



**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

**"CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN SOCIAL PARA SENSIBILIZAR Y PREVENIR LA  
DISCRIMINACIÓN HACIA EL ADULTO MAYOR."**

TESIS DE GRADO

**CAROLINA SUSETH RAMOS MALDONADO**  
CARNET 10447-10

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2015  
CAMPUS CENTRAL

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

**"CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN SOCIAL PARA SENSIBILIZAR Y PREVENIR LA  
DISCRIMINACIÓN HACIA EL ADULTO MAYOR."**

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE  
HUMANIDADES

POR

**CAROLINA SUSETH RAMOS MALDONADO**

PREVIO A CONFERÍRSELE

EL TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2015  
CAMPUS CENTRAL

## **AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**

RECTOR: P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.  
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO  
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: DR. CARLOS RAFAEL CABARRÚS PELLECCER, S. J.  
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.  
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS  
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

## **AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES**

DECANA: MGTR. MARIA HILDA CABALLEROS ALVARADO DE MAZARIEGOS  
VICEDECANO: MGTR. HOSY BENJAMER OROZCO  
SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY  
DIRECTORA DE CARRERA: MGTR. NANCY AVENDAÑO MASELLI

## **NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN**

MGTR. AMPARO ELIZABETH VALENZUELA PINEDA

## **REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN**

MGTR. NORMA MARCELA HERNANDEZ HASBUN



Universidad  
Rafael Landívar  
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES  
Teléfono: (502) 24262626 ext. 2440  
Fax: 24262626 ext. 2486  
Campus Central, Vista Hermosa III, Zona 16  
Guatemala, Ciudad. 01016

FH/ap-NT-294-14

Guatemala,  
28 de agosto de 2014

Señorita .  
**Carolina Suseth Ramos Maldonado**  
Presente

Estimada señorita Ramos:

De acuerdo al dictamen rendido por el Comité Revisor de Anteproyectos de Tesis de esta Facultad, se conoció el anteproyecto de tesis presentado por la estudiante **Carolina Suseth Ramos Maldonado**, carné No. **10447-10**, de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, el cual se titula: "**Campaña de Comunicación Social para sensibilizar y prevenir la discriminación hacia el adulto mayor**". El Comité resolvió **APROBAR** el anteproyecto, y nombrar como asesora a la Magíster Amparo Valenzuela.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

*Irene Ruiz Godoy*  
Mgtr. Irene Ruiz Godoy  
Secretaria de Facultad

 Universidad  
Rafael Landívar  
Tradición Jesuita en Guatemala  
Facultad de Humanidades  
Secretaría de Facultad

\*ap  
Ccfile

En todo amar y servir  
Ignacio de Loyola

Guatemala, 26 de noviembre de 2014

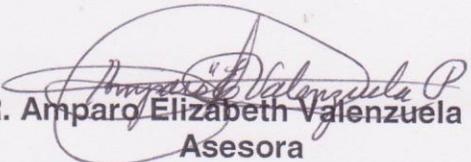
Señores Miembros del Consejo  
Facultad de Humanidades  
Universidad Rafael Landívar  
Presente

Respetables Miembros del Consejo de Facultad:

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes para someter a su consideración el trabajo de investigación de la estudiante **Carolina Suseth Ramos Maldonado, carné No. 1044710**, previo a optar el grado académico de Licenciada en Ciencias de la Comunicación.

El trabajo se titula "**Campaña de Comunicación Social para sensibilizar y prevenir la discriminación hacia el Adulto Mayor**". He asesorado y revisado dicho trabajo y considero que cumple con los lineamientos y calidad requeridos por el departamento, por lo que les agradeceré asignar el revisor correspondiente para la revisión final de la tesis.

Atentamente,

  
MGTR. Amparo Elizabeth Valenzuela Pineda  
Asesora  
Código de Catedrática 4184



**Orden de Impresión**

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante CAROLINA SUSETH RAMOS MALDONADO, Carnet 10447-10 en la carrera LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, del Campus Central, que consta en el Acta No. 05909-2015 de fecha 8 de enero de 2015, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

**"CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN SOCIAL PARA SENSIBILIZAR Y PREVENIR LA DISCRIMINACIÓN HACIA EL ADULTO MAYOR."**

Previo a conferírsele el título y grado académico de LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 8 días del mes de enero del año 2015.

*Irene Ruiz Godoy.*  
\_\_\_\_\_  
MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY; SECRETARIA  
HUMANIDADES  
Universidad Rafael Landívar



## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a mis padres por ser el principal pilar y motivación en toda mi carrera,

A mis hermanos, Diego y Oswaldo por su ejemplo y apoyo incondicional,

A Mario, Miriam, Jimena, por darme aliento de seguir adelante y acompañarme

en todo momento.

## **DEDICATORIA**

A mis abuelos, Tere, David, Graciela y Ricardo.

## INDICE

<b>RESUMEN.....</b>	<b>1</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>2</b>
1.1 Antecedentes.....	3
1.2 Marco Teórico.....	10
1.2.1 Comunicación .....	10
1.2.2 Campaña de Comunicación.....	11
1.2.2.1 Tipos de campañas.....	13
1.2.2.2 Etapas de una campaña de comunicación: .....	15
1.2.3 Adulto Mayor .....	18
1.2.3.1 La actividad en el adulto mayor .....	19
1.2.3.2 La importancia de la familia en la vida de una persona mayor.....	23
1.2.4 Discriminación.....	24
1.2.5 Maltrato en Personas Mayores .....	27
1.2.5.1 Tipos de maltratos en personas mayores .....	29
1.2.5.2 Agresor y sus causas .....	34
<b>II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>39</b>
2.1 Objetivo General .....	40
2.2 Objetivos Específicos .....	40
2.3 Público al que va dirigido.....	40
2.4. Medio a utilizar .....	41
2.5 Elementos de contenido .....	41
2.5.1 Campaña de Comunicación Social:.....	41
2.5.2 Adulto Mayor .....	42

2.5.3 Discriminación.....	42
2.6 Alcances y Límites.....	42
2.7 Aporte .....	43
<b>III. MÉTODO.....</b>	<b>44</b>
3.1. Fuentes de Información.....	44
3.2. Sujetos.....	46
3.3 Técnicas e Instrumentos.....	48
3.3.1 Entrevista semi-estructurada a profesionales.....	48
3.3.2 Cuestionario a personas mayores .....	49
3.4. Ficha técnica .....	50
3.5 Diagnóstico .....	51
3.6 Procedimiento.....	51
3.7 Cronograma.....	53
3.8 Presupuesto.....	54
<b>IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS .....</b>	<b>56</b>
<b>PROPUESTA CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN .....</b>	<b>67</b>
<b>V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>81</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>83</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>84</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>89</b>

## RESUMEN

El objetivo general de la investigación es el desarrollo de una campaña de comunicación social para prevenir la discriminación hacia el adulto mayor, promoviendo que por este medio la sociedad se involucre en la temática de prevención a la discriminación que genera maltrato en las personas mayores. Siendo una investigación descriptiva con enfoque cualitativo, se utilizaron dos instrumentos, la entrevista con profesionales y cuestionario para los sujetos.

Se concluyó que en la sociedad guatemalteca está latente el maltrato y discriminación en las personas mayores en ambientes cercanos como la familia o cuidadores, por consiguiente es oportuno la divulgación de este fenómeno en medios de comunicación para su prevención, se sugiere el resaltar la importancia de un trato digno hacia el adulto mayor.

Se recomienda trabajar con la sociedad para promover una digna calidad de vida, sensibilizar y concientizar a los ciudadanos del respeto que se merecen las personas mayores. Por último, cabe destacar que al concluir la investigación se pudo demostrar que el sector poblacional adulto mayor sufre de baja autoestima y otras consecuencias a causa del maltrato que padecen, así como también los profesionales fundamentaron la falta de apoyo nacional en la temática.

## I. INTRODUCCIÓN

En Guatemala el adulto mayor vive en un espacio de discriminación, fenómeno que es preciso prevenir, erradicar, ya que se les debe dignificar y dar una calidad de vida. La prevención de este fenómeno es muy poco tratada en la actualidad del país, por consiguiente la sociedad desconoce la realidad y el contexto de este sector de la población. Por lo que es primordial que la sociedad viva en un ambiente de sensibilización y concientización.

Existen diferentes tipos de maltratos hacia el adulto mayor que se ignoran, lo que refleja ser un vivo ejemplo de la discriminación tan latente en el país. Algunos tipos son el maltrato psicológico, abuso sexual, abuso económico/patrimonial, negligencia, físico, por mencionar algunos, donde el agresor tiene algún parentesco familiar con la víctima o bien es el cuidador.

Las personas mayores habitan invisibilizados y excluidos de la sociedad, lo que contribuye a que de alguna manera se vea con incredulidad que ellos puedan ser informados, capacitados y por consiguiente sensibilizados sobre el derecho que tienen a llevar una vida digna donde enmarque la igualdad, y puedan asumir un papel activo desde el cual exijan que se les respete.

Las campañas de comunicación social trabajadas a nivel nacional tienen como prioridades la violencia, la mujer, niñez, sin embargo, pasan por alto temáticas donde el actor principal es la población adulta mayor, provocando que el índice de violencia hacia este sector poblacional se incremente cada día más.

Este trabajo pretende dar a conocer que existe discriminación, maltratos y sus causas, por lo que el objetivo es desarrollar una campaña de comunicación social para prevenir la discriminación hacia el adulto mayor, para concientizar y sensibilizar a familiares y personas cercanas.

## 1.1 Antecedentes

A continuación se presenta una serie de antecedentes relacionados a la temática del adulto mayor, realizados e investigados en los últimos años en Guatemala. Cada uno de ellos plantea la situación del sector población según el enfoque otorgado. Así como resaltan la importancia y la marginación que vive las personas de 60 años y más en diferentes ámbitos a nivel nacional.

Bravo (2006) realizó una investigación sobre la situación jurídica y social del adulto mayor de la ciudad de Quetzaltenango, con el fin de dar a conocer la falta de una legislación para la protección del adulto mayor y la falta de conciencia social. Utilizó como técnicas encuestas y entrevistas con una muestra de ciento diez personas, diez personas de cada zona del casco urbano de la ciudad de Quetzaltenango. Obteniendo como resultado que en Guatemala se viola el derecho de la igualdad en las personas mayores y que existe carencia de voluntad política para crear normas a favor del sector poblacional. Por último que existe la falta de formación cívica y social en la sociedad guatemalteca que afecta al adulto mayor. Concluyó que la sociedad necesita responder a las necesidades de las personas mayores tanto jurídicas como sociales.

Lemus (2008) investigó la situación de las personas mayores relacionada a sus derechos, el acceso y la promoción de ellos. Por medio de la investigación trabajó una campaña para la sensibilización utilizando como muestra a estudiantes de primer ingreso y reingreso de las nueve facultades de la Universidad Rafael Landívar del Campus Central, de ambas jornadas. Para ello aplicó una encuesta para determinar el conocimiento de los estudiantes con respecto al tema. Con su investigación determinó que un alto porcentaje de sus sujetos desconocen la existencia de los derechos de las personas mayores y que sufren de violación. La autora mencionó que una mejor utilización de medios favorecería para la promoción entre los que destacó y sugirió el uso del portal de Internet, mantas y la revista Vida Universitaria. Concluyó que desconocen sobre los derechos humanos de las personas mayores por falta de información al respecto.

Estrada (2012) realizó un portafolio fotográfico sobre un asilo de ancianos para evaluar la aceptación, y la inclusión. Por medio de la fotografía buscó evidenciar los procesos de interacción entre las personas de la tercera edad que viven en un asilo y cómo sus relaciones se ven afectas por el lugar o espacio donde viven. En su investigación trabajó con varios sujetos como lo son adultos mayores que habitaban el asilo Fray Rodrigo de la Cruz, ubicado en la Antigua Guatemala del departamento de Sacatepéquez, así mismo realizó entrevistas semi-estructuradas a autoridades del centro, Ricardo Roca el Director de la Institución, Berta Lidia Silva, trabajadora social; las autoridades brindaron la información que utilizó el autor para la selección de sujetos a retratar. La autora a través de su investigación reveló información que los residentes en el asilo viven en un ambiente de cotidianidad y monotonía, que no contaban con actividades de inclusión y convivencia. Por otro lado los datos presentados por las autoridades revelaron el motivo por el cual permanecían en el asilo. Estrada concluyó que es necesaria la creación de proyectos por parte del Gobierno, pero sobre todo que se trabaje la dignificación, y programas en pro del cuidado y desarrollo del adulto mayor.

Valdez (2012) en su nota de Prensa Libre, en la sección de Nacionales, menciona Adultos Mayores sufren de exclusión. Arremete con qué violencia, maltrato, exclusión y discriminación afecta a este sector población. Según entrevista que realizó a Alcira Tobar, Defensora del Adulto Mayor de Guatemala, no existen políticas públicas para atender a este grupo de la sociedad, únicamente programas de asistencialismo. Tobar menciona que los abusos o agresiones cometidas por familiares no son denunciados. Y que sufren de maltrato en el transporte público, ya que se les permite abordar por parte de los pilotos porque gozan exoneración de pago.

De León (2013) en su nota de Emisoras Unidas, en la sección de Nacionales comparte que la violencia contra el adulto mayor aumentó el primer cuatrimestre del año, en comparación a los datos del año 2012. En su nota trabajó con una fuente de la Defensoría del Adulto Mayor, Teresa Maldonado, asesora de la Defensoría mencionada, quien señala que es preocupante el incremento de

violencia y maltrato en contra de la población mayor considerando que se debe a la pérdida de valores por parte de la familia y sociedad. Maldonado comentó que el ambiente en que sufre de más abusos psicológicos y físicos es dentro del núcleo familiar, pero que difícilmente es denunciado. La noticia concluye con la mención de la fuente sobre la existencia del Decreto 80-96 que garantiza una calidad vida y vela por sus necesidades.

Orozco (2014) en su nota de Prensa Libre, en la sección de Actualidad menciona los abandonados por sus familias, revela que son los niños y los adultos mayores los más vulnerables a este tipo de maltrato. Realizó entrevistas a Fredy Ortiz, psicólogo de la Liga de Higiene Mental, Teresa Maldonado, docente geriatra, con el fin de indagar el motivo por el cual se recae en el abandono por parte de sus familiares. Orozco menciona que durante el año 2013 según registro del Ministerio de Salud más de 208 adultos mayores fueron abandonados en hospitales nacionales. Los especialistas entrevistados indicaron que este fenómeno se debe por un lado a que los familiares creen que dejarlos en un hospital estarán en mejores manos que dejarlos en la calle, según refiere Ortiz. Maldonado expresó que los familiares se excusan de la falta de recursos económicos para abandonar a sus padres, y que la existencia de sanciones penales en estos casos podría ser un limitante para que los familiares piensen dos veces en abandonarlos.

Las investigaciones anteriores demuestran que a nivel nacional existen diversas investigaciones, las cuales demuestran las necesidades o carencias de las personas mayores. Las mismas permiten brindar la oportunidad de adentrarse un poco más en la realidad de los adultos mayores. Por consiguiente, se continuará con una breve síntesis de estudios realizados a nivel internacional sobre las personas mayores.

Las investigaciones internacionales permiten conocer y aprender mucho más sobre tópicos del adulto mayor. Los estudios previos ayudan a enriquecer y comprender la situación de las personas mayores.

Cifuentes (2005) trabajó una investigación del Adulto Mayor Institucionalizado con la finalidad de saber la opinión de las personas que residen en ellos. Trabajó con residencias ubicadas al Sur y Sur Oriente de la Región Metropolitana de Chile. La técnica con la que llevo a cabo su investigación fue la entrevista, para conocer la opinión con respecto al trato, y la percepción que tienen de los establecimientos de larga estadía en los cuales residen. Obteniendo como resultado que un 75% de la muestra respondió de manera positiva con un buen cuidado y buena atención en la residencia. Un 15% respondió con calificación negativa por no brindar una buena alimentación en el asilo, la muestra restante no respondió o les fue indiferente. Por lo que concluyó con que las personas mayores requieren de un lugar para vivir, sin importar su condición económica o social, debido a que sus familiares no cuentan con los recursos para su cuidado o evaden la responsabilidad.

Travieso (2005) investigó los factores que determinan la calidad de vida de las personas mayores. Su motivo fue la indagación de la situación de personas albergadas en residencias, conocer las relaciones sociales, familiares, salud, alimentación, recreación, entre otros, después de saber el funcionamiento institucional se realizaron las recomendaciones necesarias. Sus sujetos fueron 64 adultos mayores que residen en la Casa Hogar Padre Iriarte, ubicada en el Municipio Zamora Estado Miranda. Los instrumentos que utilizó en su investigación fueron observación, encuesta, y la entrevista. Como resultado obtuvo una respuesta satisfactoria con la calidad de vida que les brinda en la Casa Hogar Padre Iriarte, ya que existe un cumplimiento de necesidades básicas. También se resaltó en el resultado la importancia de las relaciones interpersonales. Por lo que concluye con su investigación que los adultos mayores institucionalizados sienten bienestar con su estadía, sin embargo, existe un número de personas que ingresaron de forma involuntaria, lo que claramente afecta su calidad de vida.

Baeza y Poblete (2006) en su investigación sobre adulto mayor y maltrato, pretende identificar la realidad socioeconómica y de maltrato en los adultos

mayores de la comuna de Pudahuel. Utilizando como muestra a 17 personas mayores que han sido maltratadas en instituciones públicas, a las cuales han acudido en busca de ayuda. Como instrumentos para la recopilación de información utilizaron entrevistas semi-estructuradas. Entre los resultados de su investigación obtuvieron que debido al ambiente de una sociedad machista, son las mujeres mayores de 70 años quienes sufren de maltrato, así como también son las mujeres quienes dependen de su economía únicamente de su pensión. También que las causas del maltrato puede ser por estrés, aislamiento, prejuicios y mitos. Investigación que concluyó con que esos sucesos violentos causan un daño en la víctima ya sea desde el ámbito emocional o a nivel de autoestima.

Barrón, Ojeda y Vera, (2006) trabajaron su investigación con la temática de estilos de vida de personas mayores de 65 años económicamente activas de Chillán y Valparaíso, Chile, y conocer la percepción del trabajo en el envejecimiento activo. Su muestra de investigación fue 239 personas, de las ciudades mencionadas anteriormente, el instrumento que utilizó fueron entrevistas semi-estructuradas. Con las cuales se reflejó que más del 50% realiza actividad física, un 40% no ha acudido a consulta médica en los últimos 6 meses, y por último que un 90% de los entrevistados se encuentran satisfechos con el nivel y calidad de vida que tienen. Concluyeron su investigación con que estar activamente trabajando después de los 65 años beneficia a la autoestima, favorece y fortalece el proceso de envejecimiento.

Carú, Villalobos, Bustos y Ortiz, (2008) realizaron un análisis sobre los factores socioculturales presentes en el maltrato estructural hacia las personas mayores en la región del Maule, desde las visiones del Gobierno y la Sociedad Civil. Con el propósito de aportar a instituciones públicas y privadas la generación de estrategias que mejoren la visión del adulto mayor en la sociedad. Los sujetos con los que trabajaron su investigación fueron instituciones de la Sociedad Civil Organizada o Gubernamental, de la Región del Maule y con Instituciones que trabajan el tema del Adulto Mayor en la misma región, con quienes se trabajó entrevistas de profundidad, para conocer sus percepciones en relación al

problema de estudio. Con los datos de su investigación se determinó que el tema del adulto mayor se maneja de manera errónea, que al mismo tiempo se desconoce y excluye. Por lo que la investigación concluyó con que el adulto mayor vive invisibilizado y excluido de la sociedad.

Ríos (2008) en su investigación busca indagar acerca de la oferta del servicio al adulto mayor desde la perspectiva del estado de bienestar en el Municipio de San Felipe de Venezuela, considera que es un hecho que la sociedad adulta no vive una calidad de vida, por lo que vive en un ambiente de necesidades y carencias. Siendo el gobierno el encargado de satisfacer y prestar un servicio de atención al adulto mayor, quienes viven discriminados por sus propias familias. Su muestra fueron empleados de la gerencia del sector público, asociaciones e institutos privados y ONG que prestan el servicio de atención al adulto mayor, a quienes le aplicó el instrumento de la encuesta. Obteniendo como resultado que las personas que se encuentran en abandono muy rara vez cuentan con un plan o programa de seguridad, así mismo como también que casi nunca son incluidos en el campo laboral; por último que casi no existe la presencia de servicios de atención que garanticen el bienestar del adulto mayor. Por lo que concluyó con que los adultos mayores habitantes de Municipio carecen de eficiencia en los servicios de atención que puedan garantizar el bienestar una buena calidad de vida para este sector poblacional.

Quintanar (2010) analizó la calidad de vida de los adultos mayores del municipio de Tetepango, Hidalgo. Utilizando como muestra 14 mujeres y 7 hombres mayores de 65 años, integrantes del grupo "Nuevo amanecer". El instrumento que realizó fue la observación descriptiva-cualitativa y el instrumento WHOQOL-BREF, con la finalidad de conocer aspectos económicos, familiares, seguridad social y condición de salud física y mental. Obteniendo como resultados de su investigación que el 47% respondió tener una calidad de vida bastante bien, el 15% poco y un 5% mala. Y en lo respecta a la calidad de salud un 52% respondió tener un estado poca salud, 38% estar normal, 10% insatisfecho. Quintanar concluyó que en la población mexicana se ha

incrementado y se debe evaluar las consecuencias sociales, de salud y económicas de los adultos mayores.

El Consejo Nacional para la Persona Adulta Mayor (2013) de Costa Rica, realizó un folleto, por una vida sin violencia hacia las personas mayores, en el cual su contenido es basado en varios artículos, todos relacionados a la violencia desde los diferentes tipos de maltratos, factores de riesgo, prevención, consecuencias, quienes son las víctimas. Con la finalidad que la población costarricense conozca cada uno de los temas mencionados anteriormente. Para apoyar y reforzar el conocimiento sobre los tipos de abusos y maltratos que puede vivir el adulto mayor. Por lo que concluyó con las referencias de las instituciones a la cuales acudir en caso de violencia, para lograr así prevenir cualquier tipo de agresión.

Según una nota presentada por el periódico Ultima Hora de Paraguay en la sección Nacional (2014) expone los diferentes tipos de maltratos y la importancia de una correcta selección del cuidador. Cualquier tipo de aislamiento, intimidación o controlar es considerado maltrato, los cuales pueden ser violencia social, psicológica, física, negligencia o abandono. En lo que se refiere con la selección del cuidador es importante el tomar en cuenta la solicitud de datos personales, ubicación de vivienda, referencias anteriores, buscar del perfil idóneo paciencia, tenga vocación, y que padezca de enfermedades infecto-contagiosas. Por último y fundamental realizar una entrevista personal, en la cual se debe de tener preguntas previamente elaboradas e indagar el motivo de por qué se dedica al cuidado de personas mayores.

Los estudios presentados anteriormente demuestran que el adulto mayor vive en un ambiente desatendido, así como también son de utilidad para conocer la situación de las personas mayores tanto a nivel nacional como internacional. Al ser investigaciones de diferentes países y contextos demuestra que sin importar la región, país, contexto, se sufre de violencia e invisibilización. Estos estudios demuestran que existen muchas áreas por trabajar e informar a la sociedad y lograr despertar el interés en los receptores.

## **1.2 Marco Teórico**

### **1.2.1 Comunicación**

La comunicación es un proceso en el cual su objetivo es la transmisión y la retroalimentación, proceso que cuenta con diversos elementos como lo son: canal, receptor, fuente, mensaje, ruido, etc., teniendo como objetivo, informar, persuadir, o generar un diálogo, según Berlo (2004).

Para Berlo (2004) “la comunicación humana tiene alguna fuente, es decir, alguna persona o grupo de personas con un objetivo y una razón para ponerse en comunicación”. (p.27) Como menciona el autor es preciso y vital que para ejercer la comunicación se tenga establecido un mensaje, ya que este guiará y será el motivo del inicio e intención de toda comunicación.

Según McEntee (2004) la comunicación está conformada por un conjunto de principios, en primer lugar que es omnipresente, porque está presente en todo momento y en todas partes en la vida de cualquier individuo. Inevitable, porque es imposible dejar de comunicarse, ya sea de forma oral, visual, el silencio mismo representa un tipo de comunicación. Irreversible, ya que media vez se envía, comparte, transmite, el mensaje no hay vuelta atrás, “lo dicho no se puede borrar” (p.5). Según Novoa (1980) la comunicación es tan antigua como la vida misma, y que ya no se es vista como algo extraordinario o extraño, por el contrario ya es familiar y común ya que pertenece a la experiencia humana. Por ejemplo que desde sus orígenes y hasta la actualidad las personas se expresaban y comunicaban por medio de lenguaje de los ojos, gestos expresivos.

Luego de una breve explicación sobre la comunicación, se continuará con la definición sobre la comunicación persuasiva, que si bien no es el único tipo de comunicación, es idóneo conocer y exponer qué es y en qué consiste, para fines del presente estudio.

## 1.2.2 Campaña de Comunicación

Una campaña es un área de la comunicación que no se ha explotado mucho, siendo esta beneficiosa para cualquier mensaje que se desee transmitir. Al mismo tiempo es tomada como un instrumento, herramienta idónea para generar y buscar ese cambio en el público objetivo.

Wells, Burnett y Moriarty citado por Fonseca y Herrera, (2002) define la campaña con el significado de “un plan extenso para una serie de anuncios, diferentes, pero relacionados, que aparecen en diversos medios durante un período específico”. (p.196) Un plan bien elaborado y con un proceso específico es como hay que realizar una campaña, debido a que sin un plan, con objetivos, metas, mensajes, públicos, se vería gravemente afectada cualquier campaña, ya que no tendría un camino o un transcurso a seguir.

Para Bryant y Zillman (1996) una campaña es tener una planificación e intentar con objetivos específicos, con el propósito de informar, persuadir e incentivar a cambios de comportamientos.

Paisley citado por Bryant y Zillman (1989) expresó que para entender lo que es una campaña se puede relacionar con ciertos conceptos como lo son:

- Objetivos o métodos: porque las campañas tiene como objetivo el generar un cambio en el comportamiento o creencias con un grupo.
- Estrategias de cambio: especificando tres tipos de estrategias, *educación*, a través de valores la educación es más efectiva en una sociedad, *aplicación*, la correcta aplicación de la estrategia puede asegurar que el cambio deseado se lleve a cabo; *ingeniería*, con una utilización apropiada de la tecnología puede existir un estrategia correctamente aplicada.
- Beneficios individuales o colectivos: como se indica en el nombre es la búsqueda de beneficios individuales como también para una sociedad.

- Derechos de primeros y segundos: es necesario definir quién tiene derecho a establecer puntos de vista o a intentar persuadir al público objetivo.
- Interesados: “las campañas más efectivas integran partes interesadas relevantes en el diseño y operación de una campaña”. (p.489)
- Asociaciones: “los movimientos iniciales de reforma y las actividades de campaña resultaban de los esfuerzos efectuados por reformadores individuales (...) que llenaban huecos dejados por la autoridad”. (p.489)

McQuail (1997), expone a diferencia de Paisley características vitales y fundamentales en toda campaña como por ejemplo lo son:

- Que tiene una intención y es una guía base de objetivos específicos, para el desarrollo de la misma.
- La campaña puede contar con varios objetivos, desde cambiar actitudes, conductas u opiniones.
- Es pública, por consiguiente se requiere de los medios de comunicación.
- “Supone el uso de más de un canal y más de un mensaje, complementado la comunicación colectiva con el contacto personal” (p.210)
- Depende de sus planes, así será la difusión a un grupo, colectivo, etc.

McQuail (1997), presenta el modelo de Nowak y Warneryd de 1985 como un ejemplo tradicional de ejecutar una campaña de comunicación. Dicho proceso consiste en varios elementos dentro de los cuales están:

- El efecto pretendido: se refiere a que normalmente en las campañas las metas no están bien determinadas o definidas, lo que dificulta el cumplimiento que una campaña tenga éxito.

- La comunicación competitiva: “la campaña no sea perturbada por la comunicación de la competencia ni por comunicaciones contradictorias” (p.211). Para la correcta efectividad de la campaña de comunicación.
- El objetivo de la comunicación: una campaña por lo general se debe de centrar en un tema o un objetivo principal.
- La población objetivo (target) y el grupo receptor: es el público, el destinatario al cual se quiere llegar con la campaña, se escogen por los intereses que tienen o por la viabilidad que se tiene para su alcance.
- El canal: este puede ser uno o múltiples canales, es el medio por cual se va a transmitir y comunicar la campaña.
- El mensaje: es lo que se desea transmitir, se puede elaborar de diversas maneras y en el transcurso de la campaña puede modificarse para orientar de una mejor forma el proyecto.
- El comunicador/emisor: el comunicador es el portavoz, el emisor es cuando se destina a una institución o grupos de personas que están detrás del mensaje.
- El efecto obtenido: el efecto que se obtenga de una campaña puede ser el pretendido o el no pretendido, apelando a sentimientos, intelectualmente o conductual.

Los autores plantean diversos enfoques, características, elementos, desde los cuales se puede comprender de mejor forma el inicio/proceso de las campañas. Aunque existen diferentes tipos de campañas estos son elementos primordiales en la elaboración desde cualquier orientación.

### **1.2.2.1 Tipos de campañas**

Las campañas, como se mencionó anteriormente, son planes bien elaborados, que a su vez tiene una cierta cantidad de divisiones, cada una desde un enfoque o punto de vista a tratar. Con sus diferencias o similitudes, Fonseca (2002) expone 3 diferentes tipos de campañas, siendo éstas las siguientes:

- Campañas políticas: según Fonseca (2002) son campañas que abarcan espacios gigantescos, así como también la competencia que existe en este tipo de campaña es enorme. Y esto se debe a que cada partido utiliza este tipo de campañas porque entre más mensajes se transmitan más oportunidades tiene de que la gente conozca su mensaje, por consiguiente más posibilidades de ganar.

Fonseca establece tres tendencias que son factores de influencia hasta el siglo XXI dentro de este tipo de campaña, la primera, es el poder que tiene de influir en la decisión, la segunda, es la proyección del candidato su imagen y estilo, ya que los individuos no votan por el partido sino por el candidato. Por último la tendencia del incremento de profesionales que ayudan en la planificación de la campaña.

- Campañas comerciales: para una campaña comercial es necesario tener una formulación de objetivos, analizar la audiencia, preparación del mensaje según menciona Lerbinger citado por Fonseca (2002). Dichos pasos son primordiales para lograr una persuasión en la mercadotecnia. En este caso la audiencia es un elemento fundamental porque todo girará alrededor del público con la finalidad satisfacer sus necesidades. O que se sientan identificados de acuerdo a su contexto con el comercial que se le comparta.

Así como también los medios en las campañas comerciales, son primordiales porque a través de ellos se podrá dar una recepción de mensajes. El estudio de qué medio es el más propicio para la transmisión y que tenga más alcance con el público meta, es prácticamente el vehículo del mensaje.

- Campañas de acción social: Bettinghaus citado por Fonseca (2002) expone que una campaña de acción social es todo aquello que lleva de un proceso y desarrollo de nuevas ideas, conocimientos, actitudes. Con la finalidad de modificar o cambiar la conducta del individuo generalmente son trabajadas

en comunidades o con temáticas poco comunes o desatendidas que tiene como objetivo beneficiar a los integrantes de la comunidad o a un grupo determinado.

Según Fonseca y Herrera (2002) existen características que distinguen a la campaña de acción social de las otras mencionadas anteriormente como lo son:

- Los temas a tratar son relativas a necesidades comunitarias y la gran diversidad de ellas.
- No requieren de tanta elaboración que las campañas comerciales, como por ejemplo en la sistematización y organización.
- El público a quién es dirigido es diverso puede ser un país, región, comunidad, un grupo delimitado.
- Se puede llevar acabo con apoyo mundial o bien únicamente con soporte independiente nacional.

Conocer la diferencia entre cada uno de los tipos de campaña favorecerá para tomarlo en cuenta al momento de la realización de un proyecto desde esta área de la comunicación, ya que se podrá definir de acuerdo al tema a tratar cuál es el tipo de campaña que más favorece de acuerdo a los objetivos que se desean transmitir. Así como también es ideal conocer y establecer cuáles son las etapas que se deben seguir para la elaboración de una campaña de comunicación.

#### **1.2.2.2 Etapas de una campaña de comunicación:**

Luego de conocer los diferentes tipos de campañas que existen como se mencionó anteriormente, es preciso conocer qué pasos o etapas se deben de seguir para la elaboración de una campaña de comunicación. A continuación Báez (2000) plantea diversas etapas como lo son:

- **Establecimiento de los objetivos:**  
En esta etapa inicial se debe fijar metas que se tiene propósito lograr con la realización de la campaña, la aceptación y lo que se desea dar a conocer por medio de este tipo de proyecto de comunicación.
- **Recopilación de Informaciones:**  
En esta etapa es esencial brindar toda la información necesaria al Director de Comunicación o encargado de la elaboración de la campaña. Es preciso indagar, investigar, recolectar, que puede ser útil para una mejor planificación de la campaña.
- **Determinación de eje de la campaña:**  
Se recomienda en esta etapa definir cuál va a ser el enfoque de la campaña y tomar en cuenta tres factores, el objetivo, la necesidad y determinar si será publicidad, propaganda, etc.
- **Elaboración del mensaje básico:**  
El mensaje final debe contener ciertos aspectos según Báez (2000) como lo son:
  - “Debe atraer y fijar la atención.
  - Tiene que comunicar exactamente lo que se quiere decir.
  - Tiene que tener la capacidad para ser recordado e identificado”. (pág 228)

Es la parte que se debe de trabajar de manera rigurosa y exhausta para que sea un mensaje con éxito y el público meta se identifique con él. Si se elabora un mensaje poco atractivo, claramente no se podrá captar la atención del público, saber exactamente qué es lo que se pretende comunicar, evitar caer en repeticiones o mensajes equívocos, por último, si se lleva a cabo una correcta elaboración se podrá tener la seguridad que el mensaje será recordado y que no se olvidará fácilmente.

- Plan de medios:  
Esta etapa consiste en la selección de medios idóneos para la proyección de la campaña. Que sean los que transmitan de manera más eficiente el mensaje, tomando en cuenta las características del público meta.
- Control y evaluación:  
Se debe de manejar un control al presupuesto los gastos que se realizaran, buscando la mejor utilización de los fondos. Por otra parte tomar en consideración el resultado de la campaña y evaluar qué aceptación o identificación existe del proyecto. (Báez, 2000)

Según Castillo (2012), expone que las campañas también se pueden manejar bajo otras etapas como lo son, expectativa, lanzamiento, mantenimiento. La etapa de expectativa, la cual consiste en crear en el público objetivo cierto interés o despertar curiosidad por el contenido de una campaña previo a su develación, la etapa de lanzamiento, fase apta para llamar la atención del público y lograr su participación con el contenido, por último la etapa de mantenimiento, busca que el público que aún no ha captado o interesado en formar parte del cambio mediante la campaña lo haga.

Tener una planificación y organización idónea desde el inicio de la campaña brindará mayor seguridad en el éxito y aceptación que tenga la campaña a realizar. Pero sobre todo tener claro cuál el objetivo de la campaña, qué es exactamente lo que se desea que el destinatario conozca, delimitar el público, estas entre otras más, son esenciales para la elaboración de una campaña de comunicación. Ya que las campañas son medios de poder en la transmisión de mensajes, es competente que se utilicen en temáticas poco estudiadas o conocidas, como lo son asuntos sobre adultos mayores en pro de sus derechos, dignificación, sensibilización.

### 1.2.3 Adulto Mayor

Según el decreto 80-96 en el artículo 3, define al adulto mayor como toda persona de cualquier sexo, religión, raza o color que tenga 60 años o más edad.

Por consiguiente es toda aquella persona que tiene esa edad, independientemente de su salud física, emocional, nivel socioeconómico, o estado civil. Muchas veces se confunde que adulto mayor es únicamente aquella persona que padece de alguna enfermedad física o mental o que su apariencia física denota ser mayor de edad.

Roqué (2010), hace alusión que para determinar quién es adulto mayor se refiere a la categorización que hace Naciones Unidas, quien hace su clasificación de la siguiente manera, para los países desarrollados se es adulto mayor a partir de los 65 años, por el contrario para los países en vías de desarrollo se les debe considerar desde los 60 años.

Esto se refiere por los niveles de esperanza de vida ya que en los países desarrollados se vive más en comparación con los países en vías de desarrollo.

Para Huenchuan (2013), la edad del adulto mayor se puede tomar desde la edad cronológica, fisiológica, social. Refiriéndose a la edad cronológica como a la edad en años, apoyándose en el criterio edad en años se es adulto mayor a partir de los 60 a los 65. La edad fisiológica, lo relaciona con el proceso de envejecimiento físico, con la pérdida de capacidades, la disminución ósea, masa muscular y la fuerza física. Por último Huenchuan (2013) citando a Arber y Ginn, “la edad social alude a las actitudes y conductas que se consideran adecuadas para la una determinada edad cronológica” (p.14).

Los autores anteriores plantean diferentes formas de cómo se puede llegar a determinar quién es una persona mayor, desde el concepto nacional y por otra parte el resaltar componentes de acuerdo al país en que se vive, o bien la clasificación que da Huenchuan sobre una edad cronológica, fisiológica, social.

Cada una de esas definiciones son útiles para comprender y realizar una mejor clasificación que a partir de la edad, se es adulto mayor.

Luego de exponer qué y quién es un adulto mayor, es necesario plantear también la importancia de la actividad en la vida de las personas mayores, los beneficios de ser activo y las consecuencias de llevar una vida sedentaria o mantener inactivamente la mente.

### **1.2.3.1 La actividad en el adulto mayor**

Papalia, Wendkos, Duskin (2009) cita a Groot et al., quienes exponen que el tipo de vida y calidad que se viva depende enormemente de la actividad que tenga el adulto mayor durante esta etapa. Estar sano y en condiciones buenas en la vejez va de la mano junto con ejercicio cotidiano y una correcta dieta en su vida.

En la vida de las personas mayores es indispensable tener actividad física, ya sea dentro de agrupaciones de baile, deporte, manualidades, actividad intelectual, elaboración de rompecabezas, crucigramas, lectura, etc., procurando alimentarse con la cantidad correcta de nutrientes para fortalecer su sistema inmune. Ser una persona activa beneficia la disminución de recaer en el sedentarismo, ya que muchas personas consideran que al tener 60 años o más, ya no se les puede incorporar en actividades, esto es un pensamiento erróneo, pues es cuando más se le debe de incluir en actividades que permitan mejorar su estilo y calidad y vida.

El Centro de Capacitación y Desarrollo CEC (2012) en su declaración de “Tres Ríos” menciona que el Gobierno “destinen recursos y apoyos para estimular que las personas mayores se inserten en los espacios de enseñanza, creación cultural, deportivos, recreativos y de la vida pública que contribuyan a la eliminación de estereotipos”. (p. 61)

En Costa Rica se llevó a cabo la Declaración de la Sociedad Civil de América Latina y el Caribe sobre el Envejecimiento, por parte El Centro de Capacitación y Desarrollo CEC (2012), donde se plantea en el inciso mencionado

en el párrafo anterior, que en la sociedad se maneja el estereotipo y prejuicio que al llegar a la etapa de personas mayores no se puede participar activamente y en primer lugar se le relaciona con personas que ya no tienen la capacidad de ejercer diversas actividades que requieran de fuerza física e intelectual.

Menec citado por Papalia, Wendkos, Duskin (2009) expresa que actividades sociales o productivas lo relaciona con que la persona mayor puede llegar a alcanzar la felicidad, incluso con la posibilidad años después. Las actividades solitarias como ella le llama a la lectura y el trabajo artesanal promueve una felicidad en el sentido de compromiso con la vida.

Por otra parte Papalia, Wendkos, Duskin (2009) cita a Herzog et al., quienes hace referencia a la actividad recreativa como un beneficio tanto para la salud como para el bienestar, y a la vez sentirse parte activa en actividades productivas. Papalia destaca que la actividad física influye en mejoras para la salud dentro de las cuales están el fortalecimiento del corazón incluso mucho más sano, el mejor estado de los pulmones con la realización de ejercicios, pero sobre todo la liberación de estrés que se lleva a cabo durante el momento de la ejecución del ejercicio.

Papalia alude a que la inactividad en la etapa de las personas mayores es un determinante para empeorar o estancar los niveles de salud de una persona mayor, en el sentido que se está más propenso a el padecimiento de enfermedades como por ejemplo, cardiopatía, cáncer de colon, diabetes, hipertensión sanguínea. También puede dar un índice hacia el camino de la obesidad, enfermedad que traería consigo misma el desarrollo de otras enfermedades, perjudicando la calidad de vida de toda persona mayor.

En este segmento de actividad también se incluye la participación laboral que se tiene en las empresas dentro de sus planillas, las opciones y oportunidades que existen para las personas de 60 años y más.

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL (2013), da a conocer que en varios países existe capacitación para el empleo, bancos de

datos e información sobre empleos para personas mayores, así como también el acceso a créditos para emprendimientos, lamentablemente entre los países Latinoamericanos y del Caribe que aplican este tipo de funcionamiento para facilitar la incorporación laboral de las personas adultas mayores, no se encuentra Guatemala. Para CEPAL (2013) “desde 2002 es la aplicación del número de países que intentan eliminar la discriminación por edad en el trabajo”. (p. 170)

Es preciso lograr establecer un espacio en el ámbito laboral para que las personas mayores puedan desenvolverse y dar a la sociedad la oportunidad de compartir sus conocimientos, actitudes, y aptitudes. Al mismo tiempo permitir la existencia de ese espacio entre las generaciones jóvenes con las personas mayores de aprendizaje y complementación útil para un mejor desarrollo labor con la unificación de la capacidad de ambas generaciones.

La Organización Mundial para la Salud (2002) expone que es vital en el proceso de envejecimiento ser activo, por lo que conceptualiza qué es envejecimiento activo como el proceso de desarrollar y aprovechar las oportunidades de participación, salud, seguridad, utilizando dicho aprovechamiento para incrementar su calidad de vida en el proceso de envejecimiento de las personas.

El envejecimiento activo tiene como finalidad alargar los niveles de esperanza de vida en una persona, pero sobre todo siendo una persona saludable y mejorando su calidad de vida. Buscando ser activo desde el punto de vista, cultural, social, económico, cívicas, espirituales, y así lograr que se complemente cada una de las mencionadas anteriormente con el objetivo de tener un beneficio de toda persona mayor.

Desde lo cognoscitivo el adulto mayor enfrenta cambios y pérdidas, Pérez (s.f.), define el deterioro cognoscitivo como la pérdida de lo que se termina funciones mentales que se reflejan en el adulto mayor. Presentando como el más común la queja de la memoria, cabe destacar que es un considerado un deterioro

cognoscitivo, (no es la demencia), por lo que lo caracterizan como un síndrome geriátrico que debe de ser evaluado.

Los cambios cognoscitivos se pueden ver afectados por los mismos cambios en el proceso de envejecimiento, relacionado al enlentecimiento de procesos mentales como lo pueden ser, atención, procesamiento central, órganos de los sentidos.

Papalia, Wendkos, Duskin (2009), define como “el efecto de los cambios cognoscitivos es influido por la capacidad cognoscitivas temprana, la posición socioeconómica y el nivel educativo” (p. 574)

La Organización Panamericana de la Salud (2011), presenta una serie de recomendaciones para el cuidado de un adulto mayor que se ve afectado por los procesos cognitivos como lo son:

- En primer lugar buscar o encontrar actividades con las que el adulto mayor logre satisfacer sus necesidades o intereses.
- Estimular diariamente la memoria, tomando en cuenta que se deben de realizar repeticiones, brindar información fraccionado, no evitar así bombardear la memoria del adulto mayor que provoque la fatiga.
- Realizar estrategias de estimulación como por ejemplo el leer, juegos de mesa, escuchar radio, etc.
- Proponer el recordar lugares visitados, fechas especiales, números de teléfonos.
- Evitar que se mantengan aislados o en soledad.
- Incentivar el aprendizaje de nuevas cosas, como por ejemplo la tecnología.

Conocer diferentes perspectivas de lo que es la actividad en el adulto mayor, permite comprender el valor sobre la existencia de un envejecimiento activo en las personas de 60 años y más. Por consiguiente para realizar actividades en la vida cotidiana en una persona mayor tiene un papel significativo

para que se lleven a cabo una serie de actividades en la vida de sus parientes mayores.

### **1.2.3.2 La importancia de la familia en la vida de una persona mayor**

La conexión que debe de existir entre las personas mayores y sus familiares o personas cercanas es fructífera en la vida de los adultos mayores. La relación que se establezca entre ambas ayudará e influirá en la calidad de vida que toda persona mayor requiere.

Según Moragas (2008) la familia es ese factor fundamental para cubrir las necesidades de toda persona desde el área física, que incluye vivienda, familia, alimentación y cuidado en enfermedades, por otra parte también menciona la ayuda que brinda desde el área psíquica, amor, equilibrio psíquico, pero sobre todo el autoestima, por último el plano social que beneficia la comunicación, relación y pertenencia de grupo.

Por lo que cada pariente de una persona mayor debe de tener presente la importancia que tiene su presencia y la ayuda que la misma durante la etapa del adulto mayor. Muchas veces se cae en el abandono por parte de los familiares, o llegan a recaer en el maltrato hacia con sus parientes (padres, abuelos, cónyuges, etc.).

Según el Decreto 80-96 de Guatemala en su artículo 9, enfatiza el papel que tiene la familia en el adulto mayor, dentro del cual menciona que los parientes tienen la obligación de proteger y asistir a toda persona mayor y este tipo de obligación en primer lugar la tiene el cónyuge, por consiguiente el siguiente responsable es por orden descendiente en el seno familiar. Los primeros tienen la obligación de velar por sus necesidades y atención es la familia.

Muchas veces como familiares se llega a tomar la posición de indiferencia o abandono ignorando que son ellos quienes son los responsables por el bienestar y calidad de vida de su pariente (adulto mayor).

Por lo que se debe prevenir cualquier pensamiento como expone Lund citado por Papalia, Wendkos, Duskin (2009) de visualizar al adulto mayor dentro del núcleo familiar como una carga, que afecta la libertad de la familia y del adulto mayor al llegar a esta etapa. Y tener presente que mantener una relación entre padre, hijo, cónyuge beneficiará en buena medida de vida, que exista ese nivel superior de confianza entre las generaciones para entablar una correcta comunicación y la relación con franqueza.

Landriel (s.f.), expone la verticalización de las familias, que consiste en la existencia de cuatro o cinco generaciones vivas, que por ende son personas mayores, abuelos, bisabuelos, tatarabuelos, lo que hace que no se puedan cuidar entre ellos. Cayendo en la situación de personas mayores viviendo solos, sin apoyo de primarias (familia), optando por buscar apoyo de solidaridad horizontal (relaciones no consanguíneas).

La familia como se plasmó en el contenido anterior tiene un rol fundamental en la vida de sus parientes de edad mayor, aunque en muchos casos son quienes evaden en primer lugar sus responsabilidades adjudicándoselas a individuos equívocos. Se conoce que incluso la misma familia a veces, puede ser un agresor de discriminación dentro del mismo núcleo familiar, por lo que es preciso profundizar en esta temática.

#### **1.2.4 Discriminación**

La Organización de los Estados Americanos, Washington, D.C. (1994), en su declaración sobre la Discriminación e Intolerancia, expone en su artículo II, que toda persona es igual, en ley y tiene derechos y deberes que deben de realizarse sin distinción de sexo, raza, idioma, o ideologías.

Toda persona tiene derecho de igualdad y equidad, desde la forma de trato, laboralmente, a nivel educativo, socialmente. La discriminación es reflejo de la intolerancia en las personas al no aceptar a las personas como son, y que a su

vez se tiene un sentido de superioridad y por ello se cree que se puede discriminar a alguien incluso por su vestimenta, idioma o edad.

La Comisión Presidencial contra la Discriminación y el Racismo contra los Pueblos Indígenas en Guatemala (2013), presenta que la discriminación es todo aquel comportamiento de rechazo o desprecio hacia otras personas por causa de su lugar de origen, etnia, género, edad, discapacidad, religión, posición económica, etc. Plantea que la discriminación puede manifestarse por medio de gestos, expresiones verbales, marginación, limitación en acceso a servicios, (educativos, justicia, sociales).

Según Nogueira citado por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe y el Gobierno de México, (2012), expone que la discriminación es “es así la diferencia arbitraria, es desigualdad de tratamiento de las personas carentes de justificación objetiva y razonables, como asimismo, es el tratamiento igual de personas que se encuentran en situaciones en que hay diferencias jurídicas relevantes, que obligarían a un tratamiento diferenciado” (p.63)

Con las definiciones anteriores se puede concluir que la discriminación se manifiesta en Guatemala en diferentes sectores poblacionales, pero un espacio poco conocido y de interés es la discriminación por edad.

Berger (2009), expresa que la discriminación por la edad es claramente un prejuicio en cual se categoriza o divide a las personas únicamente por la edad cronológica que tienen. Palmore citado por Berger (2009), se refiere a la discriminación como “una enfermedad social, como el racismo y el sexismo” (p.173). Este tipo de discriminación se basa en estereotipos que crean sentimientos de desprecio, miedo, enfermedad y miseria.

Giraldo (2013), menciona el término del gerontólogo Bluter quien utiliza la palabra ageism que traducida al español significa “edaismo”, para hacer referencia a la discriminación contra las personas mayores. Dentro de su definición de edaismo también incluye lo que es el peso de los prejuicios, estereotipos o cualquier acto de discriminación que se tienen sobre el adulto mayor. Exponiendo

al adulto mayor con una imagen negativa, generando la marginación de los mayores en el sentido político, económico, familiar, social, laboral.

La Asociación Gerontológica Costarricense (AGECO) (2012), presenta en su Gacetilla Informativa, diversas definiciones sobre qué es discriminación por edad de acuerdo a Organizaciones Internacionales. Entre las que destacaron el término de CONAPAM, aseveran que la discriminación por edad es “cualquier distinción, exclusión o restricción basada en la edad, que tenga el efecto o propósito de impedir o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de sus derechos humanos y libertades fundamentales” (p. 1). Cabe mencionar que esta definición tiene un grado de igualdad en cuanto a su explicación con los autores mencionados anteriormente, sin embargo, es importante resaltar que la existencia de discriminación por edad recae en la violación del derecho de gozar de las libertades fundamentales.

AGECO (2012), cita también la definición del Plan de Acción Internacional Madrid sobre el envejecimiento, quien plantea que es fundamental la eliminación de todo tipo de discriminación y maltrato en contra de las personas mayores. Exponiendo la discriminación por edad como la clara y absoluta manifestación como por ejemplo “el reconocimiento expreso de las personas mayores como sujetos pasivos de violencia y maltrato” (p.1). Otro tipo de manifestación es la presencia de estereotipos sobre la vejez, que se relacionan con enfermedades, carga o ruptura social, deterioro, siendo los medios los encargados de fortalecer y reproducir este tipo de estereotipos.

La discriminación es un fenómeno latente no solo en Guatemala sino también a nivel global, aunque existen muchos grupos que sufren de discriminación como lo son las mujeres, los indígenas, etc., el sector poblacional también padece este fenómeno y es un área que le ponen muy poco énfasis. De la discriminación por edad se desencadena lastimosamente otro tipo de agresión como lo es el maltrato en el adulto mayor.

### 1.2.5 Maltrato en Personas Mayores

El maltrato es el abuso contra cualquier persona que lleve a cabo en una acción o serie de acciones que tenga como consecuencia un daño físico o psicológico en las personas mayores.

Adams (2011), expone que el maltrato al adulto mayor es un fenómeno que se presenta en cualquier región o país, sin embargo, no existen cifras exactas y claras para constatar exactamente cuál es el impacto a nivel social como personal. El maltrato hacia el adulto mayor es una realidad viviente, que muy pocas veces se llegan a conocer por la publicación o transmisión en los medios de comunicación. La denuncia del maltrato hacia el adulto mayor se dificulta por parte de la víctima.

Adams (2011), citando a Rueda y Martín sobre el maltrato se refiere de la manera siguiente “el maltrato vulnera los derechos y la dignidad como consecuencia del abuso de poder hacia una persona que se encuentra en una situación de desventaja e inferioridad debido a sus limitaciones, ya sea por razón de edad, género o pérdida de capacidades”. (p.84)

El maltrato llega a generar en la víctima sentimiento de inconformidad y a denigrar a la persona, perdiendo la dignidad individual, quien al verse indefenso cae en la baja autoestima y poca valoración a la vida.

Decalmer y Glendenning (2000), expresan que el maltrato o la negligencia hacia las personas mayores es toda aquella situación donde existe la presencia de cuidados inapropiados, malos tratos físicos, emocionales, y desatención por parte de las personas de su alrededor. Este es un escenario que no es nada nuevo, pero que al mismo tiempo se oculta o desconoce por muchos, incluso sus causas o motivos de las agresiones hacia toda persona mayor.

Decalmer y Glendenning (2000), además de adjudicar su propia definición de qué es maltrato, suman los términos de varios investigadores sobre la temática, por mencionar algunos, se encuentra Johnson, quien expone que el maltrato es

todo aquel sufrimiento autoprovocado o provocado por otra persona sin justificación alguna perjudicando la calidad de vida del adulto mayor. O'Malley y et al. definen el concepto de maltrato hacia el adulto mayor como una manera de ocasionar daño físico, insultos, angustia psicológica, o la privación de cuidador o persona cercana en lo referente a servicios primarios e indispensables, para tener una buena salud física y mental.

Naciones Unidas (2002), expone que el tema del maltrato del adulto mayor ha tenido más auge a partir de los años ochenta a nivel de atención pública. Atención que se ha relacionado con la defensa e igualdad de los derechos humanos, buscando la sensibilización hacia el sector poblacional mayor, combatir la discriminación y maltrato por edad, e identificar la mejor manera de ponerle fin a los malos tratos y violencia.

CONAPAM (2004), hace referencia al maltrato como aquel abuso único o repetido, que cause daño o angustia en las personas de edad. Y que se produzca en cualquier relación donde se mantenga supuesta confianza. Exponiendo cuatro diversas tipologías sobre el maltrato de las personas mayores, siendo el primero el maltrato físico, maltrato emocional, explotación económica, y por último el abandono.

Barbero y Moya (2005), menciona que existen tres ejes que conforman la identidad de los malos tratos a las personas mayores, siendo estos los siguientes:

- “Un vínculo que genera expectativa de confianza.
- El resultado de daño o riesgo significativo de daño.
- La intencionalidad o no intencionalidad”. (p.24)

Así mismo también este autor expresa que existen diferentes formas de maltratos desde el ambiente íntimo, clasificándolos de la siguiente forma:

- “Explotación de trabajo en el hogar
- Destitución familiar.
- Desarraigo (rotación en hogares de hijos o residencias de manera forzada).

- Explotación económica (con el fin de apoderarse de los bienes)
- Abandono por parte de los familiares al entrar en la etapa de vejez.
- La selección incorrecta de los cuidadores.

Desde el ámbito público:

- Falta de dispositivos sanitarios para la atención geriátrica especializada.
- Profesionales médicos que achacan a la edad cualquier padecimiento.
- Residencias con normas rígidas que producen despersonalización".  
(p.27-28)

Aunque existen diferentes tipos de maltratos y de agresores como se mencionó anteriormente es preciso destacar que a continuación se ampliará el tema del maltrato profundizando en la explicación de cada tipología del maltrato familiar. Como se visualizó previamente es apto conocer una explicación del maltrato, para poder adentrarse a continuación con la definición de cada uno de los maltratos familiares en los que se recae dañando a las personas mayores.

#### **1.2.5.1 Tipos de maltratos en personas mayores**

Lamentablemente el maltrato en el adulto mayor como se reflejó en el contenido del segmento anterior, existe en la vida y cotidianidad de una persona de edad. Existen diferentes acciones con las cuales se pueden caer en abuso y agresión de un adulto mayor.

Iborra (2008), apunta con la presencia de cinco categorías de maltrato de personas mayores, cada una con sus consecuencias, como lo son:

- **Maltrato Físico:** acción o acciones que provocan un daño físico generando lesiones, limitaciones físicas, o el impedimento de movimiento libre.

**Consecuencias:** heridas, contusiones, marcas, moretones, fracturas, quemaduras, etc.

- **Maltrato Psicológico:** agresiones verbales con fin de incitar un daño psicológico.  
**Consecuencias:** depresión, ansiedad, indefensión, trastornos del sueño, miedo, tristeza, etc.
- **Negligencia:** es todo descuido o abandono, dejando desamparada a la persona, así como también, el incumplimiento de las obligaciones en los cuidados básicos de la persona mayor.  
**Consecuencias:** malnutrición, deshidratación, mala higiene corporal, úlceras, agudización de enfermedades, hipotermia.
- **Abuso Económico:** es el abuso ilegal, exigencia, o apropiamiento de los recursos económicos de las personas mayores.  
**Consecuencias:** incapacidad para pagar facturas, falta de servicios, desahucio, deterioro del nivel de vida.
- **Abuso Sexual:** “es cualquier contacto físico no deseado en el que una persona es utilizada como medio para obtener estimulación o gratificación sexual”. (p.14)  
**Consecuencias:** traumas genitales, pechos, boca, zona anal, enfermedades de transmisión sexual.

Por otro lado Decalmer y Glendenning (2000), exponen basarse en la clasificación sobre maltrato y negligencia que hace Wolf y Pillemer, quienes lo dividen de la siguiente manera:

- **Maltrato Físico:** expresando que para conocer el maltrato físico es idóneo tener en cuenta la víctima como al agresor, así como especificar ciertas características del maltrato físico. Heridas faciales, son aquellas lesiones que visualizan en la mandíbula a causa de bofetones o marcas en las orejas al haber sido retorcidas causando hemorragia del cartílago. Expone también que de acuerdo a los días o tiempo así será la apariencia que estos tomen:
  - De 0 a 2 días hinchado, dolorido
  - De 0 a 5 días: color rojo-azulado

- De 5 a 7 días verduzco
- De 7 a 10 días amarillento
- De 10 a 14 días marrón
- De 2 a 4 semanas claro (p.65).

Marcas de dedos también es otro tipo de características o indicios de maltrato del adulto mayor, los autores mencionan que se ubican las marcas alrededor de los hombros, el esternón, los brazos, exponen que este tipo de marcas se debe a que cuando el paciente/adulto mayor pone resistencia, el agresor hace uso de la fuerza. Otro ejemplo son las irritaciones debidas a la orina, suelen ser muy comunes teniendo como consecuencia la aparición de llagas ubicadas en el área del ombligo, abdomen, ingle, nalgas. La incontinencia puede ser una viva señal de negligencia o de inmovilización física. Por último para referirse al maltrato físico exponen, las fracturas y marcas de patadas, el lugar común es en las piernas, las patadas por consiguiente provocan fracturas de costillas.

- **Abuso Sexual:** este tipo de agresión expresan los autores que son más comunes de parte del hijo adulto (hombre), que tiene una relación incestuosa con su madre, reflejando lesiones físicas. Exponen que si el adulto mayor padece de demencia, el consentimiento no puede ser obvio, así mismo, destacan el estudio de quién empezó el abuso porque muchas veces la agresión se inició en la infancia y que después se invierten los papeles. Por otro lado plantea que cuando el paciente/adulto mayor expone algún tipo de comentario sobre el abuso, son tomados que por su edad son neuróticos, seniles, paranoicos, al acusar y denunciar que el agresor es una persona allegada.
- **Maltrato Psicológico:** al sufrir de este tipo de maltrato la “víctima se siente privada de apoyo emocional, sola, amedrentada, sin saber qué debe hacer al vivir en su hogar con un hijo ya adulto”.(p.70). Padeciendo de sentimiento de miedo. Citando a Shell expone que el maltrato se produce

cuando las familias han convivido más de diez años y se transfiere de una generación a otra.

- **Abuso Material:** es presentado con varios indicadores como lo es, la inesperada imposibilidad de pagar las facturas, retiro inesperado o son explicación alguna de las cuentas monetarias de las personas mayores. También el que la manera en la vive el adulto mayor no sea coherente con los activos o fondos con los que cuenta la persona de edad, por último destaca el desacostumbrado interés por parte de la familia en el activo del pariente mayor.
  
- **Negligencia Activa:** es todo incumplimiento o rechazo en cuanto a las obligaciones que se tiene con el adulto mayor en su cuidado, así como la tentativa consciente o no consciente sobre la persona mayor causando un fastidio físico o emocional. Entre la negligencia activa se puede abusar de diferentes maneras como por ejemplo:
  - “El incumplimiento de las atenciones a la persona en el área donde reside.
  - No buscar atención medica
  - El incumplimiento de proveer al mantenimiento del paciente, incluyendo higiene, ropa y comida.
  - Robo de recursos personales”. (p.77)
  
- **Negligencia Pasiva:** este tipo de negligencia inicia cuando la persona empieza a desarrollar el adulto mayor enfermedades como la demencia o la esquizofrenia, generando que la enfermedad dañe su personalidad. El familiar tiende a prestar ayuda, sin embargo, las intenciones de ayudar se agotan. Encaminando al abandono, pereza, debilidad, falta de brindar necesidades básicas como alimentos, salud, etc. Un tipo de indicador de la presencia de negligencia pasiva, es que el adulto mayor se encuentra solo, y la familia no se compromete en el cuidado.

Es puntual exponer que comparando las dos versiones sobre los tipos de maltrato en ambos resaltan el maltrato físico, psicológico, abuso sexual, y

negligencia, estas fueron similares, por otra parte presentaron diferencia de malos tratos desde la perspectiva económica, negligencia pasiva y activa.

Naciones Unidas (2002), expresa en artículos científicos e informes sobre el adulto mayor y establecen otro tipos de maltratos que puede llegar a padecer este sector poblacional. Siendo estos los siguientes:

- **La deserción:** esto se refiere al abandono de las personas mayores por parte de los individuos, familiares, quienes tenían la responsabilidad del cuidado de las personas mayores.
- **La pérdida de respeto:** consiste en comportamientos irrespetuosos, deshonrosos o agresiones verbales insultantes hacia las personas mayores.
- **Violencia económica:** este tipo de agresión consiste en la búsqueda del control de los bienes de las personas mayores. Es preciso destacar un ejemplo que plantean de casos de este tipo de violación “para forzar a las mujeres a renunciar a sus bienes, así como casos de expropiación y de expulsión de la mujer viuda de la casa familiar”. (p.5).
- **Violencia social o doméstica:** teniendo como causa la falta de armonía en el ambiente familiar, expone que el grado en que se den este tipo de violación dependerá de las normas socioculturales.

Cabe destacar que este último autor menciona diferentes enfoques y tipos de maltrato del adulto mayor, cada una de las referidas penosamente es amplio pues este ámbito de agresiones han victimizado al adulto mayor. Después desglosar cada uno de los maltratos siendo el agresor un familiar o persona cercana, cabe enfatizar que también es preciso conocer quién es el agresor y sus posibles causas, para caer en ataques en contra de personas de edad.

### 1.2.5.2 Agresor y sus causas

Barbero y Moya (2005), presenta posibles teorías causales para influir en el maltrato hacia el adulto mayor, entre las que resaltan:

- El modelo situacional: se refiere a estar en un ambiente o situación de estrés, dicho estrés puede vivirlo el cuidador, depende de la situación en la se desenvuelvan tanto el cuidador con la víctima así como los factores económicos y sociales de ambos. Al presenciar este modelo el agresor tiende a culpabilizar a adulto mayor (víctima) de ser la fuente causante de estrés.
- El modelo de intercambio social: expone que cuando existe dependencia se aumentan los riesgos de que exista maltrato. “El desequilibrio en la interacción de dos personas discurre entre la satisfacción y el castigo, y que podría ser la sensación de pérdida de autonomía y de poder del cuidador la que desencadenaría respuestas de malos maltratos” (p.46).
- El modelo de la interacción simbólica: este modelo plantea que muchas veces el peso que se le da simbólicamente a los hechos incrementa la posibilidad de afectar a la víctima. Como por ejemplo el hecho que se plante a la víctima como un individuo de carga, el agresor influirá en presentarlo como una sobrecarga, cayendo que el adulto mayor tome como un actuar normal y aceptar los malos tratos como consecuente.
- El modelo feminista: expone un desequilibrio de poder entre hombres y mujeres en un contexto machista, dando una visión parcial sobre que los hombres mayores también sufren de malos tratos.

Barbero y Moya (2005), también planten posibles factores de riesgo de un futuro o existente agresor:

- Que el cuidador dependa económicamente de la víctima
- Que el cuidador sufra de estrés.
- Que el cuidador consuma drogas, alcohol, etc.

- Que el cuidador sufra de diferentes tipos de trastornos mentales.
- Que el cuidador sea únicamente una persona, sea inmaduro y aislado
- Que el cuidador presente agotamiento o aislamiento del adulto mayor.

Cabe nombrar que al referirse al cuidador, se relaciona a una persona cercana, como una enfermera, seleccionado y evaluado previamente por la familia o también un miembro del núcleo familiar que esté a cargo del cuidado del adulto mayor.

Naciones Unidas (2002), plantea que las personas mayores más frágiles a padecer de malos tratos son adultos que sufren de dependencia y pérdida de autonomía, así mismo también resalta que los autores de actos violentos son típicamente familiares, amigos o conocidos. Hace un énfasis el agresor regularmente tiene una conexión o relación de dependencia emocional o económica con la víctima. Expone al mismo tiempo que cuando el agresor es un familiar difícilmente se puede detectar o denunciar el abuso o maltrato que pase la víctima. Además que quienes sobrellevan violencia en su hogar son personas mayores que viven con sus familiares y tienen escasos recursos, considerando el agresor una carga al adulto mayor.

CONAPAM (2004) citando a Giordano y Giordano, exponen que son diversas las teorías sobre las causas del agresor con vínculo familiar para caer en abuso a los mayores siendo estos los siguientes:

- El ambiente de violencia dentro del hogar es una conducta normal.
- Que el adulto mayor sufra de alguna discapacidad y dependencia en situaciones físicas y mentales.
- Influye grandemente la personalidad patológica del abusador.
- Si existen problemas o situaciones sin resolver entre padres e hijos, puede generar maltrato.
- Estrés interno debido a considerar al adulto mayor como una carga familiar.
- Estrés externo causado en el ambiente de trabajo del cuidador o inclusive que el mismo cuidador padezca de alguna enfermedad.

- Que se tomen acciones y actitudes negativas por parte del agresor hacia su pariente, y crear en el adulto mayor sentimiento de culpa del abuso o maltrato que sufrió.

En otro documento CONAPAM (s.f.), enuncia, clasifica, define, al ofensor como toda aquella persona que violenta contra la entereza emocional, física, sexual de las personas, con el fin de expresar poder o control sobre ellas. Cataloga que los ofensores o agresores pueden ser:

- Cuidadores
- Familiares que viven bajo el mismo techo
- Representantes y funcionarios públicos y privados

Para prevenir el maltrato por parte de los agresores menciona que es preciso una serie de acciones como lo son primeramente, que el cuidador sea una persona que brinde atención al adulto mayor, seguidamente, no tener únicamente un responsable del cuidado alternarlo con alguien más, así como también, que el adulto mayor, el cuidador tengan constante contacto con familiares, amigos, grupos, asociaciones, etc., y por último, la persona mayor bajo ninguna circunstancia debe de vivir, convivir, o que su cuidador sea una persona con problemas de alcoholismo, drogas, o problemas de violencia/ira.

El Servicio Nacional del Adulto Mayor (2012), en referencia al maltrato hace alusión de cómo el agresor es pocas veces condenado o penado por la leyes de sus agresiones, y esto de se debe a que el adulto mayor no busca ayuda cuando se encuentra en ambiente de violencia. Plantea los siguientes enunciados como posibles causas del silencio de la víctima:

- Tiene un deseo de proteger a su agresor, de no ser castigado por sus actos violentos.
- No lo consideran preciso o necesario.
- Por sentimientos de miedo, vergüenza y deshonra.
- Porque consideran normal la forma del trato, sin identificar que están sufriendo de maltrato.

- Por problemas cognoscitivos y sensoriales.
- Porque dependen del agresor, y pérdida de independencia.
- Porque no tienen la información necesaria para recurrir a la denuncia o buscar ayuda.
- Porque viven en un ambiente de soledad, y no tiene apoyo por parte de sus familiares o amigos.

Los agresores del adulto mayor penosamente se encuentran infiltrados dentro de la misma familia o personas que los cuidan, los familiares se sienten presionados o los visualizan como carga, por otra parte los cuidadores no tiene paciencia, vocación y cuidado de las necesidades de las personas mayores. El maltrato hacia el adulto mayor no es conocido por muchos y los agresores tienden a aprovecharse de ese fenómeno, oprimiendo e intimidando a sus víctimas para guardar silencio. Afectando su autoestima, salud física y mental, ocultando la realidad que vive el adulto mayor.

El contenido plasmado anteriormente presenta las perspectivas de la comunicación, el adulto mayor, la discriminación y los maltratos que aquejan, cada una de sus categorías exponen los tópicos esenciales para el previo conocimiento antes del desarrollo del proyecto a trabajar de una campaña de comunicación social para prevenir la discriminación hacia el adulto mayor, para concientizar y sensibilizar a familiares y personas cercanas. Es preciso conocer para empezar qué es exactamente la comunicación, qué divisiones o procesos tiene, pero sobre todo investigar el área de campañas de comunicación y sus diferentes tipos, para saber puntualmente desde qué perspectiva de la comunicación es la más idónea para trabajar y por qué.

Por otra parte es también de suma importancia la temática propiamente de qué, quién, es un adulto mayor, la formas de lograr vivir un envejecimiento activo, del mismo modo el papel de la familia en el adulto mayor, los beneficios y contras de no llevar de manera adecuada las responsabilidades en el cuidado y atención de las personas mayores. Al tener determinado debidamente lo que se refiere al adulto mayor, de igual manera es ideal estar conscientes que es un sector

poblacional que sufre de discriminación y maltratos por parte de sus familiares o personas cercanas. Lamentablemente es un hecho viviente en la sociedad guatemalteca que es desconocido y más aún difícil la denuncia del ambiente de violencia que padecen las personas mayores. Ya sea por desinformación, falta de interés, o poca sensibilización y conciencia en los habitantes del país.

Este proyecto de investigación tiene una gran importancia, porque se logra evidenciar con el contenido la necesidad de mantener una información constante y precisa en pro de los adultos mayores, para permitir que vivan una calidad de vida y un trato digno. El maltrato y la discriminación muchas veces se ignoran o se toma como un actuar normal por parte de los familiares y personas cercanas, pero es ideal dar a conocer que realmente se cae en un generación de violencia, falta de respeto, agresión, en actos cotidianos con la convivencia del adulto mayor.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El sector poblacional de Guatemala conformado por personas de 60 años y más habitan bajo un ambiente de invisibilidad, por consiguiente es un área sumamente desatendida. La invisibilidad da lugar al rechazo y a ocultar la situación del adulto mayor cayendo en la discriminación y maltrato.

Esta realidad es evidente en diferentes áreas desde el ámbito laboral, servicios públicos, etc., pero sobre todo y lo más lamentable es que a nivel familiar también existe la desatención. En el sentido que son visualizados como una carga familiar, son discriminados porque ya no aportan económicamente al hogar, los aíslan de su propia familia.

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe y el Gobierno de México (2012) citando a Wolf y Pillemer "...el propio cuidador, por lo general un familiar, depende económicamente de la persona mayor, y esta situación produce sentimientos de ira o enojo porque se ve obligado a convivir con ella o cuidándolo que en ocasiones genera maltrato."(p. 164).

Por tanto es importante concientizar y sensibilizar a las personas cercanas y familiares, para evitar caer en discriminación o maltrato, y así obtener como resultado que la población conozca la realidad del adulto mayor, dignifique y valore su vida (personas mayores).

En Guatemala las temáticas sobre el adulto mayor no son abordadas y la población desconoce la realidad de ellos, inclusive que las víctimas sean quienes ignoran que existe un tipo de maltrato o abuso a su alrededor. Claramente los medios de comunicación, influyen en ese desconocimiento porque no se incluye en la agenda mediática las problemáticas relacionadas al adulto mayor.

Por la importancia del tema, se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Qué elementos debe contener una campaña de comunicación para prevenir la discriminación del adulto mayor para concientizar y sensibilizar a familiares y personas cercanas?

## **2.1 Objetivo General**

Desarrollar una campaña de comunicación social para prevenir la discriminación hacia el adulto mayor.

## **2.2 Objetivos Específicos**

- Identificar las causas de maltrato y discriminación hacia las personas mayores.
- Describir las formas de maltrato y discriminación más comunes hacia el adulto mayor.
- Definir las principales acciones institucionales que se realizan en el país para contrarrestar esta problemática.
- Establecer el contenido, los mensajes y medios de la campaña en relación al tema del adulto mayor.

## **2.3 Público al que va dirigido**

La campaña de comunicación para prevenir la discriminación y el maltrato hacia las personas mayores, se manejó dos rangos de edades divididas de la siguiente manera, por una parte está dirigida a familiares (hijos, nietos, hermanos, cónyuges) y personas cercanas (cuidadores, enfermeras) de ambos géneros, de diversas etnias, los rangos oscilados de edad están dentro de 19 a 45 años, de todos los estratos socioeconómicos, de nivel primario hasta el universitario. Que desconocen los tipos de maltratos, agresiones y discriminación, que padecen los adultos mayores.

Así como también a los beneficiarios que se encuentran en los rangos de edades de 60 a 85 años, de ambos géneros y todos los estratos socioeconómicos que omiten su realidad, viven en discriminación y maltratos, y lo toman como un actuar natural o normal hacia su persona. Por lo que se pretende prevenir todo tipo de agresión, que exijan una calidad de vida y un buen trato. Se dirigirá a este público porque mediante los mensajes de la campaña se busca ser un medio facilitador para que se empoderen de sus derechos y defiendan así como exigir un trato digno

#### **2.4. Medio a utilizar**

Para difundir el proyecto de comunicación se escogió una campaña de comunicación social. El motivo de la elección de este medio es porque es una forma de expandir mucho más el mensaje, de manera creativa y permite alcanzar los públicos objetivos. Se planificó trabajar con muppies, porque es un medio accesible a la población que no requiere de un costo y cualquier persona sin importar su medio de transporte puede conocer el tema, espacios en prensa, ya que es un medio muy concurrido, idóneo para la revelación y expectación sobre la temática, así como también, vallas en las avenidas más transitadas, por último se presenta la propuesta de volantes, trifoliales, (estos dos últimos con la posibilidad de utilizarlos por medio de redes sociales y lograr una mejor visualización y expansión del tema) y guiones para cuñas de radio; la campaña se basó en tres tipos de etapas, expectación, lanzamiento, mantenimiento.

#### **2.5 Elementos de contenido**

**2.5.1 Campaña de Comunicación Social:** Según Báez (2000), las campañas sociales son persuasivas, buscan influir sobre la conducta de algunos públicos o agentes sociales o económicos.

**2.5.2 Adulto Mayor:** Según las Leyes recopiladas por la Procuraduría de los Derechos Humanos en el Decreto No. 80-96, en Guatemala se define como adulto mayor a toda persona que tenga sesenta años de edad o más.

**2.5.3 Discriminación:** Según Palmore (2005), citado por Berger, discriminación es la tendencia a juzgar a la gente basándose solo en la edad cronológica. Es una enfermedad social, como el racismo y el sexismo basándose en estereotipos, y crean “miedo innecesario, desperdicio, enfermedad y miseria”.

## **2.6 Alcances y Límites**

El alcance del proyecto de comunicación a realizar se centró en la discriminación que sufre el sector poblacional del adulto mayor en Guatemala. Así mismo evidenciar los diferentes tipos de maltrato que puede vivir la víctima, brindar el conocimiento sobre los factores de maltrato y buscar la sensibilización y concientización en la población, a través de una campaña de comunicación.

La campaña social pretende masificar el mensaje para promover el respeto, dignificación, buen trato a las personas mayores y un cambio social en el destinatario.

Se enfocó en toda aquella violencia relacionada a factores familiares o personas cercanas (cuidadores). No se abordaron temas jurídicos o de acceso a la justicia, únicamente a las formas de agresión y discriminación que se puede prevenir por parte de un familiar o personas cercanas, así también se enfocó en el área urbana y no la rural.

Como limitante se afrontó el cambio de tres fuentes de información porque se dificultó concordar con el tiempo de los profesionales, por lo que se modificó e incorporó a otros profesionales que cumplieran exactamente con la misma función requerida.

## 2.7 Aporte

Con la campaña se pretendió promover en la población la sensibilización y concientización y el respeto que merecen las personas adultas mayores.

Brindar el conocimiento a la población en general sobre la discriminación y el maltrato hacia las personas mayores y promover que toda persona mayor debe tener una buena calidad de vida y un trato digno.

Precisamente una campaña de comunicación es la que permitió abrir una brecha para que se eliminen esos obstáculos que se tiene en el imaginario social, sobre que este sector poblacional únicamente puede ser visualizado de forma de asistencialismo y no como personas sujetas de derechos. Ya que la edad no es un condicionante para que se pierda la autonomía y la independencia

En lo que respecta a la dependencia familiar, se aportó con la campaña de comunicación que se haga saber que este no es un condicionante donde se amparen actitudes de maltrato hacia este sector poblacional, además es necesario divulgar que en nuestro país existe un marco jurídico que los protege (Decreto 80-96, Ley de Protección de las Personas de la Tercera Edad) estableciendo que los primeros obligados de velar por ellos son los miembros de la familia, lo cual revierte la idea que se tiene sobre “dependencia” (es un derecho y una obligación).

Esta investigación se podrá utilizar como fuente para futuras investigaciones relacionadas a temáticas gerontológicas. Por medio de este proyecto los comunicadores se pueden valer para demostrar la influencia y capacidad del desarrollo de una campaña social, para promover un cambio en la sociedad y toma de conciencia en temas como el del adulto mayor.

### **III. MÉTODO**

La realización de la propuesta de la campaña de comunicación social para prevenir la discriminación del adulto mayor tiene como objetivo la prevención de cualquier agresión, pero sobre todo el concientizar y sensibilizar a familiares y personas cercanas. Por lo que se realizó por medio de una investigación descriptiva, con el interés de indagar o buscar características de un fenómeno, en este caso el abuso en contra de las personas mayores.

Según Sampieri, Fernández, Baptista (2010), la investigación descriptiva es un estudio en donde el investigador pretende describir, detallar cómo son y manifiestan determinado fenómeno, suceso, contexto, situación, que se someta a un análisis. Buscando medir y recoger información de forma personal o grupal sobre los conceptos a investigar.

Dicha investigación se llevó a cabo por medio de una campaña de comunicación social relacionada a la temática del adulto mayor con el fin de persuadir y cubrir al público meta interfiriendo así en un cambio social y toma de conciencia. Según Báez (2000), las campañas sociales son persuasivas, buscan influir sobre la conducta de algunos públicos o agentes sociales o económicos, con determinadas etapas y elementos a seguir para lograr cumplir el objetivo principal de la campaña.

#### **3.1. Fuentes de Información**

A continuación se presenta un grupo de expertos quienes fueron las fuentes de información para la realización de la investigación. Entre ellos se encuentran profesionales de diferentes ramas de las ciencias sociales, como por ejemplo, profesionales del derecho, médicos, administradores de residencias, defensores de las personas adultas mayores, quienes aportarán desde su perspectiva una manera diferente sobre la situación del adulto mayor. Por lo que cada uno de ellos es primordial e idóneo para que se realizará un estudio mucho más elaborado y

profundo sobre la temática de las personas mayores y lograr comprender de una mejor manera el contexto de este grupo poblacional.

- a) Blanca Alcira Tobar Romero: Defensora del Adulto Mayor de la Procuraduría de los Derechos Humanos. Defiende y tutela derechos de las personas guatemaltecas de 60 años y más. Licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales. Ha trabajado en diferentes unidades de la Procuraduría de los Derechos Humanos con 17 años de experiencia en ese tema. Participación en el Foro Internacional de Derechos Humanos de las Personas Mayores en México, Distrito Federal, 2012.
- b) Teresa Magnolia Maldonado Mérida: Catedrática de la Universidad Galileo en la Maestría de Gerontología y Geriatria, Consultora en Derechos de las Personas Mayores. Licenciada en Administración Pública e Informática. Participación en el Foro Internacional de Derechos Humanos de las Personas Mayores en México, Distrito Federal, 2012. Panelista en el tema acceso a la justicia de las personas mayores en la Primera reunión de seguimiento a la Carta de San José sobre los derechos de las personas mayores en América Latina y el Caribe, Costa Rica, 2013.
- c) Carlos Palma Solís: Director Médico Administrativo de la Unidad Periférica zona 6 Juan José Arévalo Bermejo. Fue director, Centro de Atención Integral para Pensionados (CAMIP) Pamplona del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS).
- d) Karin Haydée Olmstead Zamora: Doctora en Medicina Interna y estudiante de la maestría en Geriatria y Gerontología, administradora de la residencia Virgen del Rocío.
- e) Cindy Yamilet Gil Gil: Médico Internista, estudiante de la maestría en Geriatria y Gerontología, trabajadora del Hospital Obras Sociales del Hermano Pedro, Antigua Guatemala, en el área de personas mayores.

- f) Clementina de Jesús Arredondo Colindres: Licenciada en Psicología de la Universidad de San Carlos. Posee un diplomado en Gerontología de la Universidad Habana, Cuba, 2000. Tiene ocho años de experiencia en la Procuraduría de los Derechos Humanos en la Unidad de Maltrato.
- g) Hellen Gálvez: Licenciada en Ciencias de la Comunicación, con experiencia en elaboración de proyectos de comunicación social en Anacafe y catedrática en la carrera de ciencias de la comunicación en la Universidad Rafael Landívar.

### **3.2. Sujetos**

Para la realización de dicha investigación se tomaron como sujetos de estudio a personas mayores, en este caso un grupo de voluntarios que es organizado por la Defensoría del Adulto Mayor, así como también personas ajenas. El grupo está conformado por personas mayores, que oscilan entre las edades de 60 y 80 años, con nivel de escolaridad primaria y secundaria, analfabetas. Los sujetos son personas mayores que han sufrido de algún tipo de maltrato o que están en pro de la defensa y denuncia ante cualquier agresión de discriminación o malos tratos.

Los sujetos se seleccionaron luego de un acercamiento al grupo de personas mayores y se logró identificar por medio de conversaciones, quiénes tienen o han tenido agresiones de maltrato en el ambiente familiar o personas cercanas. Así mismo se eligieron a los sujetos por medio de casos, también se acudió a la selección por medio de la bola de nieve que consiste en proporcionar información de los casos anteriores sobre si conocen a alguien o refieren a otras víctimas de maltrato.

### Características de los sujetos

Sujeto	Edad			Género		Nivel socio-económico					Nivel de escolaridad					Maltrato					Agresor			
	60	70	80	F	M	Bajo	Medio	Bajo	Medio	Alto	Analfabeta	Primario	Medio	Diversificada	Psicológico	Verbal	Físico	Patrimonial	Abandono	Otro	Familiar	Cuidador	Otro	
<b>A</b>		X			X		X					X			X	X			X					X
<b>B</b>	X			X			X					X								X				X
<b>C</b>			X	X				X				X			X							X		
<b>D</b>			X	X		X					X					X						X		
<b>E</b>		X		X			X					X				X						X		
<b>F</b>		X		X				X				X				X						X		
<b>G</b>	X			X				X				X			X	X						X		
<b>H</b>	X			X		X					X				X	X						X		
<b>I</b>		X		X			X					X			X							X		
<b>J</b>			X	X				X				X			X	X								X
<b>K</b>		X		X			X					X						X				X		
<b>L</b>		X			X		X					X						X				X		
<b>M</b>			X		X			X				X				X						X		
<b>N</b>		X			X		X					X				X	X					X		
<b>Ñ</b>		X			X		X					X			X								X	

La tabla expuesta anteriormente con las características de los sujetos del estudio se llenó con la información personal de cada individuo.

### **3.3 Técnicas e Instrumentos**

Para la realización de la investigación descriptiva se utilizaron dos tipos de instrumentos que brindaron la ayuda necesaria para validar y amparar los resultados del presente estudio.

#### **3.3.1 Entrevista semi-estructurada a profesionales**

Abad (1997), expone que la entrevista semi-estructurada es aquel instrumento que se lleva a cabo con un previa lista de interrogantes, con el objetivo de ser respondidas por el entrevistado obteniendo la libertad necesaria para sus respuestas. Aunque existe un cuestionario de preguntas, el entrevistador no está obligado a atenerse únicamente a ellas y puede incorporar nuevas preguntas para explorar en la investigación y obtener un conocimiento más profundo con el seguimiento de las mismas.

Las entrevistas se aplicaron a personas expertas en el tema sobre personas mayores, tanto en la defensa, en aspectos de salud, en residencias, que se relacionen con abusos o el trato que se les da a las personas mayores.

Dichas entrevistas están integradas por 10 preguntas, con la posibilidad de formular otras preguntas que no estén en la guía si existiese la necesidad de profundizar o indagar más en determinados aspectos y poder conocer e investigar más sobre el tema de interés.

Las entrevistas pretenden sustentar la información relevante sobre la importancia de dar a conocer la situación del adulto mayor desde sus diferentes ámbitos y malos tratos o discriminación que aquejan. Así mismo la entrevista permitió conocer la perspectiva de los expertos o profesionales y enriquecer más la investigación con su conocimiento.

Los instrumentos explicados anteriormente fueron validados por expertos en el tema de la comunicación y la gerontología, estos se encuentran adjuntados en la sección de anexos al final de este documento.

Se diseñaron guías de preguntas específicas para cada especialidad de fuentes a citar. (VER anexo 2-6)

### **3.3.2 Cuestionario a personas mayores**

Abad (1997), indica que el cuestionario es el acumulado de una serie de preguntas, elaboradas meticulosamente con respecto a temas de interés para la realización de una investigación, utilizando la contestación de una muestra que represente o aporte al tópico de estudio, dicho instrumento es respondido por la muestra de manera escrita.

Con el cuestionario se pudo evidenciar la existencia de algún tipo de maltrato o discriminación hacia el adulto mayor, así como también el medio idóneo para la preparación de la campaña de comunicación social.

Los datos obtenidos por medio de este instrumento permitieron cuantificar el conocimiento sobre la discriminación y maltrato hacia el adulto mayor, así como identificar si padecen de algún maltrato y logran identificarlo.

El cuestionario se aplicó a un grupo de personas mayores, está integrado por 10 preguntas con la posibilidad de respuestas abiertas y cerradas, las cuales se aplicaron de forma individual con ayuda y guía del moderador debido a que algunos sujetos no saben leer ni escribir. (VER anexo 1)

La validación del instrumento se realizó por medio de juicio de expertos que profesionales en el tema que darán su opinión al respecto, pero sobre todo los sujetos tendrán el espacio para validar el material.

### 3.4. Ficha técnica

<b>Tipo de Proyecto:</b>	<b>Campaña de Comunicación</b>
<b>Tipo de Campaña:</b>	Social
<b>Tiempo de publicada:</b>	Tres meses
<b>Formato:</b>	Medio Impreso/ Vallas/Muppies/Cuñas de Radios, Volantes, Trifoliales.
<b>Número de piezas:</b>	7
<b>Etapa de Expectación:</b>	Fase en la cual se pretende crear intriga y curiosidad en el público mediante la interrogante '¿Y tú... ¿Qué trato le das a las personas mayores?', durante el tipo aproximada de 15 días, con el propósito de generar expectación sobre lo que acontecerá con la continuación de la campaña de comunicación.
<b>Etapa de Lanzamiento/Revelación:</b>	<b>de</b> Dicha etapa consiste en la relevación de la información sobre el trato que se debe de dar a las mayores, así como también la existencia de los diferentes tipos de maltrato que existen.
<b>Etapa de Mantenimiento:</b>	En la etapa de mantenimiento tiene la duración de un mes o la posibilidad de cambios por continuidad o seguimiento, se fundamenta mediante frases la importancia del buen trato y respeto a las personas mayores que debe de tener o adoptar el público objetivo.
<b>Equipo técnico:</b>	Computadora para el diseño, Cámara de fotografía Cannon EOS Rebel T3, Impresora.
<b>Software:</b>	Adobe Illustrator CS6, Adobe Photoshop CS6, Microsoft Word.

### **3.5 Diagnóstico**

Según Doorman (1991) en el diagnóstico es hacer un análisis global de la historia, la situación actual y el potencial del área de trabajo, por medio de un estudio de fuentes secundarias: libros, estadísticas, monografías y planes de desarrollo.

Para llevar a cabo el diagnóstico y posteriormente el desarrollo de la propuesta, se recurrió a la realización de entrevistas semi-estructuradas que se llevaron a cabo con las fuentes de información, quienes son los expertos y profesionales en la temática de las personas mayores, así como también por medio de cuestionarios para los sujetos. Con la finalidad de indagar y detectar la situación que viven las personas mayores, como lo es casos de abuso, discriminación, maltrato, en el país.

### **3.6 Procedimiento**

El procedimiento que se llevó a cabo para la realización de la presente investigación fue en primer lugar la elección de tema a tratar y la aprobación del perfil de investigación. Se trabajó el planteamiento del problema, los antecedentes y marco teórico y por último se describió la metodología a trabajar dando a conocer los sujetos y fuentes de información, instrumentos a utilizar y procedimiento a seguir durante el desarrollo del trabajo.

Para realizar la investigación previamente se presentó a las autoridades del Departamento de Ciencias de la Comunicación para la aprobación del anteproyecto. Luego de la aprobación respectiva del anteproyecto se deriva el abordaje del trabajo de campo con determinados pasos a seguir con un orden necesario como lo son:

1. Contactar a los sujetos y fuentes que previamente ya se habían elegido para una explicación más profunda sobre en qué consistirá el proyecto de la campaña de comunicación social.

2. Planificar la forma de aplicar los instrumentos y en qué orden se acercará a los sujetos y fuentes.
3. Aplicar los cuestionarios a los adultos mayores que se aquejan de algún maltrato o discriminación.
4. Realizar las entrevistas a los expertos o profesionales en la temática de personas mayores.
5. Tabular los datos obtenidos de los cuestionarios y transcribir las entrevistas.
6. Elaborar un análisis de los resultados obtenidos de forma independiente con cada instrumento, separando la información por medio de una tabulación que identifique similitudes, causas, tipos de maltrato, tipo de discriminación, etc.
7. Ya con los resultados, se trabajó en la elaboración de la propuesta de la campaña de comunicación social para prevenir la discriminación en el adulto mayor tomando como base los resultados de la información recolectada.
8. Trabajar el diseño, diagramación, estructura, mensajes de la campaña de comunicación social.
9. Validar la campaña desde la perspectiva del área de comunicación y por otra parte el mensaje principal, que el léxico e imágenes a utilizar sea el correcto, con profesionales y público integrado por personas mayores.
10. Elaborar la discusión de resultados.

11. Desarrollar recomendaciones.

12. Integrar el informe final de la investigación.

### 3.7 Cronograma

ACTIVIDAD PROGRAMADA	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Contactar a los sujetos y fuentes.																
Planificar la forma que se aplicaran los instrumentos																
Aplicar los cuestionarios a los adultos mayores																
Realizar las entrevistas a los expertos o profesionales																
Transcribir la información obtenida de los cuestionarios y entrevistas																
Elaborar el análisis de los resultados																
Elaborar la propuesta de la campaña de comunicación social																
Trabajar el diseño, diagramación, estructura, mensajes de la campaña de comunicación social																

Validar la campaña																				
Desarrollar conclusiones y recomendaciones																				
Integrar el informe final de la investigación																				

**3.8 Presupuesto** (Es un aproximado de los precios actualmente, cabe mencionar que puede variar el costo dependiendo de la reproducción del material)

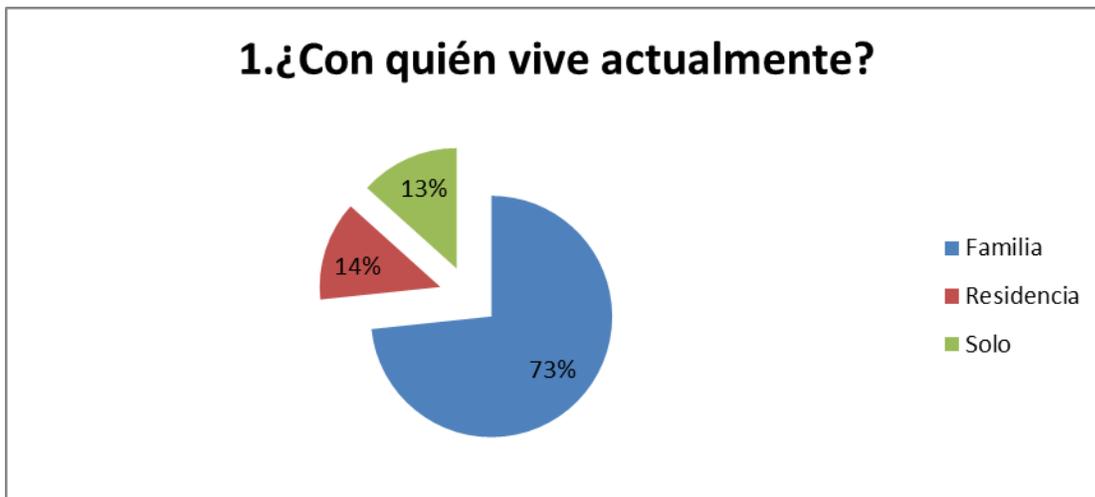
Material/Actividad	Cantidad	Precio por Unidad	Costo
Gasolina			Q.350.00
Refacciones	23	20	Q.460.00
Papelería e Impresiones			Q.150.00
Parqueo			Q.100.00
SubTotal			<b>Q.1,060.00</b>
Costo Campaña			
Impresión de página en medios escritos	2	25,000.00	Q. 50,000.00
Muppies	4	40,000.00	Q. 160,000.00
Valla	1	50,000.00	Q.50,000.00

<b>Volantes</b>	100	4.00	Q.400.00
<b>Trifoliales</b>	100	10.00	Q.1,000.00
<b>Cuñas de Radio</b>	2	5,000.00	Q.10,000.00
<b>Total</b>			<b>Q.262,460.00</b>

## IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

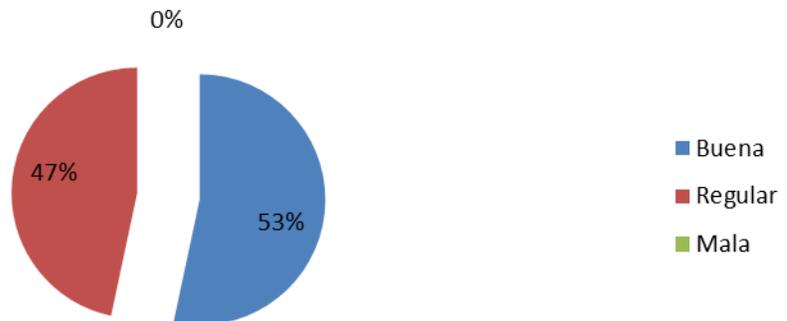
### Resultados cuestionario a sujetos

A continuación se presenta el resultado de los cuestionarios presentados a los sujetos en el trabajo de campo mediante gráficas y una breve explicación que complementan la presentación de cada una de las preguntas.



Se evidencia en la gráfica anterior que parte mayoritaria de los sujetos aún viven con su familia lo que podría categorizar que no han sido sujetos de abandono, por otra parte es equitativo el resultado entre las personas que viven solas y en residencia. Sin embargo, en el transcurso del desarrollo de los resultados se podrá identificar si viven en ambiente de maltrato, violencia y discriminación, independientemente de la forma de vida que le dan las personas de sus alrededores.

## 2. ¿Cómo es la relación con las personas con quien vive? ¿Por qué?



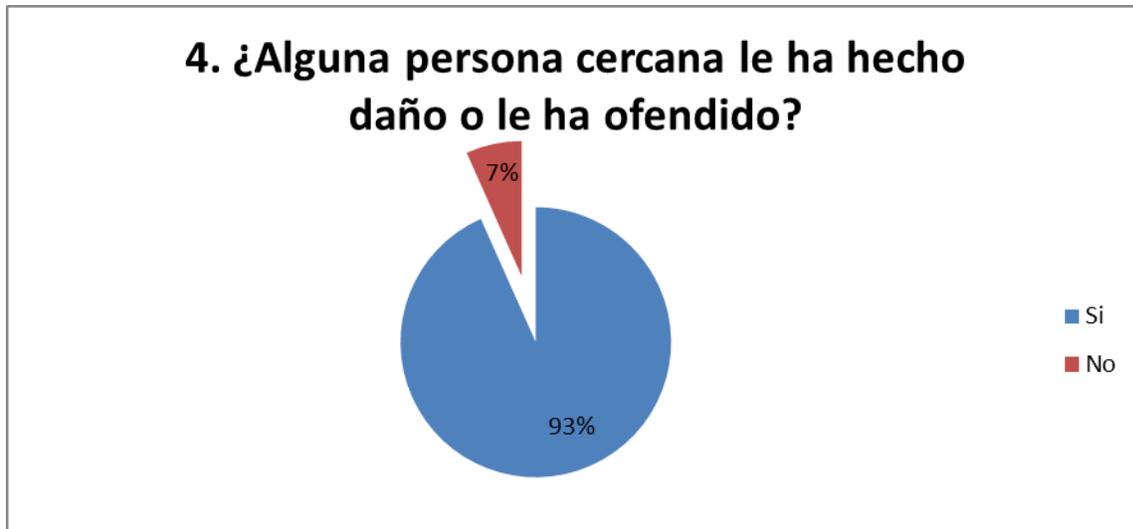
La gráfica demuestra que un 53% menciona tener buena relación con la persona con quien vive, un 47% alude tener una relación regular y ninguno de los entrevistados manifestó tener mala relación. Dichos datos reflejan que existe un equilibrio entre la relación que tienen con las personas con quien viven, cabe destacar que es idóneo indagar cuál es el motivo del porqué un 47% manifiesta tener una relación regular.

## 3. ¿Por lo general usted se mantiene solo o hay alguien que se encargue de estar al tanto de su cuidado? ¿Quién?

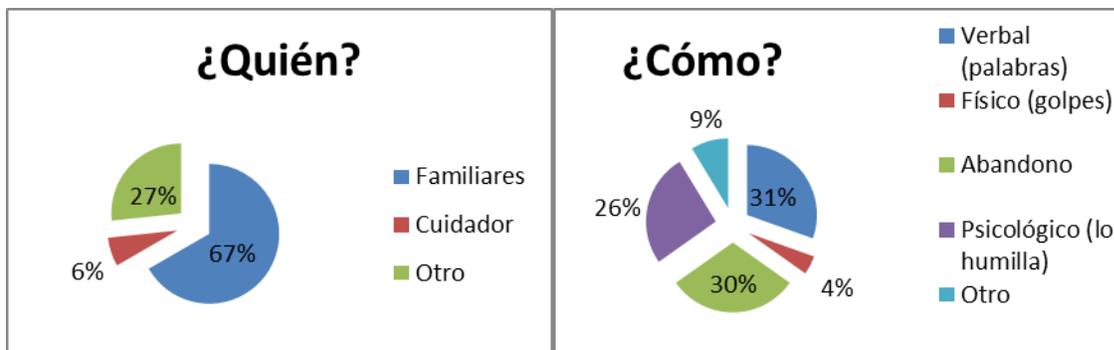


Los datos demuestran que a pesar de vivir con familiares, siempre presentan ambientes de soledad debido a que cada uno de los miembros de la

familia tiene ocupaciones que atender. Así mismo menciona la mayoría que pocas veces quienes se encargan de su cuidado en primer lugar son sus hijos y en segundo sus cónyuges, el 24% manifestó no tener atención de ningún miembro del núcleo familia.



Según la gráfica lamentablemente se identifica un 93% de las personas mayores que han padecido de algún daño o han sido ofendidos, dato que es signo de alarma ya que evidencia que los sujetos son una población sensible a vivir en ambientes que alteran su calidad de vida.



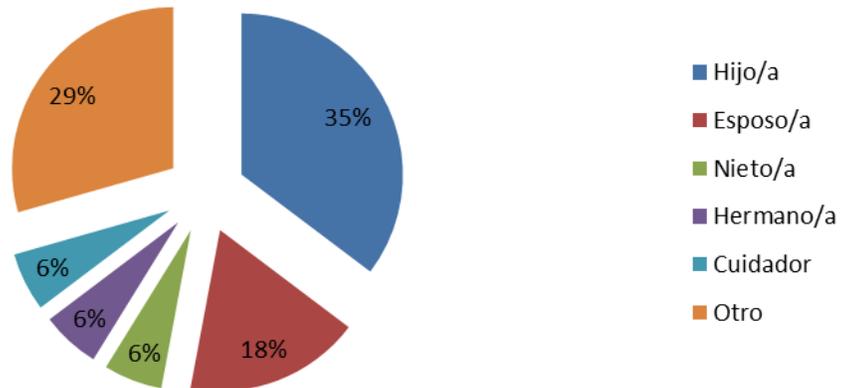
Como continuación de la pregunta cuatro, los sujetos refieren que el maltrato proviene, un 67% de sus familiares, un 27% de otros mencionando como

respuesta a nueras, yernos y hermanos y por último un 6% el cuidador. De acuerdo a las respuestas de cómo era la forma de agresión el orden es el siguiente, un 31% es verbal, 30% es por abandono, 26% psicológico, 9% es por diferentes clases de agresión y el último 4% por maltrato físico. Los porcentajes demuestran que en el ambiente familiar es en donde se sufre más agresión y que se vive en una cultura donde se acude a lo verbal y psicológico provocando un daño a la víctima causándole como consecuencia una baja autoestima.



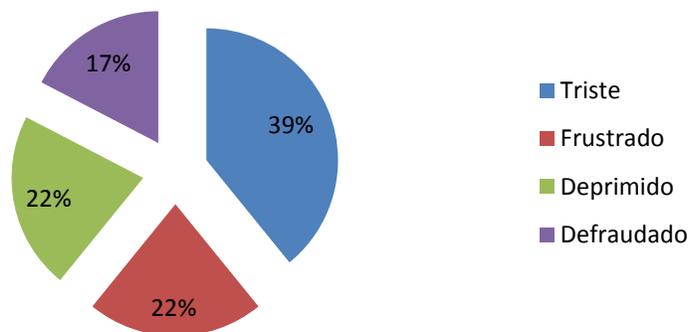
El 40% representa como un actuar normal el tipo de agresión, lo que es preocupante porque está tan inmerso en su cultura y forma de vida que no lo identifican como un signo de violencia que es digno de denunciar, así mismo quienes clasificaron su respuesta en la opción `no sabe´, es alarmante que se desconozca que existe ambiente de maltrato. Cabe destacar que el 33% responde ser una forma de abuso.

## 6. ¿Quién es la persona de quien recibe ese trato?



En dicha pregunta predomina como agresor el hijo/a, situación a la que hay que ponerle atención ya que esas son las personas más cercanas a las que se debe de concientizar sobre el trato digno que debe recibir una persona mayor. Los yernos, nueras vecinos forman parte de la descripción de otros que tiene el 29% como posibles personas de dar un mal trato a adultos mayores con quienes conviven.

## 7. ¿Cómo se siente usted cuando lo ofenden o le faltan el respeto?



Claramente los datos demuestran que existe un sentimiento de tristeza al recibir estos tratos por parte de personas cercanas o familiares, así como también sentirse frustrados deprimidos y defraudados, este conjunto de sentimientos afecta el autoestima de las persona mayores por consiguiente altera su salud física y mental.

**8. ¿Alguien ha dispuesto de qué hacer con sus cosas sin su permiso o sin consultarle a usted? ¿Quién?**

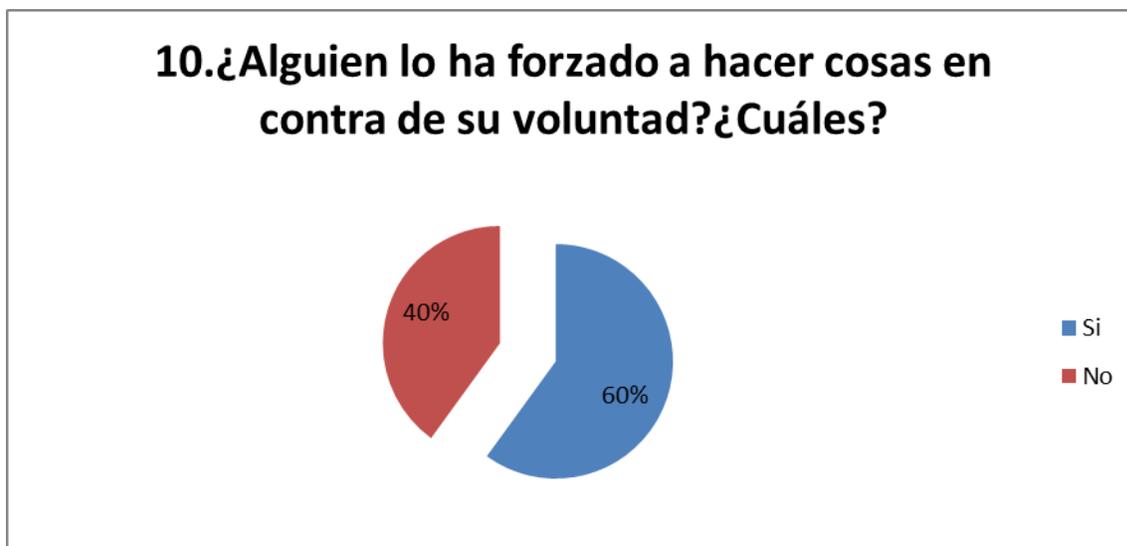


El 53% manifiesta que sí le han arrebatado sus pertenencias sin consulta previa, mencionando que los más frecuentes en hacer ese tipo de abuso son cónyuge, yerno y nuera. Por último un 47% no ha padecido este tipo de maltrato o abuso.

**9. ¿Le causa temor alguna de las personas que conviven a su alrededor? ¿Quién? ¿Por qué razón?**



Cabe destacar en dicha pregunta que los sujetos presentaron un poco de indecisión al responderla, representado un 40% sí y 60% no. Entre sus respuestas más comunes el temor existe por parte de sus familiares con los que conviven y les dan un maltrato.



Según la gráfica un 60% representa que sí lo han obligado a hacer cosas en contra de voluntad como atender los cuidados de los nietos, un caso en particular de haber firmado acciones legales y también se mencionó existir acciones forzadas por parte del esposo. Se logra evidenciar que un porcentaje de los sujetos en cualquier etapa de su vida han sido objeto de maltrato por las personas más cercanas en este caso la familia.

#### **Resultados de expertos:**

La licenciada Arredondo indica que las causas de maltrato a las personas mayores pueden variar, dentro de las cuales menciona, cambios de valores en la sociedad, problemas socioeconómicos, personas mayores dependientes, como principales motivos para generar maltrato en los adultos mayores.

En lo que respecta a qué género es el más afectado con los diversos tipos de maltrato, Palma, Tobar y Maldonado, coinciden en que es el género femenino y

que tanto en el área rural y urbana se padece. Responden que este género es un sector poblacional tiene menos posibilidades económicas y menos oportunidades. Por su lado Gil menciona que según su experiencia el masculino es el más agredido debido a que el género femenino es más consentido.

Olmstead, Gil, exponen que según su campo de trabajo han detectado maltrato hacia las personas mayores, Maldonado expresa que es alarmante y un problema que está oculto dentro de la sociedad. Palma expone que no se detecta con frecuencia o facilidad ya que está concientizada la sociedad, por consiguiente no se le presta atención. Para los expertos en su campo es latente de diversas formas los tipos de maltratos hacia las personas mayores.

En lo que se refiere al tipo de maltrato más común cada profesional expone de manera diferente su postura de acuerdo a lo visualizado en el ambiente que se desenvuelven, para Arredondo es negligencia o abandono, Maldonado menciona que el psicológico es el predominante, ya que por medio de gestos o miradas se cae en ese tipo de maltrato, Palma menciona que es el maltrato psicológico basándose en palabras que los menosprecian, haciéndolos sentir o que no sirven para nada, según Gil, es la discriminación, agresión verbal, por parte de los familiares y algunos miembros de personal, por último Olmstead comentó que el abandono o falta de atención de parte algunos familiares es el más frecuente.

Los expertos exponen que los adultos mayores llegan a padecer de diferentes trastornos o consecuencias, Arredondo menciona que sufren de baja autoestima, por su parte Gil, dijo que sufren de depresión, baja autoestima o incluso suicidios y cambios de conducta en las personas mayores, tristeza, impotencia, culpa, por último, Palma expone también a la depresión como un factor en el cual tienden aislarse o querer vivir en soledad.

En lo que se respecta a los agresores, los profesionales como Olmstead explica que los generadores de maltrato son familiares, personal de enfermería, Maldonado y Tobar comparten que el ámbito familiar es donde mayormente se propicia y exponen en todos los estratos sociales se padece de maltrato,

Arredondo expone incluso que desde el punto de vista psicológico los agresores llegan a tener un tipo de problema para generar maltrato, incluyendo en problemas de personalidad y psiquiátricos. Según Gil, los familiares específicamente los hijos son los agresores. Para Palma son los cuidadores e hijos/as, él expone que un hijo que sufre de problemas con el alcohol tiende a agredir a sus padres o faltarles el respeto, en caso de las hijas sufren un desgaste por consiguiente son más propensas a caer en maltrato.

Por otra parte, Tobar indica que difícilmente los adultos mayores exponen padecer de maltrato, Arredondo, también expresa que es difícil la aceptación de maltrato por parte de familiares y personas mayores, según Maldonado los adultos mayores están conscientes del maltrato pero que a raíz de tanto estereotipo que las personas mayores llegan a sentirse culpables de tal situación, al extremo que creen merecérselo. Según Palma, menciona que no hablan abiertamente sobre el tema de maltrato, por último, Gil expone que las personas mayores al ser cuestionadas si padecen de algún tipo de maltrato responden de forma negativa y ocultan su realidad, consideran que es normal ya no se sienten productivos y creen que deben de conformarse.

Los profesionales que tienen una relación directa con personas mayores exponen sus diversas opiniones sobre el actuar al detectar víctimas de maltrato, Gil, plantea que los adultos mayores que atienden refieren padecer que sus familiares abusan obligándoles a cuidar a nietos para tener derecho a comer y estar en la casa. Lamentablemente no cuentan con protocolos, pero al detectar maltrato remiten los casos a la PDH. Según Palma, expone de igual manera que no tienen protocolos y que los casos los refieren a la PDH. Sin embargo, cuentan con un Comité de Síndrome al Maltrato que traslada al paciente a trabajo social y le dan seguimiento a su caso en particular, así mismo expone que médicos no aptos dentro de la institución puede ser agresores. Por su parte Olmstead expone que al detectar maltrato dentro de la residencia se hace un acercamiento con el agresor para evitar que siga continuando dicha actitud, respondió que el personal estaba capacitado sobre el tema pero que no es limitante que caigan en maltrato

hacia los adultos mayores, muy pocos conocen el marco legal y que los casos los remiten a la PDH.

Los profesionales Tobar, Palma, Olmstead, Maldonado, Arredondo y Gil, consideran que como acción primordial se debe tomar la implementar más la divulgación de la ley que protege al adulto mayor por medio de campañas de comunicación, así como también promover actitudes positivas y un buen trato hacia las personas mayores.

Arredondo, expone que denunciar es una acción para evitar la discriminación y maltrato por parte de las instituciones, Palma expone que en Guatemala no se trata el tema del adulto mayor, vive invisibilizado, únicamente se le da importancia a la mujer y niños. Olmstead y Gil expresaron no tener conocimiento sobre acciones por parte de instituciones, Tobar, Gálvez y Maldonado, mencionaron que la única acción que existe en Guatemala son las capacitaciones que da la Defensoría del Adulto Mayor.

Por último, cabe mencionar a Gálvez, comunicadora, expone que para la realización toda campaña se debe de ejecutar un previo análisis de la situación o contexto del tema a tratar, tomar en cuenta los objetivos que llevarán a las acciones idóneas. El medio puede ser tradicional o alternativo, el alcance se tendrá de igual manera, en lo respecta al mensaje debe ir de la mano de los objetivos y el público al que va dirigido. Con respecto al mensaje se debe tener presente la claridad y los beneficios, expone la profesional la importancia de una validación de mensaje. Las nuevas tecnologías, las redes sociales son un gancho de utilidad para capturar a la generación más joven, la interacción es un factor primordial para la aceptación y atracción de una campaña. Con las imágenes se debe evitar presentarlos como sujetos de lástima o tristeza, por el contrario presentarlos como sujetos sabios que busca la interacción con la sociedad.

Los medios de comunicación son primordiales y protagonistas cotidianamente para la sociedad, ya que en ellos se exponen los diferentes temas y mensajes que pueden sensibilizar e informar a la población, por lo que

tratar en la agenda mediática noticias sobre las personas mayores sería de mayor utilidad y beneficio.

Una campaña debe tener bien planteados sus objetivos, estrategias y ser los protagonistas los mismos adultos mayores para incluirlos activamente dentro de la sociedad.

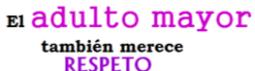
## PROPUESTA CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN

### Información general de la campaña

**Nombre de la Campaña:** Campaña de Comunicación Social para sensibilizar y prevenir la discriminación hacia el adulto mayor.

**Descripción:** posteriormente del estudio realizado sobre la temática del adulto mayor, se logró determinar y establecer la campaña de comunicación social. Utilizando como materiales de comunicación muppies, valla, espacios en medios escritos, así como también presentando la propuesta de trifoliar, volantes y guiones cuña de radio.

**Objetivo:** promover a través de la campaña de comunicación la sensibilización y prevención para evitar el maltrato hacia las personas mayores.

**Slogan:** 

**Diseño:** el diseño de la campaña se basó en la gama del color morado, lila, purpura, ya que se ha establecido este tipo de tonalidad internacionalmente debido a que el 15 de junio es el día de la toma de conciencia del maltrato y abuso en la vejez. Con lo que respecta las fotografías se evitó el transmitir imágenes de personas mayores que provoquen de tristeza o lástima y plasmar fotografías en su diario vivir y demostrar la dignificación y la calidad de vida que se merecen. Por último cabe destacar que en cada una de las piezas de comunicación se busca resaltar la imagen para lograr captar la atención del público a quien va dirigido.

**Públicos Objetivos:** Rango de 19 a 45 años y rango de 60 a 85 años.

**Duración de la campaña:** 3 meses (tiempo que puede variar con la respuesta que el público objetivo presente.)

**Públicos:** Rango de 19 a 45 años

Rango de 60 a 85 años

### **Etapa de Expectación**

#### **Medio en exterior: Muppies**

Las paradas idóneas serían en las calles y zonas más concurridas de la ciudad como por ejemplo la zona 1, 9, 10, 5, 7, así como ocupar las cercanías de unidades de salud que atienden a personas mayores como Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Hospitales Nacionales, etc. Durante el tiempo de 10 a 15 días, se tendrá un acercamiento con la Organización Panamericana para la Salud (OPS) de la ciudad de Guatemala para su patrocinio, ya que es un ente internacional que tiene un área específica de atención a personas mayores, por consiguiente existe sensibilización por parte de la entidad.



**Públicos:** Rango de 19 a 45 años

Rango de 60 a 85 años

**Etapas de Expectación**

**Medio impreso: Prensa**

Los diversos de medios de comunicación de prensa escrita son los oportunos para la publicación, dos publicaciones en el transcurso de 15 días, sería ideal su colocación en la primera sección de los medios ya que es la más vista por el público y de preferencia publicar en la página derecha, porque el ser humano tiende a guiar su vista a ese lado y se lograría el captar más la atención.

**NACIONAL**  
SIGAMOS EN: PENSALINEA.COM NOTICIAS POR CELULAR ENVÍANOS AL 7015

**DIEZ MIL MAESTROS COMIENZAN PROFESIONALIZACIÓN UNIVERSITARIA**  
**Elevado costo de programa**

Más de siete mil docentes lograron capacitarse en los últimos tres años, aunque se cuestiona los gastos.

**PAGO A LA USAC**  
Gastos, según EIpem, por Programa académico:

<b>Q52.5 MILONES</b> El costo de la capacitación del primer grupo de maestros y del segundo (21 millones y 715 mil dólares) se elevó a Q2 millones para el tercer grupo.	<b>Q2.200 MILONES</b> El costo de la capacitación de los 10 mil docentes en el primer semestre de 2007 se elevó a Q2 millones y 200 mil dólares.
<b>2,981</b> Luz y otras prestaciones de los 10 mil docentes de enseñanza superior.	<b>12 DEPARTAMENTOS</b> Cuenta el Estado con centros de capacitación por tener los más altos índices de desempleo académico.

**En suspenso tema legal**  
Interventor asegura que sindicalistas cumplen con avanzar en los temas técnicos, económicos y laborales del sustrato en la Portuaria Quezaltenango.

**POR SERGIO MORALES**  
Gobierno y sindicalistas avanzaron anoche, luego de todo un día de negociación, dejar en suspenso la discusión legal del sustrato que la Empresa Portuaria Quezaltenango (EPQ) dio a conocer el día de ayer. El director de Contratación Quezaltenango (TCQ), Sergio Morales, aseguró que el presupuesto de la obra se mantendrá en el monto...

Y TÚ...  
¿Qué trato le das a las personas mayores?



El adulto mayor también merece RESPETO

**Públicos:** Rango de 19 a 45 años

Rango de 60 a 85 años

### **Etapa de Revelación**

### **Medio exterior: Muppies**

Las paradas idóneas serían en las calles y zonas más concurridas de la ciudad como por ejemplo la zona 1, 9, 10, 5, 7, así como ocupar las cercanías de unidades de salud que atienden a personas mayores como Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Hospitales Nacionales, etc, con la duración de un mes. A continuación se presentan dos muppies cada uno con la diferencia de los distintos tipos de maltratos que existen.





El **adulto mayor**  
también merece **RESPETO**

Existe el maltrato:  
Psicologico  
Abuso Económico/Patrimonial  
Abuso Sexual

Y **TÚ...**  
¿Qué trato le das a las  
**personas mayores?**

Un **trato digno** es respetar, dar  
atención, valorar, brindar una calidad  
de vida.

Denuncias al 1555 Procuraduría de los Derechos Humanos  
110 Policía Nacional Civil

**Público:** 19 a 45 años

**Etapa de Mantenimiento**

**Medio exterior: Muppies**

Las paradas idóneas sería en las calles y zonas más concurridas de la ciudad como por ejemplo la zona 1, 9, 10, 5, 7, así como ocupar las cercanías de unidades de salud que atienden a personas mayores como Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Hospitales Nacionales, etc., durante el tiempo de un mes con la posibilidad de variar debido a la existencia de una continuidad o seguimiento de la campaña.



**Público:** 19 a 45 años

**Etapas de Mantenimiento**

**Medio Impreso: Prensa**

Los diversos medios de comunicación de prensa escrita son los oportunos para la publicación, cuatro publicaciones en el transcurso de un mes, con la posibilidad de variar debido a la existencia de una continuidad o seguimiento de la campaña, sería ideal su colocación en la primera sección de los medios ya que es la más vista por el público y de preferencia publicar en la página derecha, porque el ser humano tiende a guiar su vista a ese lado y se lograría el captar más la atención.

**NACIONAL**  
SEMANAS EN: PENSALVAE 40MIN NOTICIAS POR CELULAR ENVÍE: NACIONAL AL 7015  
NOTICIERO WEB: 19 horas

**DIEZ MIL MAESTROS COMIENZAN PROFESIONALIZACIÓN UNIVERSITARIA**  
**Elevado costo de programa**

Más de siete mil docentes lograron capacitarse en los últimos tres años, aunque se cuestiona los gastos.

**PAGO A LA USAC**  
Gastos, según Ecom, por Programa académico.

**052.5** MILLONES  
ES EL SUeldo  
de cada uno de los 100 docentes contratados por el Poder Judicial para el primer semestre de 2007. El resto de los docentes del programa Q2 mil 776.

**2.981** MAESTROS  
Luce la primera generación de docentes con 10 años de experiencia académica.

**12** DEPARTAMENTOS  
en los que se realizará el programa de capacitación de docentes.

**En suspenso tema legal**  
Interventor asegura que sindicalistas cumplen con avanzar en los temas laborales, negociación y laborales del constructo en la Portuaria Quezaltenango.

**POB SERGIO MORALES**  
Gobierno y sindicalistas aceleran avances, luego de todo un día de negociaciones, después de la discusión legal del tema. El dirigente sindical Lázaro Reyes dice que queda en libertad de negociar libremente con el sindicato y que considera que el conflicto de los aspectos técnicos, económicos y laborales evidencian que el conflicto no perjudica para el Estado.

**El adulto mayor también merece RESPETO**

Denuncias al 1555 Procuraduría de los Derechos Humanos  
110 Policía Nacional Civil

Brindar un buen trato es parte de tu responsabilidad,

Iniciando por la familia.



El adulto mayor también merece RESPETO

**Público:** 60 a 85 años

**Etapa de Mantenimiento**

**Medio exterior: Valla**

Las vallas idóneas que se encuentran ubicadas en las calles y zonas más concurridas de la ciudad como por ejemplo la zona 1, 9, 10, 5, 7, así como ocupar las cercanías de unidades de salud que atienden a personas mayores como Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Hospitales Nacionales, etc, durante el tipo de un mes con la posibilidad de variar debido a la existencia de una continuidad y seguimiento a la campaña. Con la finalidad que por medio del mensaje las personas mayores se empoderen de sus derechos y los defiendan.



## Propuesta materiales de apoyo informativo

### Trifoliar

Se propone la colocación de información sobre qué es el maltrato y los tipos de maltrato que existen con la finalidad de que el público o receptor se enriquezca y conozca sobre el tema, para la prevención del maltrato, promoción de un trato digno hacia las personas mayores. Los trifoliales pueden tener como punto de entrega unidades de salud, paradas o calles más transitadas de la ciudad de Guatemala, durante el tiempo de 15 días con la posibilidad de prolongar el tiempo de su publicación.

### Parte 1

#### ¿Qué es el maltrato?

El maltrato es una acción u omisión que produce daño a un adulto mayor y que vulnera el respeto a su dignidad y el ejercicio de sus derechos como persona.

El generar maltrato puede ser de manera intencionada o por desconocimiento que provoca ser de manera no intencionada.



#### Posibles agresores

- ✓ Familiares
- ✓ Cuidadores
- ✓ Personas cercanas

#### Diferentes tipos de maltrato

- **Maltrato Físico**  
Síntomas: lesiones física, disminución de la movilidad, aislamiento.
- **Maltrato Psicológico**  
Síntomas: miedo, insomnio, tristeza, sueño excesivo, apatía, aislamiento, depresión.
- **Abandono**  
La ausencia de responsabilidad en el cuidado del adulto mayor, el desamparo de manera voluntaria.
- **Negligencia**  
Síntoma: palidez, pérdida de peso, labios secos, ropa sucia, carencia de anteojos, temblores.
- **Abuso Económico/Patrimonial**  
Exigencia excesiva o ilegal de los recursos económicos o propiedad de una persona, apropiación indebida del patrimonio.
- **Abuso Sexual**  
Es cualquier contacto corporal de connotación sexual realizado sin consentimiento o en contra de la voluntad.

## Parte 2

**Un trato digno es respetar, dar atención, valorar, brindar una calidad de vida.**



**Adulto Mayor**  
**Diferentes Tipos de Maltrato**



(EN ESTE ESPACIO, SE COLOCAN EL LOGO DE ENTIDAD O EMPRESA)

(EN ESTE ESPACIO, SE COLOCAN LOS DATOS DE LA ENTIDAD O EMPRESA QUE VAYA A FINANCIAR LA CAMPAÑA)

(DATOS DEL PATROCINADOR)

Página web

Teléfono

Dirección

**Denuncias**  
Procuraduría de los Derechos Humanos  
1555  
Policía Nacional Civil 110

El **adulto mayor** también merece **RESPECTO**

Información basada en  
Cartilla de los Derechos de las Personas Mayores,  
Los derechos de las personas mayores en el siglo XXI: situación, experiencias y desafíos,  
Sandra Huenchuan.

## Volantes

La información que se propone transmitir en los volantes es sobre los tipos de maltrato y números de denuncia con la finalidad de que la población conozca sobre la temática, como puntos de entrega pueden ser: unidades de salud, paradas o calles más transitadas y semáforos de la ciudad de Guatemala, durante el tiempo de 15 días. A continuación se presentan dos propuestas de volantes cada uno con información diferente.

El **adulto mayor**  
también merece **RESPECTO**



Tenemos derecho a  
una digna  
**CALIDAD**  
**DE VIDA.**

Denuncias al 1555 Procuraduría de los Derechos Humanos  
110 Policía Nacional Civil

El **adulto mayor**  
también merece **RESPECTO**

Y **TÚ...**  
¿Qué trato le das a las  
**personas mayores?**

Evita cualquiera de los  
siguientes maltratos:

**Físico**                      **Psicológico**  
**Abandono**                **Negligencia**  
**Abuso Sexual**  
**Abuso Económico/Patrimonial**



Denuncias al **1555** Procuraduría de los Derechos Humanos  
**110** Policía Nacional Civil

## Guion Cuña de Radio

El horario de transmisión recomendable para dichas cuñas es en la jornada matutina, en las emisoras más populares como Sonora, Fama, Atmósfera, 94.9, entre otras, duración no mayor del tiempo 30 segundos. Con la duración de la reproducción de 2 veces por semana durante 15 días. El contenido que se transmita en las cuñas radio pueden ser los mensajes de la etapa de mantenimiento.

### 1.

TP	TA	TEXTO	INDICACIONES
5s	00:05.000	Tenemos derecho a una digna calidad de vida	Música de Introducción
7s	00:12.000	Exijo un buen trato al igual que todos	Música de fondo
5s	00:17.000	El adulto mayor también merece respeto	Música de fondo
7s	00:24.000	Denuncias a la Procuraduría de los Derechos Humanos 1555, Policía Nacional Civil 110	Efectos Sonoros
6s	00:30.000	Datos del patrocinador	Efectos Sonoros

### 2.

TP	TA	TEXTO	INDICACIONES
5s	00:05.000	Brindar un buen trato es parte de tu responsabilidad, iniciado por la familia	Música de Introducción
7s	00:12.000	Valoremos y apreciemos a nuestros abuelos y padres. Seamos el cambio.	Música de fondo

5s	00:17.000	El adulto mayor también merece respeto	Música de fondo
7s	00:24.000	Denuncias a la Procuraduría de los Derechos Humanos 1555, Policía Nacional Civil 110	Efectos Sonoros
6s	00:30.000	Datos del Patrocinador	Efectos Sonoros

El trifoliar, volantes y guion cuñas de radio, están sujetos a cambios dependiendo del patrocinador, cabe destacar que los mismos pueden ser utilizados como material de apoyo en redes sociales, ya que este es de uso masivo y es utilizado cotidianamente por ambos rangos del público objetivo.

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El objetivo general es el realizar una campaña de comunicación social para la prevención y sensibilización sobre la discriminación del adulto mayor, por consiguiente a raíz de los datos recopilados por medio de los instrumentos de los sujetos se pudo evidenciar que el tema de las personas mayores es invisibilizado. Información que se encuentra plasmada en el desarrollo de los antecedentes la poca cobertura que se le da la temática orilla a que se desconozca y respete.

En lo que se refiere a la parte de los sujetos, se pudo observar como únicamente una persona fue capaz de afirmar que padecía de maltrato físico, regularmente ante este cuestionamiento se tomaba con rechazo por parte de las personas mayores, lo que corrobora que existe en nuestra sociedad todavía ese tabú y temor a denunciar o ser abierto con temas tan delicados como la violencia física por temor a represalias. En el apartado del marco teórico donde se hace alusión a los agresores, se menciona que cuando es el familiar el agresor existe menos posibilidades de denuncia por miedo, vergüenza, deshonra, no lo consideran preciso, o porque considera depender de su agresor.

De acuerdo a lo indicado con los tipos de maltratos más recurrentes, se coincide con que es el verbal el más propicio para agredir a las personas mayores que por derivado se puede referir también el psicológico. Es evidente mediante los resultados de las personas mayores y profesionales que estos son los casos más comunes o quizás los que se pueden detectar de una manera más frecuente.

Por otro lado, es importante destacar que según la información brindada por los profesionales, exponen que las causas del maltrato pueden ser la proyección de una mala relación persona mayor-agresor, como también la posibilidad de problemas de personalidad o psiquiátricas para recurrir a la violencia. Es lamentable que las causas sean de tal magnitud porque significa que hay mucho que trabajar en cuestiones de sensibilización y concientización para que no se repitan los mismos patrones de violencia.

Dentro del estudio y trabajo de campo se corroboró la ausencia de apoyo a nivel nacional por parte de las autoridades para la prevención de discriminación, maltrato y promoción de los derechos de las personas mayores. Por lo que la campaña de comunicación social tiene como objetivo llegar eficazmente a su público objetivo, con el mensaje ideal para poder ser un vehículo que contrarreste la ausencia de información con respecto a temáticas de las personas mayores.

Con lo que respecta a la experiencia personal en el campo de trabajo al momento de ponerse en contacto nuevamente con las fuentes surgió la dificultad de la coordinación con el tiempo de dos profesionales por lo que generó un poco de atrasos y se tuvo que acudir a modificar dichas fuentes. Con los sujetos fue un acercamiento fácil y práctico, ya que con algunos se tuvo una convivencia previa.

Al momento de presentar el producto de comunicación con los sujetos para su validación presentaron el comentario de cambiar los colores ya que les parecían muy fuertes (rojo, amarillo, azul) o no los correctos, así como también expresaron el colocar la imagen más grande para que se visualizará mejor con el fin de resaltar la imagen; con respecto al texto no hicieron algún comentario de cambio.

En conclusión a raíz de la terminación de dicho estudio e investigación con los resultados obtenidos se respalda la importancia del tema de la prevención y sensibilización de la discriminación de las personas mayores. Debido a que es un tema poco tratado y por consiguiente es la sociedad quien cae en malos tratos hacia este sector poblacional, es lamentable que no existan investigaciones o proyectos por parte del Gobierno o entidades privadas de Guatemala porque entonces esto provoca que siga siendo con una realidad oculta.

## VI. RECOMENDACIONES

- Una recomendación a nivel nacional es la promulgación de la existencia de una ley que proteja a las personas mayores ya que se tiene muy poco conocimiento de su existencia y como consecuencia no existe la cultura de denuncia al presentarse un caso de maltrato.
- Que las personas mayores conozcan que tienen derechos de los cuales deben empoderarse, velar porque se cumplan, se respeten y sean tratados como personas sujetas de derechos. Esto por medio de campañas de comunicación, implementación de programas por parte del Estado.
- Tener un acercamiento con la familia y personas cercanas por medio de acciones concretas por medio del Estado y entidades encargadas de este sector poblacional para lograr así una sensibilización y concientización.
- Los medios de comunicación deberían ser facilitadores con respecto a temáticas del adulto mayor y no ser únicamente un vehículo de temas amarillistas o sensacionalistas, comunicar información de interés para la población adulto mayor y dejar de presentar imagen de lástima. Así también que las empresas privadas desde su área de responsabilidad social enfocada junto con comunicación realizar proyectos de beneficio a las personas mayores.
- El Ministerio de Educación debería implementar en la curricula desde los niveles primarios la importancia del respeto hacia las personas mayores, incluso en trabajar por una unificación y relación intergeneracional con niños, jóvenes-adulto mayor.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adams, Y. (2011). *Maltrato en el adulto mayor institucionalizado, realidad e invisibilidad*. Disponible en: [http://www.clinicalascondes.cl/Dev\\_CLC/media/Imagenes/PDF%20revista%20m%C3%A9dica/2012/1%20enero/Maltrato-AdultoM-13.pdf](http://www.clinicalascondes.cl/Dev_CLC/media/Imagenes/PDF%20revista%20m%C3%A9dica/2012/1%20enero/Maltrato-AdultoM-13.pdf)
- Abad, F. (1997). *Investigación evaluativa en documentación*. Valencia: Puertes, S.L.
- Asociación Gerontológica Costarricense. (AGECO). (2012). *Gacetilla Informativa No. 47. Por una vejez digna y activa, proceso de incidencia y vigilancia de Derechos*. Disponible en: <http://ageco.org/sites/default/files/11.%20La%20discriminaci%C3%B3n%20por%20edad%20en%20el%20%C3%A1mbito%20laboral.pdf>
- Báez, C. (2000). *La comunicación efectiva*. Disponible en: <http://booklens.com/carlos-julio-b%C3%A1ez/la-comunicaci%C3%B3n-efectiva>
- Baeza, V., Poblete, R. (2006). *Adulto Mayor y Maltrato*. Tesis inédita. Universidad Academia de Humanismo Cristiano. Chile, Santiago. Disponible en: <http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/123456789/453/4/tesis%20traso155.pdf>
- Barbero, J., Moya, A. (2005). *Malos tratos a personas mayores: guía de actuación*. Madrid: Imsero.
- Barrón, V., Ojeda, G., Vera, S. (2006). *Estilos de Vida de Personas Mayores de 65 años económicamente activas de Chillán y Valparaíso. Chile*. Tesis inédita. Universidad de Valparaíso. Valparaíso, Chile. Disponible en: [http://www.facso.uchile.cl/observa/tesis\\_barron.pdf](http://www.facso.uchile.cl/observa/tesis_barron.pdf)
- Bravo, L. (2006). *Situación Jurídica y Social del Adulto Mayor de la Ciudad de Quetzaltenango*. Tesis inédita. Universidad de San Carlos de Guatemala, Campus de Quetzaltenango, Quetzaltenango, Guatemala.

- Berlo, D. (2004). *El proceso de la comunicación: introducción a la teoría y a la práctica*. Buenos Aires: El Ateneo.
- Berger, K. (2009). *Psicología del Desarrollo. Adulter y Vejez*. España: Médica Panamericana.
- Bryant, J. y Zillman, D. (1996). *Los efectos de los medios de comunicación: Investigaciones y teorías*. Barcelona: Paidós.
- Carú, A., Villalobos, E., Bustos, A., Ortiz, R. (2008). *Factores socioculturales presentes en el maltrato estructural hacia las personas mayores en la región del Maule, desde las visiones del Gobierno y la Sociedad Civil*. Tesis inédita, Universidad Católica del Maule, Curicó Chile.
- Castillo, D. (2012). Proyecto "Cultura Cicle". Universidad Rafael Landívar. <http://biblio3.url.edu.gt/Publi/Libros/ProyectosdeVinvulacion/08.pdf>
- Centro de Capacitación y Desarrollo CEC. (2012). *Los Derechos de las personas mayores: ¡UN LLAMADO A LA ACCIÓN!*. Santiago de Chile: Cromia.
- CEPAL.(2013). *Envejecimiento, solidaridad y protección social en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Cifuentes, P. (2005). *Adulto Mayor Institucionalizado*. Tesis inédita. Universidad Academia de Humanismo Cristian, Escuela de Trabajo Social. Santiago, Chile. Disponible en: <http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/123456789/176/1/tesis.pdf>
- Consejo Nacional de la Persona Mayor. (CONAPAM). (2013). Folleto Institucional: *Por una Vida sin Violencia hacia las Personas Adultas Mayores*. Costa Rica: CONAPAM
- Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor (CONAPAM), (2004). *Propuesta, Programa Nacional para la Atención Integral de la Persona Adulta Mayor Abusada y / o Abandonado, desde el enfoque del Envejecimiento Activo*. Costa Rica: CONAPAM.
- Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor. (CONAPAM), (s.f). *Folleto No. 4 de Por una Vida sin Maltrato. Denunciemos el Maltrato o Abuso en las Personas Adultas Mayores*. Costa Rica: CONAPAM.

- Comisión Económica para América Latina y el Caribe y El Gobierno de México. (2012). *Los derechos de las personas mayores en el siglo XXI: situación, experiencia y desafíos*. México: CEPAL.
- Comisión Presidencial contra la Discriminación y el Racismo contra los Pueblos Indígenas en Guatemala. (CODISRA). (2013). *Folleto: ¡Denunciemos las discriminación!* Guatemala: CODISRA.
- Decalmer, P., Glendenning, F. (2000). *El maltrato a las personas mayores*. Barcelona: Paidós.
- De León, R. (2013). *Violencia contra adulto mayor aumentó en primer cuatrimestre del año*. Emisoras Unidas. 15 de junio de 2013.
- Doorman, F. (1991). *La metodología del diagnóstico en el enfoque "investigación adaptativa"*. Costa Rica: Universidad Nacional Heredia, Costa Rica.
- Estrada, M. (2012). *Portafolio fotográfico sobre un asilo de ancianos: Aceptación, Inclusión y un nuevo comienzo*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Fonseca, S., Herrera, M. (2002). *Diseño de campañas persuasivas*. México: Pearson.
- Giraldo, L. (2013). *Revista Este País. Discriminación por Edad*. Disponible en: <http://estepais.com/site/?p=48779>
- Huenchuan, S. (2013). *Perspectivas globales sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores, 2007-2013*. Santiago, Chile: Naciones Unidas.
- Iborra, I. (2008). *Maltrato de personas mayores en la familia en España*. Valencia: Diseñarte.
- Landriel, E. (s.f.). *Adultos Mayores y Familia: algunos aspectos de la intervención del trabajo social*. Costa Rica.
- Lemus, M. (2008). *Campaña de Comunicación Social para Promover los Derechos Humanos de las Personas de la Tercera Edad*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

- Leyes de Protección para las Personas Adultas Mayores. (2009). Procuraduría de los Derechos Humanos de Guatemala, Decreto 80-96.
- McEntee, E. (2004). *Comunicación Oral*. México: McGraw-Hill.
- McQuail, D. (1997). *Modelos para el estudio de la comunicación colectiva*. Navarra, España: EUNSA.
- Moragas, R. (2008). *Gerontología Social. Envejecimiento y Calidad de Vida*. Barcelona: Heder.
- Naciones Unidas. (2002). *El maltrato de las personas de edad: reconocer y responder al maltrato de las personas de edad en un contexto mundial*. Nueva York: Naciones Unidas.
- Novoa, R. (1980). *Conceptos básicos de la Comunicación*. Disponible en: [http://books.google.com.gt/books?id=d2sOAQAAIAAJ&pg=PA1&dq=que+es+comunicacion&hl=es&sa=X&ei=obUbU9zRMLPM0gHq\\_ICwBg&ved=0CDMQ6AEwAg#v=onepage&q=que%20es%20comunicacion&f=false](http://books.google.com.gt/books?id=d2sOAQAAIAAJ&pg=PA1&dq=que+es+comunicacion&hl=es&sa=X&ei=obUbU9zRMLPM0gHq_ICwBg&ved=0CDMQ6AEwAg#v=onepage&q=que%20es%20comunicacion&f=false)
- Organización de los Estados Americanos, Washington D.C. (1994). *Declaración de No Discriminación y Tolerancia*. Disponible en: [https://www.oas.org/dil/esp/AG-RES\\_1271\\_\(XXIV-O-94\).htm](https://www.oas.org/dil/esp/AG-RES_1271_(XXIV-O-94).htm)
- Organización Mundial de la Salud. (OMS). (2002). *Envejecimiento activo: un marco político*. Madrid, España: OMS.
- Organización Panamericana de la Salud. (OPS). (2011). *La salud de los adultos mayores*. Washington: OPS.
- Orozco, A. (2014). *Abandonados por sus familiares*. Prensa Libre el 12 de enero de 2014.
- Papalia, D., Wendkos, S., Duskin, R. (2009). *Desarrollo Humano*. México: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Periódico Última Hora de Paraguay. (2014). *Tipos de violencia contra el adulto mayor y cómo seleccionar al cuidador* Última Hora el 17 de enero de 2014. Disponible en: <http://www.ultimahora.com/tipos-violencia-contra-el-adulto-mayor-y-como-seleccionar-al-cuidador-n759690.html>
- Pérez, M. (s.f). *Deterioro Cognoscitivo*. México: Instituto de Geriatria.

- Quintanar, A. (2010). *Análisis de la calidad de vida en adultos mayores del municipio de Tetepango, Hidalgo: a través del instrumento de WHOQOL-BREF*. Tesis inédita. Disponible en: [http://www.uaeh.edu.mx/nuestro\\_alumnado/esc\\_sup/actopan/licenciatura/Analisis%20de%20la%20calidad%20de%20vida.pdf](http://www.uaeh.edu.mx/nuestro_alumnado/esc_sup/actopan/licenciatura/Analisis%20de%20la%20calidad%20de%20vida.pdf)
- Ríos, R. (2008). *Oferta de Servicios de Atención al Adulto Mayor, desde la perspectiva del Estado de Bienestar en el Municipio San Felipe*. Tesis inédita. Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”. Barquisimeto, Venezuela. Disponible en : [http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs\\_baducla/tesis/TA312.pdf](http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs_baducla/tesis/TA312.pdf)
- Rogers, J. (2000). *Técnicas de influencia*. Barcelona: Blume.
- Roqué, M. (2010). *Manual de cuidados domiciliarios, Cuadernillo 1*. Argentina: Mar del Plata.
- Sampieri, R., Fernández, C., Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGrawHill.
- Servicio Nacional del Adulto Mayor. (SENAMA). (2012). *Cartilla de Prevención y Atención. Cómo prevenir y enfrentar el maltrato al adulto mayor*. Chile: SENAMA.
- Storey, R. (1998). *El arte de la comunicación eficaz y persuasiva*. Barcelona: De Vecchi, S.A.
- Travieso, M. (2005). *La calidad de vida de los Adultos Mayores residentes del Hogar Padre Iriarte. Ubicada en el Municipio de Zamora-Guatire Estado Miranda*. Tesis inédita. Disponible en: <http://saber.ucv.ve/xmlui/bitstream/123456789/2419/1/Marbella%20Travieso,%20Tesis.pdf>
- Valdez, S. (2012). *Adultos mayores sufren exclusión*. Prensa Libre. 9 de junio del 2012.

## **ANEXOS**

## Anexo 1

Universidad Rafael Landívar

Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

Tesis de Grado

Estudiante: Carolina Suseth Ramos Maldonado

Proyecto de Comunicación: Campaña de Comunicación Social para Sensibilizar y Prevenir la Discriminación hacia el Adulto Mayor.

**Presentación:** El presente cuestionario tiene la finalidad de recabar información por parte de los sujetos para la elaboración de una campaña de comunicación social.

### **Cuestionario dirigido a sujetos de estudio (personas mayores)**

**Instrucciones:** A continuación se presentan una serie de preguntas de las cuales debe de subrayar una respuesta. Así como también justificar o responder en las que se le soliciten.

Nombre: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Ocupación: \_\_\_\_\_

1. ¿Con quién vive actualmente?

- a. Familia      b. Residencia (asilo)      c. Solo

2. ¿Cómo es su relación con las personas con las que vive? ¿Por qué?

- a. Buena      b. Regular      c. Mala

---

---

---

3. ¿Por lo general usted se mantiene solo o hay alguien que se encargue de estar al tanto de su cuidado? ¿Quién?

Sí                      No

---

---

---

4. ¿Alguna persona cercana le ha hecho daño o le ha ofendido?

Sí                      No

¿Quién?

a. Familiares              b. Cuidador              c. Otro \_\_\_\_\_

¿Cómo?

b. Verbal (palabras)    b. Físico (golpes)    c. Abandono  
c. d. Psicológico (lo humilla)              e. Otro.

5. Según su respuesta anterior ¿Cómo califica el trato de la persona?

a. Como un actuar normal    b. Forma de abuso    c. No sabe

6. ¿Quién es la persona de quien recibe ese trato?

a. Hijo/a              b. Esposo/a              c. Nieto/a  
b. d. Hermano/a              e. Cuidador              f. Otro \_\_\_\_\_

7. ¿Cómo se siente usted cuando lo ofenden o le faltan el respeto?

a. Triste              b. Frustrado              c. Deprimido

d. Defraudado

8. ¿Alguien ha dispuesto de qué hacer con sus cosas sin su permiso o sin consultarle a usted?

Sí                      No                      ¿Quién? \_\_\_\_\_

9. ¿Le causa temor alguna de las personas que conviven a su alrededor?

Sí                      No                      ¿Quién?                      ¿Por qué razón?

---

---

10. ¿Alguien lo ha forzado hacer cosas en contra de su voluntad?

Sí                      No                      ¿Cuáles?

---

---

## **Anexo 2**

Universidad Rafael Landívar

Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

Tesis de Grado

Estudiante: Carolina Suseth Ramos Maldonado

Proyecto de Comunicación: Campaña de Comunicación Social para Sensibilizar y Prevenir la Discriminación hacia el Adulto Mayor.

### **Entrevista**

#### **Dirigida a Licenciada en Ciencias Jurídicas y Consultora de Derechos Humanos de las Personas Mayores**

Nombre: \_\_\_\_\_

Profesión: \_\_\_\_\_

Lugar de Trabajo: \_\_\_\_\_

1. ¿Cómo visualiza a nivel nacional la situación de maltrato hacia las personas mayores?
2. ¿En qué género prevalece más el maltrato? ¿Masculino o Femenino?
3. ¿Han detectado la familiaridad o cercanía de las personas que han generado el maltrato en el adulto mayor?
4. ¿En qué estratos sociales se agudiza más el maltrato?
5. ¿Qué clase de maltrato es el más común?

6. ¿Cuáles son las entidades obligadas a velar por atender lo relacionado al maltrato de personas mayores?
7. ¿En dónde considera usted que predomina el maltrato hacia las personas mayores? ¿Rural o Urbana?
8. ¿De acuerdo a su experiencia considera que las personas mayores están conscientes de la existencia del maltrato?
9. ¿Conoce usted si en Guatemala existe o ha existido alguna campaña dirigida a sensibilizar sobre el buen trato de las personas mayores?
10. ¿Qué acciones considera usted que se deban emprender para erradicar el maltrato hacia personas mayores?
11. ¿Tiene conocimiento sobre alguna acción para evitar la discriminación y maltrato por parte de las instituciones?

### **Anexo 3**

Universidad Rafael Landívar

Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

Tesis de Grado

Estudiante: Carolina Suseth Ramos Maldonado

Proyecto de Comunicación: Campaña de Comunicación Social para Sensibilizar y Prevenir la Discriminación hacia el Adulto Mayor.

#### **Entrevista dirigida a Médicos**

##### **Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGGS) y del Hospital Obras Sociales del Hermano Pedro, Antigua Guatemala.**

Nombre: \_\_\_\_\_

Profesión: \_\_\_\_\_

Años de experiencia: \_\_\_\_\_

Especialidad: \_\_\_\_\_

Lugar de Trabajo: \_\_\_\_\_

1. ¿En el campo de su trabajo se detecta con frecuencia maltrato hacia las personas mayores?
  
2. ¿En qué género se da más el maltrato? ¿Masculino o Femenino?
  
3. ¿Qué tipo de maltrato se evidencia más?

4. Cuándo los adultos mayores son atendidos por ustedes, ¿refieren haber padecido o padecer de algún tipo de agresión?
5. ¿Hablan abiertamente de lo que le sucede?
6. ¿Qué consecuencias trae para la salud de las personas mayores que han padecido algún maltrato?
7. ¿Tienen establecidos protocolos para detectar y establecer los diferentes tipos de maltrato? ¿Al detectar que existe maltrato lo refieren a algún apoyo psicológico o legal?
8. ¿Han detectado la familiaridad o cercanía de las personas que han generado el maltrato en el adulto mayor?
9. ¿Dentro de la institución han detectado que ocurra maltrato hacia las personas mayores?
10. ¿Qué acciones considera usted que se deban emprender para erradicar el maltrato?
11. ¿Tiene conocimiento sobre alguna acción para evitar la discriminación y maltrato por parte de las instituciones?

## **Anexo 4**

Universidad Rafael Landívar

Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

Tesis de Grado

Estudiante: Carolina Suseth Ramos Maldonado

Proyecto de Comunicación: Campaña de Comunicación Social para Sensibilizar y Prevenir la Discriminación hacia el Adulto Mayor.

### **Entrevista dirigida a Administradora de Residencia (Virgen del Rocío)**

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Profesión: \_\_\_\_\_

Lugar de Trabajo: \_\_\_\_\_

Tiempo de laborar en este lugar: \_\_\_\_\_

1. Dentro de la población adulta mayor que atienden, ¿se detecta maltrato?
2. ¿Qué tipos de maltratos son los que detectan?
3. ¿Hablan abiertamente las personas maltratadas de la agresión?
4. ¿Quiénes son los principales generadores de maltrato hacia las personas mayores?
5. Al detectar el maltrato en un adulto mayor ¿Qué acciones llevan a cabo?
6. ¿El personal que labora en la institución conoce el tema relacionado al maltrato?

7. ¿Considera usted que por parte del personal se ha generado maltrato?
8. ¿Conoce alguna institución a la que se pueda acudir o denunciar el maltrato a los adultos mayores?
9. El personal o los adultos mayores ¿saben del marco legal que las protege?
10. ¿Qué acciones considera que se deban emprender para erradicar el maltrato?
11. ¿Tiene conocimiento sobre alguna acción para evitar la discriminación y maltrato por parte de las instituciones?

## **Anexo 5**

Universidad Rafael Landívar

Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

Tesis de Grado

Estudiante: Carolina Suseth Ramos Maldonado

Proyecto de Comunicación: Campaña de Comunicación Social para Sensibilizar y Prevenir la Discriminación hacia el Adulto Mayor.

### **Entrevista dirigida a Psicóloga**

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Profesión: \_\_\_\_\_

Lugar de Trabajo: \_\_\_\_\_

Años de Experiencia: \_\_\_\_\_

- 1.¿Cuáles considera que son las causas del maltrato hacia las personas mayores?
- 2.¿Cuáles son los casos de maltrato hacia las personas mayores más comunes?
- 3.¿Qué daños psicológicos considera que pueden llegar a tener las víctimas al ser maltratadas?
- 4.¿Qué aspectos considera usted que afectan a la personalidad de una víctima tras la agresión?
- 5.¿Qué percepción considera usted que tienen las personas mayores al ser el agresor un familiar o persona cercana?

6. Desde su experiencia ¿Considera que a las personas mayores se les dificulta la aceptación de maltrato por parte de sus familiares y personas cercanas?
7. ¿Considera usted que los agresores tiene algún tipo de problema?
8. ¿Qué influye en el agresor para cometer el maltrato en las personas mayores?
9. ¿Considera usted que la familia de las personas mayores también sufre algún tipo de maltrato o daño psicológico al descubrir el abuso en su familiar?
10. ¿Qué acciones considera usted que se deban emprender para erradicar el maltrato?
11. ¿Tiene conocimiento sobre alguna acción para evitar la discriminación y maltrato por parte de las instituciones?

## **Anexo 6**

Universidad Rafael Landívar

Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

Tesis de Grado

Estudiante: Carolina Suseth Ramos Maldonado

Proyecto de Comunicación: Campaña de Comunicación Social para Sensibilizar y Prevenir la Discriminación hacia el Adulto Mayor.

### **Entrevista dirigida a Comunicador**

Nombre: \_\_\_\_\_

Profesión: \_\_\_\_\_

Lugar de Trabajo: \_\_\_\_\_

1. ¿Cuáles considera que son los principales aspectos que se deben tomar en cuenta para desarrollar una campaña de comunicación social?
2. ¿Cuál considera que es el medio idóneo para realizar una campaña?
3. ¿Qué elementos básicos se deben de tener presentes para la selección del mensaje?
4. ¿Cuál sugiere que debe de ser el gancho para que el mensaje logre generar conciencia?
5. ¿Cómo enfocar el mensaje para que lo capten las generaciones más jóvenes?

6. ¿Qué factores deben de ser primordiales en la aceptación y atracción de la campaña?
7. En el tema del adulto mayor ¿Qué papel representan las imágenes? ¿Cómo evitar el provocar lástima con las fotografías?
8. ¿Qué rol tienen los medios de comunicación en temáticas sobre personas mayores vulnerables, que han sido aisladas e invisibilizadas en la sociedad?
9. ¿Cuál considera usted que sería la utilidad de una campaña para dar a conocer un tema?
10. ¿Considera usted que en la campaña de sensibilización los protagonistas sean las personas mayores?
11. ¿Tiene conocimiento sobre alguna acción para evitar la discriminación y maltrato por parte de las instituciones?