteros” en todas las comunas: encargados de oficinas de adultos mayores municipales y presidentes de uniones comunales.

Las técnicas fueron aplicadas por los tres investigadores responsables del trabajo de campo (nominados como investigador 1, 2 y 3), de acuerdo al diseño y programación del estudio. Las técnicas, en tanto, fueron determinadas de la siguiente manera: investigador 1 aplica técnica de grupos de discusión y grupos focales; investigador 2 aplica técnica de entrevista abierta; investigador 3 aplica técnicas de grupos (discusión y focal) y entrevista abierta.

Registro de la información

Respecto al registro asociado a la aplicación de las técnicas de investigación, estos fueron de dos tipos: oral y escrito.

Para el registro oral (voces de los participantes en las conversaciones grupales y entrevistas personales) se utilizó el sistema de grabación de voces en archivos de audios. Estos archivos fueron transcritos por profesionales externos al equipo de investigación, utilizando para este fin una pauta de transcripción dispuesta por el equipo de investigación de Flacso. Una vez obtenida la transcripción, ésta fue revisada en términos de calidad por el equipo de investigadores. El procedimiento para el registro se hizo a través de grabadora de audio digital.

El registro escrito tuvo dos dimensiones. Por una parte, la recopilación de datos socio demográficos de las personas mayores a través de una ficha, que incluyó una consulta sobre la opinión del participante a cerca del problema social que significa el maltrato a este grupo etario. Por otra parte, se registró la experiencia de los investigadores en la aplicación de la técnica, utilizando para ello una pauta de reporte de trabajo de campo.

En particular, se diseñó la ficha de datos de participantes bajo el formato de cuestionario. Su diseño fue de tipo semi-estructurado con preguntas cerradas y abiertas para una muestra cualitativa de tipo estructural. El instrumento contempló dos secciones de consulta: la primera se orientó a la recogida de información socio-demográfica de la población, que permitiera establecer una caracterización de la muestra de personas mayores, consultando información referida a edad, sexo, estado civil, hijos, profesión u ocupación, nivel educativo, salud, vivienda e ingresos.

En la segunda sección se consultó la opinión sobre maltrato físico, maltrato psicológico, abuso patrimonial, abuso sexual, maltrato estructural y otros temas de interés del estudio como la discriminación hacia las personas mayores, trato intergeneracional, respeto por parte del grupo joven e información asociada a lugares para hacer denuncias. Esta consulta fue realizada a través de 12 declaraciones según la técnica likert. Este instrumento se aplicó luego de realizadas cada una de las técnicas porque de haberlo realizado antes habría determinado el tema de conversación directamente.



La ficha fue aplicada por los investigadores una vez finalizadas las técnicas de investigación y se realizó en dos modalidades: aplicación grupal, que consistió en la lectura del instrumento al grupo para que los participantes respondieran la ficha de manera individual; y aplicación personalizada, donde los investigadores leían las preguntas y registraban las respuestas. La aplicación grupal sólo se consigna en La Pintana. En esa comuna se provocó el atraso en el inicio del grupo de discusión producto de que no hubo puntualidad por parte de las personas mayores ni tampoco en la entrega de la sede donde se realizó la actividad. En las otras experiencias de aplicación de las técnicas de investigación la ficha de datos fue personalizada.

El análisis estadístico de las fichas fue de tipo descriptivo a través de estadísticos univariados y bivariados expresados en datos absolutos y porcentajes. Se siguió un orden de agrupamiento de personas mayores por técnicas de investigación y comunas del estudio. Para este análisis se utilizó el programa SPSS V17.

Pauta de reporte de trabajo de campo

Los investigadores utilizaron una pauta de trabajo de campo para el registro de las experiencias producidas en los grupos de conversación y entrevistas abiertas. Este instrumento consideró los siguientes campos de interés:

- a. Identificación de la técnica: nombre del investigador, fecha y lugar de aplicación.
- b. Actividades previas a la sesión:
 1. Contacto para realizar entrevista (redes personales, canales sociales utilizados, decisiones no previstas en el diseño, establecimiento de contacto telefónico y personal, existencia de encuentros previos a la entrevista, tiempo entre el contacto y la realización de la entrevista),
 2. presentación del entrevistador/a (presentación en el punto de contacto, existencia de conocimiento previo o no, visita de cortesía previa a la entrevista, auto presentación en situación de entrevista, seguimiento o no de normas culturales que rigen la presentación de extraños), y
 3. esquema, guión o pauta de entrevista previamente diseñada.
- c. Actuación del entrevistador durante la sesión de entrevista:
 1. Tiempo de la entrevista (fecha, hora de inicio y término, duración),
 2. Lugar de la entrevista (ubicación territorial y espacio físico, condiciones adecuadas para la entrevista) y
 3. Etapas de la entrevista.
- d. Aspectos subjetivos en las entrevistas necesarios de tener presente para el análisis.

La experiencia desarrollada por los investigadores en el trabajo de campo, que si bien se guiaron por las pautas diseñadas, el uso de éstas no fue utilizada de manera rígida ni secuencial, sino que se fueron identificando los tópicos contenidos en ellas en el transcurso de las sesiones, dado que los adultos mayores al iniciar sus primeros relatos, en torno al tema del trato hacia los adultos mayores, recorrían de manera espontánea los tópicos de la pauta.



Desde las primeras aplicaciones aparecieron temas no contemplados en la pauta como trabajo, sexualidad y trato intra generacional, los que fueron integrados al instrumento final.

En cuanto a los contenidos, se observó la necesidad de integrar un espacio para que el entrevistado/a hable de su experiencia libremente y pueda escuchar y empatizar con relatos que escapen a los objetivos de la entrevista. Para ello, se debió controlar mejor el tiempo y ajustar las técnicas para que la entrevista no supere los tiempos previamente definidos (hora y media).

La actuación del investigador durante la sesión transcurrió, principalmente, en cinco etapas que se podrían identificar en todas las sesiones de entrevistas abiertas y grupos focales, variando en el caso de los grupos de discusión donde la conversación se orienta sólo a partir del estímulo inicial.

- › Primera etapa informativa: Dice relación con la presentación del equipo de investigación y participantes, entrega de información general del estudio, lectura del consentimiento informado y firma del mismo, aclaración de dudas y establecimiento del setting o encuadre.
- › Segunda etapa vínculo e introducción: Se presenta el estímulo inicial y se permiten las asociaciones que los entrevistados hagan de manera libre, dejando espacio para relatos más generales. El proceso de escucha está dirigido a generar un clima de confianza en el que se evita emitir juicios y opiniones e interrumpir de manera abrupta el relato.
- › Tercera etapa focalización y profundización: En esta etapa las personas entrevistadas han identificado las visiones generales acerca del tema del trato en el adulto mayor y toman una posición más directiva que en la etapa anterior, realizando preguntas más específicas y focalizándose de manera activa en los tópicos de interés del estudio.
- › Cuarta etapa cierre: La última etapa está destinada al cierre de la sesión, se explora con las personas entrevistadas si existen aspectos que no hayan sido explicitados y en los que quisiera ahondar. Se consulta por temas referidos a información acerca de formas de denuncia del maltrato, entregando información si es necesario. Se agradece la confianza mostrada y la buena disposición a participar en el estudio.
- › Quinta etapa toma de datos: Aplicación de ficha de datos.

Sobre los aspectos subjetivos observados por los investigadores en la aplicación de las técnicas, se presentaron diversas situaciones en los entrevistados como resistencias a través de risas y bromas al momento de abrirse a tocar el tema del maltrato.

Frente a los aspectos biográficos y experiencias cercanas al tema, surgió la necesidad de contener emocionalmente a los participantes, particularmente frente a los recuerdos de la infancia y juventud, los momentos nostálgicos y melancólicos y los sentimientos de pérdida. Estos aspectos fueron debidamente contenidos con frases de apoyo y dando tiempo al participante para que pueda explayarse y, posteriormente, cerrar adecuadamente el tema.



Procedimientos éticos del estudio asociados a la aplicación de las técnicas

Los aspectos éticos del trabajo de campo en la aplicación de las técnicas fueron resguardados principalmente a través de consentimientos informados. En términos procedimentales, si bien este instrumento contempla su aplicación antes del desarrollo de las técnicas, se presentaron casos en los cuales los participantes firmaron el consentimiento posteriormente.

La aplicación del consentimiento informado con posterioridad a las técnicas del grupo de discusión y del grupo focal ocurrió en el caso de La Pintana debido al retraso en la hora de inicio. No obstante, se contó con el asentimiento oral de todos los participantes antes de la aplicación de la técnica. En estos casos, fue el investigador responsable quien dio a conocer los contenidos básicos del consentimiento, disponiendo de tiempo para sondear la posibilidad entre los participantes de desistir de participar. Cabe indicar que no hubo ningún caso de deserción. En las entrevistas individuales los consentimientos informados fueron aplicados en su totalidad antes de la aplicación de la técnica.

En la aplicación de los consentimientos informados no se presentaron mayores inconvenientes, la totalidad de las personas mayores accedieron a su firma. El hecho de que los participantes se quedaran con una copia significó un acto de confianza y seriedad, ya que los instrumentos presentaban los datos de contacto del investigador responsable del estudio.

No obstante, en algunos casos el instrumento generó consultas vinculadas a las palabras y conceptos expuestos en el texto: consentimiento informado, nombres de las instituciones, anónimo, confidencial, desistir, compensación económica, fragmentos literales citados y publicados.

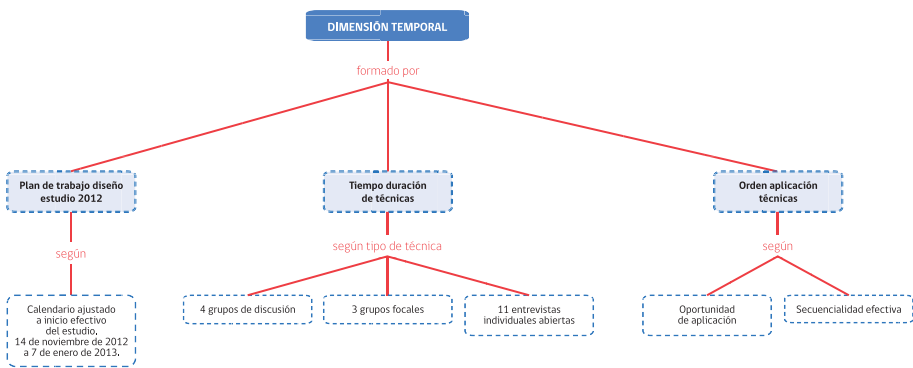
También se generaron consultas sobre intereses políticos partidistas de las instituciones a cargo del estudio, el fin práctico del mismo y de qué manera los resultados aportarían a las personas mayores. Si bien estos temas fueron abordados y resueltos con cada una de las personas, sus consultas permitieron, al equipo de investigación, reflexionar sobre el diseño del instrumento en cuanto a la presentación de conceptos técnicos y a la orientación y énfasis que se le da al resguardo de la investigación en un tema sensible, más que al resguardo de los participantes. De esta manera, y en la medida que se aplicaban nuevos consentimientos, el equipo puso mayor atención en la descripción de los conceptos y palabras utilizadas en el consentimiento informado. Al no tener bibliografía chilena de estudios cualitativos sobre maltrato a personas mayores, el equipo experimentó incertidumbre respecto a los resguardos que era necesario tomar y los posibles cuestionamientos al plantear un tema vinculado a la violencia. Este asunto se vincula a las controversias sobre las competencias profesionales más adecuadas en temáticas tan complejas como ésta, donde muchas veces se abren emociones, actitudes, aspectos de salud mental junto con otros de orden sociocultural más propios de un abordaje sociológico y antropológico.

Dimensión temporal

La dimensión temporal dispuso y ordenó tres niveles de acción:

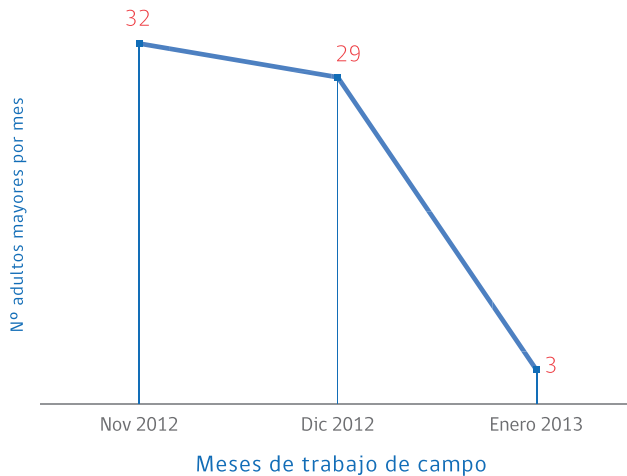
- plan de trabajo de diseño del estudio (2012) acordado entre las contrapartes técnicas (Senama - Flasco Chile),
- tiempo de duración en la aplicación de las técnicas, y
- orden de aplicación de las técnicas según oportunidad de aplicación en los territorios comunales y secuencialidad de las mismas: grupos de discusión, grupo focal y entrevista individuales.

Figura 5. Mapa conceptual de la dimensión temporal



Las técnicas de investigación fueron aplicadas en un periodo de tres meses, específicamente entre el 14 de noviembre de 2012 y el 7 enero de 2013.

Gráfico1. Adultos Mayores por mes.



Fuente: Senama-Flasco, 2012.

N= 64

En noviembre (2012) se aplicaron técnicas en Vitacura, La Pintana y Cerro Navia. En diciembre (2012) en La Pintana, Cerro Navia y Quinta Normal, y en enero de 2013 se continuó en La Pintana y Cerro Navia.

Durante los tres meses de trabajo de campo se obtuvo la participación de 64 personas mayores: 32 en noviembre (2012), 29 en diciembre (2012) y 3 en enero de 2013.

Las personas mayores se distribuyen por comuna de la siguiente manera: 8 adultos mayores en Vitacura, 18 en La Pintana, 22 en Cerro Navia y 16 en Quinta Normal.

Respecto a la concentración de adultos mayores por comuna y mes, la distribución fue la siguiente: en Vitacura la participación total de personas mayores se concentró en noviembre de 2012. En La Pintana el mayor número estuvo en noviembre (10 adultos mayores), seguido por diciembre con 7 y uno en enero de 2013.

En Cerro Navia el mayor número de adultos mayores se concentró en noviembre de 2012 (14 personas mayores), seguido por diciembre de 2012 con 6 y dos casos en enero de 2013. En Quinta Normal se alcanza la totalidad de los casos en diciembre de 2012.

Actividades posteriores a la realización de los grupos de conversación y entrevistas individuales

Estas actividades se concentraron en acciones de agradecimientos in situ y entrega de regalos a los participantes por la disposición de contribuir al estudio y, al mismo tiempo, acciones de confirmación de que el equipo de investigación estará atento a cualquier llamado por parte de ellos para saber de la investigación, reiterando que los datos de contacto se encuentran en los consentimientos informados que quedan en su poder.

En términos metodológicos y técnicos, se procede a la transcripción de los audios para el análisis y la elaboración del informe final. Se contempla una presentación de los resultados, en acuerdo con Senama, en las comunas participantes en la investigación, junto con el envío, desde Senama, de los resultados del estudio a los encargados de las oficinas de adultos mayores y a los presidentes de las uniones comunales de Quinta Normal y Cerro Navia.

MUESTRA CUALITATIVA EFECTIVAMENTE LOGRADA SEGÚN CRITERIOS DE COMPOSICIÓN

La muestra cualitativa efectivamente lograda de acuerdo a los criterios de composición, experimentó ajustes a partir del trabajo de campo, los cuales fueron registrados y caracterizados en tres diseños: diseño proyectado, diseño ajustado al trabajo de campo y diseño efectivamente logrado.

A partir del diseño efectivamente logrado, se obtuvo que la muestra cualitativa del estudio estuvo compuesta por personas mayores de los cuatro niveles socioeconómicos definidos en el estudio (medio alto, medio, medio bajo y bajo), con una mayor representación del nivel medio bajo.



En cuanto a los criterios de composición interna asociados a la edad (60 y más años), la muestra estuvo compuesta por personas de entre 59 y 93 años, con una mayor concentración de rango etario de 65 y 74 años (59,4%).

En cuanto al criterio de sexo, se obtuvo una mayor participación de mujeres (69%).

Finalmente, se contó con personas mayores con diversos niveles de participación en organizaciones sociales (67,2%) y adultos mayores que no participan. Así, y en términos de estrato social, nos encontramos con un mayor número de adultos mayores de nivel medio bajo participantes en organizaciones sociales a nivel local.

Panorama general socio-demográfico de los participantes del estudio

Las edades de las personas mayores participantes estuvieron comprendidas entre los 59 años (mujer de Vitacura) y los 93 años (mujer de Cerro Navia). En esta amplitud etaria, el mayor número de adultos mayores se concentró entre los 65 y 74 años (38 casos), que en términos porcentuales alcanzó al 59,4% del total de la muestra cualitativa (64 casos).

Respecto al sexo de los participantes, la muestra se configuró por un mayor número de mujeres (44 casos) que representan el 69% del total y 20 hombres, que equivalen al 31% de la muestra. Se presentaron tanto hombres como mujeres en todos los estratos socioeconómicos del estudio, siendo La Pintana la comuna que presentó mayor homogeneidad entre los sexos. En las otras comunas, las mujeres presentaron una mayor proporción de casos (sobre el 60%).

En relación al estado civil de los participantes, la mayoría son casados (39%) y viudos (28%), en menor proporción separados (12,5%) y convivientes (7,8%). En síntesis, se desprende que las personas mayores han establecido vínculos familiares formales en sus trayectorias de vida, que les otorga ciertos deberes y derechos como individuos dentro de la sociedad chilena. La situación de casado, viudo y soltero se presenta en todas las comunas. La categoría de conviviente solo se presenta en La Pintana y Cerro Navia.

La mayoría (94%) de las personas mayores presentes en el estudio han tenido hijos. Aquellos que indican no tener hijos corresponden, en su totalidad, a participantes de Quinta Normal.

En cuanto a la autoclasificación de profesiones y oficios, el mayor porcentaje (48%) corresponde a oficios. Un número no menor de adultos mayores no responden la pregunta por profesión u oficio (33%). Los oficios se ubican en trabajos domésticos remunerados y no remunerados como carpintería, jardinería, soldador, trabajo textil, gasfitería, costurera, chofer, jefe de obra (área de la construcción) y comerciantes. Por su parte las profesiones corresponden a profesores, contadores, enfermería, secretaria bilingüe y fotógrafos. Como se puede observar, los oficios corresponden a actividades de baja calificación y las actividades profesionales son de tipo técnicas más que universitarias de alta calificación.



El 80% de las personas mayores no realiza actividades remuneradas. Aquellos que indican trabajar remuneradamente son principalmente comerciantes, empresarios, trabajadores de ferias libres y profesores.

En cuanto al nivel educacional, la mayoría de los participantes cuenta con educación formal (92%), principalmente de nivel básico completo e incompleto. En segundo lugar se encuentran aquellos que alcanzan un nivel medio incompleto (10,9%), en tercer lugar el nivel superior con 12,5% y en cuarto lugar el nivel técnico completo. Sólo dos casos indican no tener educación.

En referencia a la afiliación al sistema de salud, la mayoría de las personas mayores se encuentran afiliadas a Fonasa (81,3%), mientras que 9,4% está en alguna Isapre. Por su parte, aquellos que indicaron estar en Fonasa corresponden al grupo B³. Sólo en Vitacura los adultos mayores se encuentran mayoritariamente en el sistema de Isapre.

Los adultos mayores viven mayoritariamente en viviendas propias (81,3%), seguidos por quienes viven de allegados y en viviendas prestadas o cedidas. Viven acompañados con familiares (79%), y en un menor número con amigos (2%). Un 16% vive solo, principalmente en las comunas de Quinta Normal y Vitacura.

El ingreso que reciben mensualmente proviene de sus jubilaciones (39%), pensiones del Estado o de sus cónyuges, las que sumadas alcanzan 47%. En La Pintana y Cerro Navia la fuente de ingreso proviene de pensiones del Estado y en Quinta Normal y Vitacura de sus jubilaciones. El 52% de las personas mayores cuenta mensualmente con ingresos similares al sueldo mínimo (alrededor de ciento noventa mil pesos chilenos).

El 67,2% de las personas mayores participa en alguna organización social de su comuna y 32,8% no participa. Por tanto, nos encontramos con una población que se encuentra vinculada a las redes locales de organización social, en particular a organizaciones de orden comunitario.

Opiniones acerca del maltrato en Chile

En el trabajo de campo, específicamente en la ficha de datos, se indagó en la opinión sobre el maltrato, lo cual corresponde a una caracterización de la muestra en este ámbito. Esta indagación se refiere a las observaciones que realizan las personas mayores sobre el entorno social.

En primer lugar se reconoció la presencia de maltrato estructural o societario hacia las personas mayores. Así, 9 de cada 10 participantes en el estudio dieron cuenta del maltrato que ejercen los funcionarios públicos y la sociedad. En la misma proporción plantean que los jóvenes no los respetan, poniendo de manifiesto un tipo de maltrato psicológico hacia este grupo etario.

En segundo lugar, se reconoce la existencia de maltrato físico. Así, 8 de cada 10 participantes opinaron que la mayoría de las personas mayores sufre de maltrato físico por parte de un cercano. Este lugar lo ocupan, además, otras manifestaciones de maltrato



psicológico como la pena con que viven los adultos mayores y la percepción de que son más dependientes de lo que son en la realidad.

En la misma proporción se registra el abuso patrimonial. 8 de cada 10 participantes indican que la mayoría de las personas mayores son víctimas de la apropiación de sus bienes por parte de terceros. De igual manera se presenta el maltrato relacionado con la negligencia, 8 de cada 10 participantes opinan que las personas que cuidan a los adultos mayores son negligentes. Similar situación se presenta en aquellos adultos mayores que sufren de abandono por parte de las personas que los cuidan: 8 de cada 10 adultos mayores opinaron que las personas mayores son abandonadas por sus cuidadores.

Asimismo, 7 de cada 10 personas mayores consultadas opinan que este grupo etario tiene baja autoestima y en la misma proporción opinan que los chilenos, en su mayoría, creen que los adultos mayores son enojones.

Finalmente, 7 de cada 10 participantes opinan que existe abuso sexual hacia las personas mayores aunque no se hable del tema.

SUGERENCIAS PARA LA INVESTIGACIÓN SOCIAL ACERCA DEL MALTRATO HACIA LAS PERSONAS MAYORES

1. Ocupar las redes institucionales para el acceso a las personas mayores tiene fortalezas y debilidades para la investigación.

Un aspecto que favoreció el uso de las redes institucionales se vincula en primera instancia con la posibilidad de interactuar de manera rápida y directa entre los actores responsables de la investigación. Esta interacción produjo un alineamiento respecto al enfoque y la metodología de trabajo contempladas en el estudio. Además, permitió la integración de los conocimientos propios de cada actor en relación a la población en estudio, potenciando un mayor respeto de las particularidades y dinámicas locales.

Una de las debilidades presentadas, y que requieren ser consideradas durante el acercamiento a las personas mayores a través de las redes institucionales, es que se tiende a asociar, y a responsabilizar, la investigación al marco institucional local y, por tanto aparece una primera valoración positiva o negativa del estudio en la medida que el municipio haya resuelto o no los problemas de las personas mayores. La identificación institucional de la investigación tiende a perder neutralidad en el equipo de investigación. Asociado a lo anterior, es que gran parte de los convocados se encontraban de alguna u otra manera vinculados a la red de organizaciones sociales de base comunitaria, con experiencias más positivas que negativas respecto a la institucionalidad local.

Por otro lado, cuando la interacción entre los actores no sigue un acercamiento constante y las actividades de convocatoria son asumidas en su totalidad desde lo local, se corre el riesgo de alterar los criterios de convocatoria propios de cada técnica de investigación, y se tiende hacia una lógica de oportunidad, centrada en el logro numérico de participantes.



2. Para acceder a las personas mayores no organizadas es necesario una aproximación antropológica al campo.

Para acceder a las personas mayores no organizadas se propone una aproximación antropológica al campo. En esta aproximación se debe procurar no ser asociado a las lógicas formales de invitación institucional vinculadas, tradicionalmente, a intereses políticos partidistas o de algún grupo específico de poder local.

Por otro lado, deberá considerar posibles experiencias desfavorables por parte de las personas mayores en actividades de orden comunitario, así como también que no tengan experiencias previas de participación social que los predispongan negativamente a compartir con sus pares.

Por estas razones se considera que en el trabajo de campo deberán realizarse al menos dos contactos previos a la aplicación de la técnica de investigación. Este espacio será clave para la generación de confianza y seguridad de las personas mayores y de su entorno inmediato para participar en el estudio.

3. Valorar los lugares en cada comuna para la aplicación de las técnicas de investigación, pues las personas mayores los reconocen como cercanos.

Se recomienda considerar en el trabajo de campo con personas mayores el lugar en el que se realizan las técnicas de investigación, los cuales deben ser claramente reconocidos por los participantes.

En este punto es vital el apoyo institucional a nivel local, ya que estos conocen los lugares que resultan familiares y de fácil acceso lo que permite fortalecer la confianza de este grupo etario y estimula la participación en la investigación.

4. Valorar los elementos de producción y logística destinados a las personas mayores invitadas.

Las personas mayores reconocen y valoran que durante la aplicación de las técnicas se haya considerado el traslado, los alimentos y, principalmente, la confirmación previa de las actividades. Los participantes le dieron un valor especial a que el costo del traslado (ida y regreso) fuera asumido por los organizadores del estudio. Estas acciones fueron valoradas positivamente y se consideraron como una manifestación de cuidado y respeto por sus tiempos.

5. Valorar que la organización del trabajo de campo y la aplicación de cada técnica cualitativa esté a cargo del equipo de investigación.

En cuanto a la organización del trabajo de campo, es fundamental que los investigadores estén involucrados en las etapas previas de organización y posteriores a la aplicación de las técnicas.



NOTAS AL CAPÍTULO VII

1. Se consideraron los datos poblacionales de personas mayores disponibles en el informe "Catastro de Población Adulta Mayor" del Instituto Nacional de Estadísticas en su sección de Estadísticas Sociales y Culturales, donde la Región Metropolitana presenta un total de 669.543 personas adultas mayores que se concentran en un 83% en la Provincia de Santiago.
2. Para el concepto de auditabilidad externa de la investigación cualitativa revisar: Cornejo, M. y Salas, N. (2011). Rigor y Calidad Metodológicos: Un Reto a la Investigación Social Cualitativa. *Psicoperspectivas*, 10 (2), 12-34. Recuperado el 25 de agosto de 2013 desde <http://www.psicoperspectivas.cl>
3. Fonasa clasifica a sus beneficiarios en los tramos A, B, C y D de acuerdo a su ingreso imponible. El Tramo A corresponde a personas o a los integrantes del hogar que carecen de ingresos o de un trabajo formal. Serán consideradas como carentes de recursos también las personas que perciben un Subsidio Único Familiar (SUF) o una Pensión Básica Solidaria (PBS). Así también la mujer embarazada y los niños hasta los 6 años de edad, los que tienen derecho por ley al acceso y gratuidad en las atenciones de salud en la red pública. El Tramo B son todas aquellas personas que perciben un ingreso menor al sueldo mínimo, tienen acceso y gratuidad en las atenciones de salud en la red pública. El Tramo C y D corresponde a todas aquellas personas que perciben un ingreso mayor al sueldo mínimo, tienen copagos establecidos.
Información extraída de la página web de la Superintendencia de Salud de Chile, <http://www.supersalud.gob.cl/consultas/570/w3-article-6304.html>

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ✧ Cornejo, M. & Salas, N. (2011). Rigor y Calidad Metodológicos: Un Reto a la Investigación Social Cualitativa. *Psicoperspectivas*, 10 (2), 12-34. Recuperado el 25 de agosto de 2013 de <http://www.psicoperspectivas.cl>
- ✧ Corvalán, J. (2011). El Esquema Cruzado como forma de Análisis Cualitativo en Ciencias Sociales. *Cinta Moebio* 42: 243-260. Recuperado de www.moebio.uchile.cl/42/corvalan.html
- ✧ Fonasa. Beneficiarios en los tramos A, B, C y D de acuerdo a su ingreso imponible. Recuperado de <http://www.supersalud.gob.cl>
- ✧ Ibáñez, J. (1979). Más allá de la sociología. El grupo de discusión: teoría y crítica. Madrid: Siglo Veintiuno Editores.
- ✧ Ley N°19.123 PRAIS. Programa de Reparación y Ayuda Integral en Salud y Derechos (PRAIS) otorgado por el Estado Chileno. Recuperado de www.fonasa.cl
- ✧ La Ley N°20.614, publicada en el Diario Oficial el 20.07.2012, establece en su artículo 1° los valores del ingreso mínimo mensual Recuperado de <http://www.dt.gob.cl/consultas/1613/w3-article-60141.html>
- ✧ Pnud. (2004). Desarrollo Humano en Chile. El poder: ¿para qué y para quién 2004. Santiago: Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo.
- ✧ Wood L. & Kroger R. (2000). Doing discourse analysis. London: SAGE. Appendix A (pp. 193-194).

