



UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO  
FACULTAD DE DERECHO Y CS. SOCIALES  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL



*“Estudio Exploratorio – Descriptivo sobre Maltrato Económico hacia Adultos Mayores pensionados de INP y una propuesta de intervención desde la perspectiva de Trabajo Social.”*

*Seminario de Título para optar al Grado Académico de Licenciado en Trabajo Social y al Título Profesional de Asistente Social.*

Institución Patrocinante: Instituto de Normalización Previsional de Viña del Mar (INP)

Profesora Guía : Sra. Marta Bustos Díaz  
Equipo Seminarista : Srta. María José Bugueño Araya  
: Srta. Carolina Cerda Castillo  
: Srta. Elizabeth Levy Espinoza

**INDICE**

<b>PRÓLOGO</b>	<b>4</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>5</b>
<b>I. MARCO INSTITUCIONAL</b>	<b>8</b>
<b>II. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y MARCO DE REFERENCIA</b>	<b>22</b>
FUNDAMENTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	23
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	27
DELIMITACIÓN DEL TEMA	27
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	28
PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	28
MARCO DE REFERENCIA	29
<b>III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>55</b>
CARACTERÍSTICAS DE LA INVESTIGACIÓN	56
ESTUDIO EXPLORATORIO-DESCRIPTIVO	56
UNIDAD DE ANÁLISIS	57
TIPO DE MUESTRA	57
TAMAÑO DE LA MUESTRA	58
TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	58
VARIABLES O CONCEPTOS CLAVES	60
<b>IV. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>64</b>
<b>V. MALTRATO ESTRUCTURAL</b>	<b>80</b>
ANÁLISIS DE ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD	88
PERCEPCIÓN POSITIVA ACERCA DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN	88
PERCEPCIÓN NEGATIVA ACERCA DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN	89
OPINIÓN SOBRE LOS BENEFICIOS OTORGADOS POR LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN	90
OPINIÓN SOBRE EL CRÉDITO SOCIAL ENTREGADO POR LA CAJA DE COMPENSACIÓN	91
OPINIÓN DE LA FAMILIA SOBRE LA PROBLEMÁTICA	92
PERJUICIO CAUSADO EN LA VIDA DIARIA DEL PENSIONADO	93
ANÁLISIS EN TORNO A LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN	95
<b>VI. CONCLUSIONES Y HALLAZGOS</b>	<b>115</b>
CONCLUSIONES TEMÁTICAS.	116
CONCLUSIONES EN TORNO AL EQUIPO DE TRABAJO.	120
CONCLUSIONES EN TORNO A LA PROFESIÓN	121
LIMITACIONES DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN	122
<b>VII. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN</b>	<b>126</b>
NECESIDAD DE MODIFICAR ASPECTOS LEGALES	127
INFORMAR A LOS PENSIONADOS.	128
ENTREGAR DÍCTICOS Y PONER AFICHES REFERIDOS A LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CONSUMIDOR	128
ENSEÑAR A LOS PENSIONADOS A LEER SUS PLANILLAS DE PAGO.	129
EVITAR LOS “STAND” DE PROMOCIÓN DE LAS C.C.A.F EN LAS CAJAS DE PAGO Y LUGARES FRECUENTADOS POR EL ADULTO MAYOR	129
HACER MÁS INVESTIGACIONES DE MALOS TRATOS HACIA EL ADULTO MAYOR.	130
REALIZAR UNA INVESTIGACIÓN REFERIDA AL ENDEUDAMIENTO DEL ADULTO MAYOR.	131

<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>132</b>
<b>FUENTES PRIMARIAS</b>	<b>132</b>
<b>FUENTES SECUNDARIAS</b>	<b>132</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>134</b>
ANEXO 1: INSTRUMENTO	135
ANEXO 2: TABLA DE DATOS	136
ANEXO 3: NOTICIAS	138
ANEXO 4: TRÍPTICOS Y PRESENTACIÓN EN POWER POINT	142
ANEXO 5: MANDATO	145

## Índice cuadros, tablas y gráficos

### Tablas

2.1	Ritmo de crecimiento	37
2.2	Expectativa de vida	38
2.3	Tabla esperanza de vida al nacer	38
2.4	Tabla propiedad de la vivienda del adulto mayor	41
2.5	Tabla montos de pensiones	42

### Gráficos

4.1	Situación de la muestra	59
4.2	Edad	60
4.3	Género	60
4.4	Estado Civil	61
4.5	Posición en el hogar del adulto mayor	62
4.6	Nivel educacional	63
4.7	Ingresos	63
4.8	Grado de Dependencia	64
4.9	Domicilio del adulto mayor	65
4.10	Causal para solicitar crédito	67
4.11	Causal para entregar mandato	68
4.12	Parentesco del adulto mayor con el apoderado	69
4.13	Domicilio del apoderado	69

### Cuadro

5.1	Cuadro comparativo cajas de compensación entrevistadas	85
-----	--	----

## **Prólogo**

El presente documento, hace referencia al Seminario de Título “Estudio Exploratorio-Descriptivo sobre Maltrato Económico hacia Adultos Mayores pensionados del INP y una Propuesta de Intervención desde la Perspectiva de Trabajo Social” realizado por las alumnas de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, Elizabeth Levy, Maria José Bugueño y Carolina Cerda a partir del Instituto de Normalización Previsonal de Viña del Mar. Las alumnas basándose en su gran interés por la temática, decidieron enfocar el presente seminario hacia el área de Adulto Mayor, considerándolos como un grupo etéreo de gran relevancia en nuestra sociedad, pero que a la vez se les otorga muy poca atención al momento de entablar políticas dirigidas hacia su bienestar. Es por esto, que el interés de las alumnas va enfocado a un eje muy particular y a la vez desconocido a nivel de sociedad, nos referimos, al Maltrato Económico hacia Adultos Mayores, problemática que requiere mayor profundización, sobre todo si se ha de considerar el objetivo principal de Trabajo Social como profesión, esto es, el bienestar social.

Fieles a esta orientación y en función al desconocimiento que existe en relación a la materia tanto a nivel de políticas sociales como a nivel de comunidad, se hace aún mas significativo la exposición del documento ya que constituye un aporte teórico de gran relevancia sobre todo para los profesionales del área social, dando la posibilidad de obtener información valiosa, que permita dar a conocer la realidad a la que hoy en día se ven enfrentados gran parte de los Adultos Mayores Pensionados.

Finalmente, en función de lo que expondrá el presenta Seminario, es importante destacar que como en todo proceso de investigación, se vislumbrarán hechos anexos descubiertos durante el desenlace del trabajo, hechos que lamentablemente van en desmedro de los reales intereses de los Adultos Mayores.

## **Introducción**

Se ha escrito bastante acerca del proceso de Investigación Social para la elaboración de buenos Diagnósticos ya que sin estos es casi imposible acceder a un adecuado tratamiento ante una situación problema, su objetivo esencial es estudiar los procesos sociales con el fin de buscar la verdad, probando o refutando hipótesis, práctica propia del Trabajo Social. Por otro lado, considerando que la realidad es multidimensional, tiene aspectos individuales y colectivos, exigencias institucionales, culturas diferentes que predominan en el actuar de los individuos; es absolutamente interesante, sobre todo desde el punto de vista profesional conocer el por que de las acciones, de los hechos sociales que acontecen, aún más si estas averiguaciones dan respuesta a un conflicto de necesidades, a un proceso para solucionar problemas y generar cambios a nivel social y personal.

Desde este punto de vista, se ha observado y a la vez catalogado al ser humano en todas sus etapas, siendo la última de ellas la vejez, etapa en donde se ha comprobado que existe un alto grado de discriminación a nivel social, considerando a este grupo etéreo como estorbo más que un aporte hacia la sociedad. Profesionales del área social han realizado estudios sobre acontecimientos que afectan a los adultos mayores, y los de más relevancia se han enfocado al tema del maltrato, principalmente a la agresión física, psicológica y a situaciones de abandono, sin embargo, dentro de estos estudios no se ha encontrado uno referido especialmente a situaciones de maltrato económico o financiero, temática que afecta directamente a los adultos mayores y que lamentablemente, esta bastante apartado de los temas sociales y a la vez es muy desconocido a nivel de ciudadanía.

Considerando la importancia de la materia, y con el fin de obtener mayor información y entregar un aporte teórico, el presente seminario de título se llevará a cabo a partir de un proceso de investigación social, para vislumbrar si existe Maltrato Económico hacia adultos mayores pensionados que han cedido poder a terceras personas y poseen préstamos en cajas de compensación, para esto, el diseño de investigación a utilizar es exploratorio-descriptivo, considerando que ésta se aplica cuando no se sabe nada o muy poco sobre el problema. De esta forma, el seminario de título presenta la siguiente estructura:

El primer capítulo del documento, hace referencia al Marco Institucional, es decir, describe el ámbito político-organizacional a partir del cual las alumnas realizaron su trabajo de investigación, dando a conocer el marco general y específico de la institución, el esquema organizacional, su

misión, los recursos con que cuenta, la labor principal del Trabajador Social, entre otros temas.

El segundo capítulo, se enfoca hacia el Diseño de Investigación, describiendo la fundamentación del estudio, es decir, el por qué de la elección de la temática a investigar, se establece la formulación del problema, a partir del cual se delimita el tema central. El capítulo también hará referencia a las preguntas de investigación y finalmente se establecerá el marco teórico, es decir un cuerpo de teorías que respaldan la investigación y a partir del cual debe ceñirse el estudio en cuestión.

El tercer capítulo, se desarrollará en base a la metodología de investigación, en donde se establecerá el tipo de estudio, sus características, el tipo y tamaño de la muestra, además de las técnicas de recolección de datos.

El cuarto capítulo, se dará en función de los resultado, a partir de los cuales se tratará la información obtenida para establecer un análisis final de lo que realmente arrojó la investigación y posteriormente en el capítulo quinto, se hará mención sobre uno de los hallazgos más importante dentro del proceso de investigación, esto es Maltrato Estructural, en donde se destaca la participación de las cajas de compensación y sus técnicas para la captación de afiliados.

Finalmente, en los últimos capítulos se desarrollarán las conclusiones respecto al tema y metodología, además de una propuesta de intervención.

Tapa marco institucional

## I. Marco institucional

El presente capítulo hará mención sobre el marco institucional de la entidad en que las alumnas llevarán a cabo el seminario de título, es decir, el Instituto de Normalización Previsional a partir del cual se dará a conocer el marco general, la misión y función que cumple como institución, los programas que están a la orden de los usuarios y la conformación del organigrama, el que expresa la escala jerárquica dentro de la institución.

Así mismo, este capítulo constituye el inicio del presente documento, referido al proceso de seminario de título de las alumnas, denominado “Estudio Exploratorio - Descriptiva sobre Maltrato Económico hacia Adultos Mayores pensionado del INP y una propuesta de intervención desde la perspectiva de Trabajo Social.”

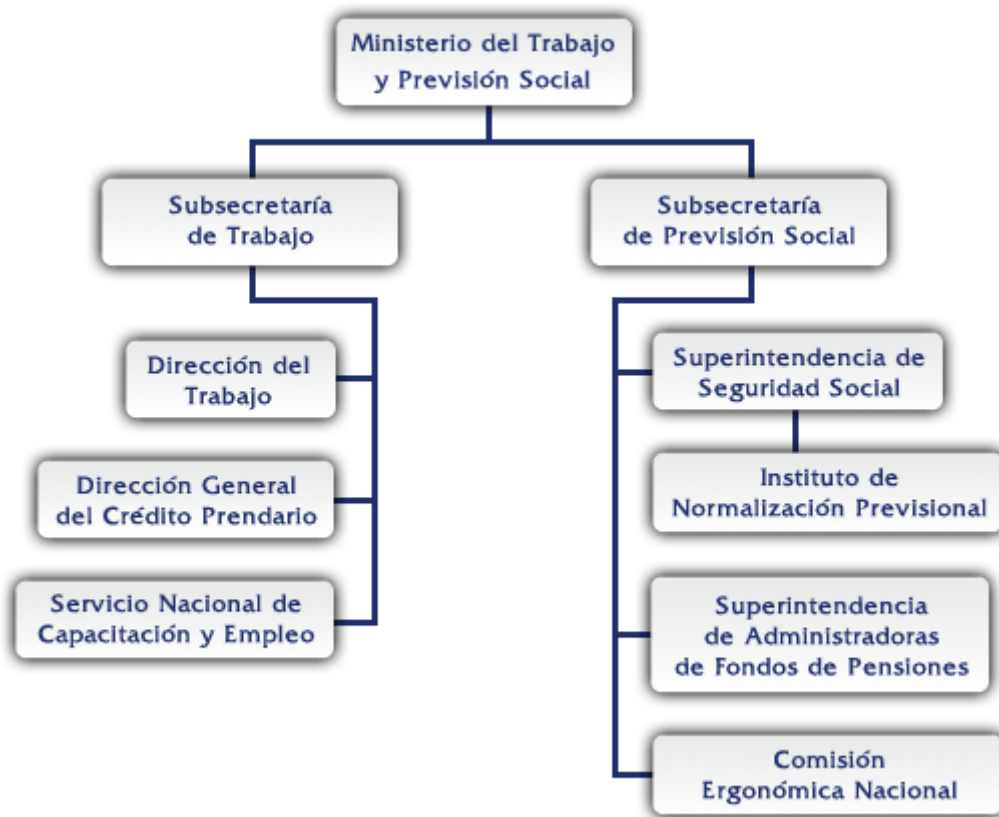
### Marco General

La Administración de la Seguridad Social es el conjunto de Órganos Administrativos y Organismos Públicos con facultades y competencias reguladoras, directrices, planificadoras o gestoras encaminadas a garantizar a los ciudadanos el conjunto de prestaciones asistenciales, sanitarias, económicas o de otro tipo que las normas y las leyes han establecido.

El Sistema de Seguridad Social, constituye un elemento imprescindible y un objetivo esencial de la sociedad moderna como sistema de protección pública de cualquier situación de necesidad para todos los ciudadanos de la República.

La Organización Pública - Administrativa del Sistema de Seguridad Social Chileno emanado desde el Estado a través del Gobierno imperante; radica y emerge desde el Ministerio del Trabajo y Previsión Social; el cual administra, coordina, vigila, fiscaliza y sanciona el conjunto de acciones y medidas desarrolladas por los organismos que integran la Red Estatal de estamentos colaboradores del Sistema Público de Seguridad Social Chileno.

La Esquematización Organizacional del Sistema Público de Seguridad Social actualmente en vigencia en nuestro país es el siguiente:



- ◆ Identificación de la Institución: “Instituto de Normalización Previsional” (INP)
- ◆ Dirección Nacional:
  - Alameda Libertador Bernardo O’Higgins N° 1353, Piso 6, Santiago Centro, Santiago de Chile.
  - Rut: 61.533.000 - 0
- ◆ Teléfono: 02/8708000
- ◆ Director Nacional: Sr. Ernesto Evans Espiñeira
- ◆ Página Web: [www.inp.cl](http://www.inp.cl)
- ◆ Institucionalidad Orgánica:

“ El Instituto de Normalización Previsional INP es un Organismo Autónomo con Personalidad Jurídica y Patrimonio Propio de duración indefinida, que se relaciona con el Supremo Gobierno a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; el cual posee como objetivos esenciales el estudiar y proponer al

Supremo Gobierno las Políticas y Medidas que garanticen el oportuno cumplimiento de los compromisos previsionales que el Estado o el Instituto hayan asumido desde su creación y los que se fuesen adquiriendo en el tiempo; así también, debe administrar los regímenes de prestaciones que tenían a su cargo las Ex - Cajas de Previsión Social, además debe administrar y coordinar el sector activo que impone en la institución “(INP 2007).

◆ Misión del INP:

“ Participar activa e integralmente en el Sistema de Seguridad Social para contribuir a un desarrollo con equidad, mejorando la calidad de vida de los trabajadores, Adultos Mayores, y Personas con Discapacidad en situación de extrema pobreza; a través de procesos impecables, con un avanzado componente tecnológico, y altos estándares en calidad de atención, eficiencia y Seguridad Social “ (INP 2007).

◆ Sustento Legal de la Institución:

- Decreto Ley N° 3502 de 1980.Ley N° 18.689
- Decreto con fuerza de Ley (DFL) N° 17 de 1989, el cual es su Estatuto Orgánico.

◆ Áreas de la Seguridad Social presentes en el INP:

- Previsión Social
- Salud y Riesgos Laborales
- Prestaciones Familiares
- Asistencia Social
- Servicios Sociales

Antecedentes Históricos:

Durante muchos años, el Sistema de Seguridad Social se mantuvo en un conjunto de medidas y de ahorros previsionales con una serie de características y condicionantes que radicaban en capitalizaciones colectivas que terminaron en los años 80´ cuando comienza un nuevo sistema de ahorro previsional y de seguridad social en el país.

La administración de los regímenes previsionales del antiguo sistema de pensiones radicaba, antes del 1° de marzo de 1979, en las cajas de previsión social; Instituciones públicas, la mayoría de ellas descentralizadas, que protegían integralmente a todos los trabajadores por cuenta ajena e independientes y/o

voluntarios, en razón de sus actividades y naturaleza de sus funciones. En Chile llegaron a existir sobre 30 cajas de previsión, las que en conjunto, administraban a más de 100 regímenes previsionales distintos, los cuales en su inicio fueron sistemas de capitalización Individual y terminaron siendo, predominantemente, regímenes de reparto solidarios, en los que las prestaciones de los pasivos se financiaban con los aportes y cotizaciones de los trabajadores activos.

En el año 1980 se dictó el decreto Ley N° 3500; el cual produjo un drástico y radical cambio en el sistema de prestaciones previsionales existentes en Chile; estableciendo un régimen de capitalización Individual que entre otras consecuencias, implicó que las cotizaciones de los imponentes activos que se incorporaron al nuevo sistema, dejaron de financiar los fondos previsionales de los regímenes en vigencia.

El nuevo sistema de pensiones comenzó a operar el 1° de mayo de 1981, a contar de esa fecha se produjo un éxodo de imponentes de las cajas de previsión a las Administradoras de Fondos de Pensiones (A.F.P.) del nuevo sistema. Por otra parte, dicho cuerpo legal dispuso que, a contar del 1° de enero de 1982, los trabajadores que se incorporaren a vida activa debían afiliarse a una A.F.P.

Para facilitar la transición de un sistema a otro, el Decreto ley N° 3502 de 1980; creó en el mismo año, el Instituto de Normalización Previsional (INP), con la finalidad de re-asignar recursos entre las diversas cajas de Previsión, canalizar el aporte fiscal para el cumplimiento de los compromisos adquiridos y coordinar y racionalizar las inversiones financieras.

En el año 1982 se inició un proceso gradual de adecuación de la estructura orgánica de ese sistema a la nueva realidad y es así como se unen administrativamente la caja de Empleados Particulares y el Servicio de Seguro Social. En el año 1986, se integran física y administrativamente las cajas del Sector Público, y por último, mediante la Ley N° 18.689 de 1988, se dispuso la fusión, a contar del 1° de Marzo de ese año, de quince cajas de previsión y se ordenó la anexión; mediante decreto, de las otras entidades subsistentes, siendo excluidas de esta fusión únicamente la Caja de Previsión de la Defensa Nacional y la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile.

La misma ley designó al INP como continuador legal de las entidades previsionales fusionados, traspasándole sus activos y pasivos y encomendándole la administración de los Regímenes Previsionales que ellas detentaban y la concesión y pago de las prestaciones correspondientes.

En marzo del año 1990 comienza una nueva administración del INP, orientada a satisfacer las necesidades del usuario. El usuario se constituyó en el centro de la acción institucional, implementándose un modelo de gestión que, sin

descuidar las normas que regulan un servicio público, se orientó a la obtención de resultados positivos en aquellas tareas que le son propias, dada su condición de entidad encargada de la ejecución de importantes políticas de Seguridad Social del Estado. Desde entonces ha incorporado herramientas de gestión como la planificación estratégica, el empleo de indicadores de gestión y nuevas tecnologías de comunicación y de manejo de información, prestando especial atención al desarrollo de su personal. Actualmente, el INP es una sólida institución pública con una amplia gama de prestaciones previsionales y de seguridad social, la cual en el marco del proceso de modernización del Estado y la agilización en la gestión del Gobierno realiza una atención profesionalizada, eficaz y oportuna a lo largo de todas las sucursales existentes en el país, dando especial énfasis a la prevención de enfermedades profesionales; accidentes del trabajo y ascendentemente atendiendo las múltiples problemáticas y necesidades de los adultos mayores.

◆ Cajas Fusionadas en el INP:

- √ CANAEMPU: Caja Nacional de Empleados Públicos y Periodistas, Sector Público y Sector Periodistas.
- √ S.S.S: Servicio de Seguro Social
- √ EMPART: Caja de Previsión de Empleados Particulares.
- √ CAJAFERRO: Caja de Retiro y Previsión Social de los Ferrocarriles del Estado.
- √ HIPICA: Caja de Previsión de la Hípica Nacional.
- √ EMOS: Caja de Previsión de Empleados y Obreros de la Empresa Metropolitana de Obras Sanitarias, (Departamento Empleados y Departamento Obreros).
- √ CAPRESOMU: Caja de Previsión Social de los Obreros Municipales de la República.
- √ CAPREMUR : Caja de Retiro y Previsión Social de los Empleados Municipales de la República.
- √ CAPREMUSA : Caja de Previsión de los Empleados Municipales de Santiago.
- √ CAPREBECH : Caja de Previsión y Estímulo de los Empleados del Banco Estado de Chile.
- √ BANCARIA : Caja Bancaria de Pensiones, Sección de Previsión del Banco Central de Chile, Caja de Previsión y Estímulo de del Banco de Chile.
- √ CAPREMER : Caja de Previsión de la Marina Mercante Nacional Sección Oficiales y Empleados Sección Tripulantes de Naves y Operarios Marítimos de la Caja de Previsión de la marina Mercante Nacional.

- √ CAMUVAL: Caja de Previsión Social de los Empleados Municipales de Valparaíso.
- √ DIOMP : Departamento de Indemnización para Obreros Molineros y Panificadores.
- √ CCU : Sección Especial para Empleados de la Compañía Cervecerías Unidas.
- √ GILDEMEISTER : Caja de Previsión Gildemeister.
- √ HOCHSCHILD : Sección de Retiro de los Empleados de Mauricio Hochschild.
- √ GASCO : Sección de Previsión Social de los Empleados de la Compañía de Consumidores de Gas de Santiago.
- √ CAPRESAL : Caja de Previsión Social para los Empleados del Salitre.

◆ Infraestructura Institucional de Trascendencia

- 1 Dirección Nacional
- 13 Direcciones Regionales
- 62 Sucursales
- 74 centros de Atención
- 56 Plazas de Pago
- 45 Centro de Servicios Banco BBVA.
- Convenios de Pagos con Banco Estado, Banco BBVA, Corp Banca, y BCI.

◆ Presupuesto de la Institución:

El Instituto de Normalización Previsional se rige por presupuestos anuales y semestrales emanados desde el Ministerio de Hacienda, el cual distribuye los montos asignados al Ministerio del Trabajo y Previsión Social; el cual previa consideración de necesidades, recursos, metas e infraestructura distribuye montos específicos a las direcciones regionales del INP para el posterior detalle de las sucursales existentes; el presupuesto va variando de año en año según las políticas públicas y el presupuesto de la Nación para los tiempos respectivos.

◆ Prestaciones y Beneficios que otorga el INP:

El INP en su condición de continuador legal de las ex - cajas de previsión que conformaban el antiguo régimen previsional de reparto, desarrolla su acción contribuyendo a aliviar situaciones de carencia en las diversas áreas que comprende la seguridad social; protege estados de necesidad causados por

vejez, invalidez, muerte y supervivencia de sus imponentes y en su caso, de los beneficiarios de éstos. Sus principales ámbitos de acción son los referentes a la seguridad social, accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, bono de reconocimiento; pensiones asistenciales, subsidios familiares y beneficios; leyes especiales, etc.

√ Entre las principales prestaciones y beneficios que entrega el instituto es posible destacar:

- Entrega de bonos del Programa Puente del Sistema de Protección Social Chile Solidario.

- Concesión y pago de pensiones de vejez e invalidez de los regímenes generales.

- Concesión y pago de pensiones de viudez, montepío y orfandad de los regímenes generales.

- Administración y pago de pensiones asistenciales, subsidio familiar y asignación por muerte.

- Seguros de vida.

- Beneficios establecidos por leyes especiales como Ley de Indemnización del carbón; Ley de Reparación a los familiares de Víctimas de las Violaciones a los Derechos Humanos y Ley de Exonerados Políticos.

- Subsidios, indemnizaciones y pensiones de invalidez y sobrevivencia, causados por accidentes del trabajo y enfermedades profesionales y actividades de prevención y prestaciones médicas, a través de organismos privados y públicos.

- Pago de subsidios y cobertura de estados de necesidad producidos por cesantía.

- Compensación del beneficio de asignación familiar.

- Emisión, visación y liquidación de bonos de reconocimiento, destinados a financiar parte de las pensiones que otorgan las A.F.P.

- Prestaciones económicas del seguro escolar.
  
- Administración y gestión relativa al sector activo de la institución; fortaleciendo y coordinando acciones relativas a enfermedades profesionales y accidentes del trabajo, etc.

◆ Programas que INP ofrece para los adultos mayores pensionados:

√ “Del Lápiz a las Teclas”

- Lectoescritura
- Reactivando la palabra
- Internet
- Word

√ “Gente Activa”

- Actividad física.
- Prevención de riesgos en el hogar.
- Charlas y talleres de autocuidado de la salud.
- Campañas de promoción y prevención de la salud.
- Concursos:
  - Concurso Nacional Zonal de Coro
  - Concurso Nacional de la Voz
  - Concurso Nacional de Pintura
  - Concurso Nacional de Baile
  - Concurso Nacional de Recetas Saludables
  - Concurso Nacional Palabras Mayores
  - Concurso Zonal Olimpiadas de Salón

◆ “Casas de Encuentro”.

◆ “Desarrollo de Oportunidades para Personas con Discapacidad”.

- Apoyo a sucursales
- Capacitación
- Prevención de discapacidades
- Acceso a ayudas técnicas
- Sensibilización

- ◆ “Extensión y Comunicación”:
  - Eventos institucionales
  - Campañas masivas
  - Turismo
  
- ◆ Capacitación / Participación:
  - Encuentro de dirigentes
  - Capacitación selectiva a dirigentes
  - Capacitación de asociatividad para dirigentes y socios.
  - Apoyo a congresos y asambleas.
  - Atención personalizada a dirigentes.

### Marco Específico

- ◆ Identificación de la Institución: “INSTITUTO DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL; INP; SUCURSAL VIÑA DEL MAR”.
  
- ◆ Dirección: Arlegui N° 966, Viña del Mar.
  
- ◆ Teléfono: (32) 688223 -(32) 683937
  
- ◆ Fax: (32) 687668
  
- ◆ Jefe Sucursal: Sr. Jorge Figueroa Sutherland
  
- ◆ Quehacer Institucional:

Desarrollar los lineamientos y disposiciones legales, jurídicas, provisionales, familiares, asistenciales y ejecutar los programas y beneficios sociales emanados desde la administración central del instituto en el marco de la seguridad social chilena.

- ◆ Recursos Institucionales:

### Recursos Humanos

La planta de profesionales y administrativos que se desempeñan en la sucursal asciende a 40 personas, las cuales están distribuidas en las secciones

de la misma; así también, están consideradas las personas de los centros de atención de Quilpué, Villa Alemana y Quintero. Los profesionales son 4 asistentes sociales ( con inclusión del jefe de la sucursal), 1 contador auditor, 1 profesora de castellano y 1 ingeniero comercial. al considerar a administrativos y secretarias éstos ascienden a más de 20 personas.

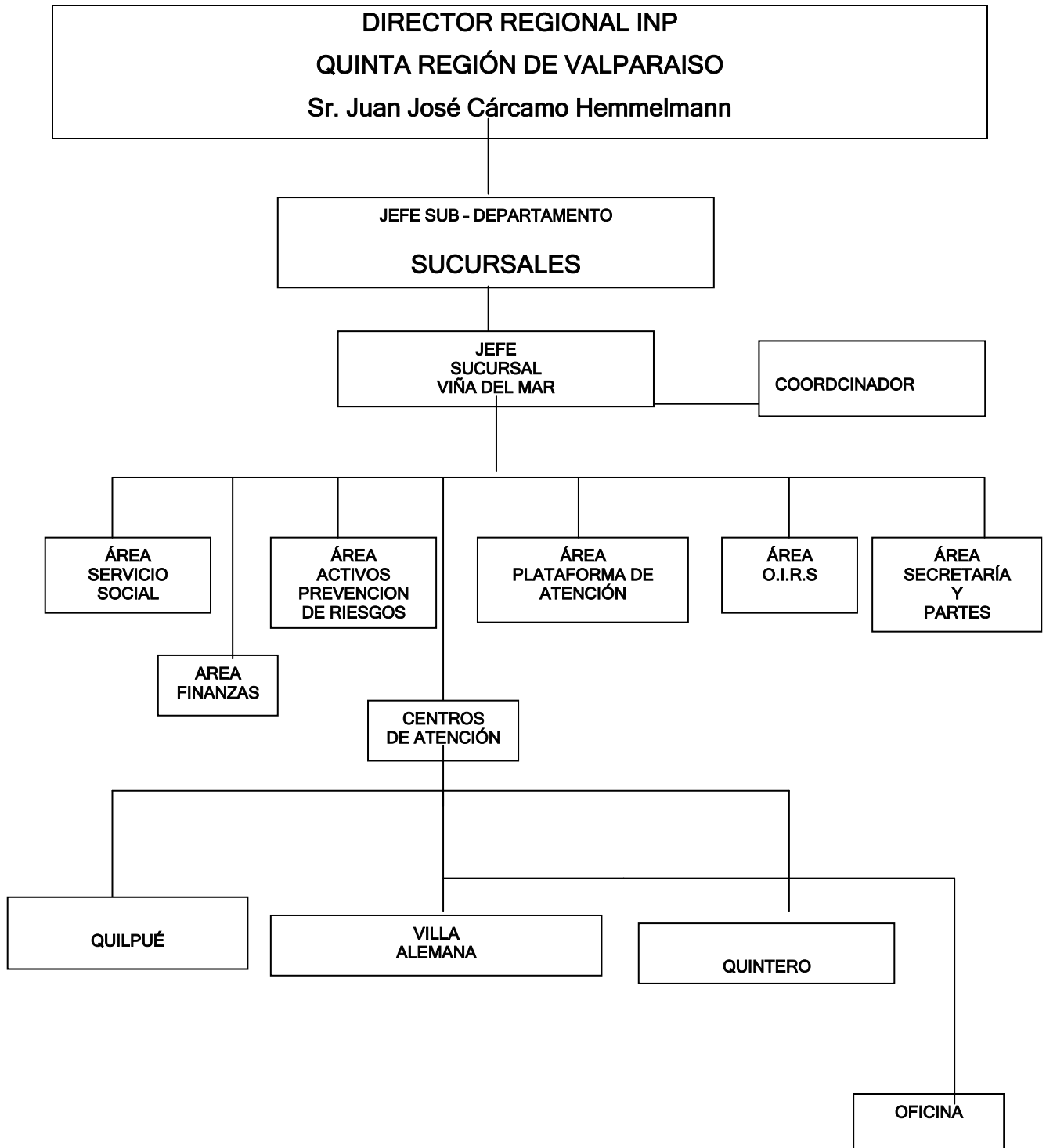
#### Recursos Materiales y Técnicos:

La sucursal INP Viña del Mar se encuentra completamente equipada con modernos equipos computacionales, intranet e internet en todos los monitores que manejan los administrativos y profesionales. Existe servicio de fotocopidora, fax, teléfono, máquinas de escribir eléctricas y todos los implementos y accesorios de oficina, todos los módulos de atención están debidamente equipados.

#### Recursos Financieros:

La sucursal del instituto se rige y se sustenta por los montos que le sean asignados de la Dirección Regional, los cuales van variando año tras año según las estipulaciones de la administración del Gobierno Central, el presupuesto de la Nación y los lineamientos del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

### Organigrama Institucional



### El Trabajo Social Profesional en la Institución

El rol del profesional asistente social en el INP, está enmarcado por las prestaciones de tipo legal que bajo la perspectiva del derecho público suscriben la intervención profesional sólo a materias de ley. En la actualidad, el desempeño de las tareas tradicionales de los profesionales asistentes sociales, limitan la efectividad de la gestión en la elaboración, implementación y ejecución de programas sociales elaborados desde el nivel central y otros que surgen desde el diagnóstico a nivel regional.

Considerando que año a año el número de adultos mayores que participan de estos programas, aumentan y demandan a la institución mejores y más variados proyectos que les permitan desarrollarse como ciudadanos de pleno derecho en el cumplimiento de sus nuevos roles; es por eso que se destaca el rol de gestor, ejecutor, coordinador y evaluador del asistente social en las áreas de servicio o trabajo social del INP.

**diseño**

## **II. Diseño de Investigación y Marco de Referencia**

El presente capítulo, tiene como objetivo dar cuenta del proceso referente al diseño de investigación, el cual provee al investigador de un esquema para estudiar o responder interrogantes sociales. A partir de éste, se dará a conocer la fundamentación de la investigación, es decir se explicará el por qué de la temática a investigar por el grupo seminarista, así también se expresará la delimitación del tema, al igual que los objetivos y preguntas de investigación las que presentarán las cuestiones de investigación a las que se ha querido dar respuesta

Finalmente, se entregará información sobre el marco de referencia, a partir del cual el equipo seminarista enmarca el trabajo de investigación, es decir, son antecedentes generales que se consideran válidos para el correcto encuadre del estudio.

## **Fundamentación de la investigación**

### **Maltrato económico hacia el adulto mayor**

Hace ya algunos años el tema del adulto mayor comenzó a expresarse en el debate público y junto a ello comenzó la definición de aquel grupo que hasta el año 1995 no era reconocido como parte de las políticas, desde entonces y con la creación de SENAMA se ha logrado una definición de adulto mayor que establece que se trata de una persona de “60 años y más, criterio de Naciones Unidas y asumido por el Gobierno de Chile establecido en la Ley 19.828 que crea el Servicio Nacional del Adulto Mayor, SENAMA” (SENAMA 2007).

En Chile, de acuerdo al último Censo de Población y Vivienda de 2002, los adultos mayores representan el 11,4 por ciento de la población total, con más de 1.700.000 personas. Al año 2020, se estima que los adultos mayores serán cerca de 3 millones de personas, por otra parte, la expectativa promedio de vida de la población chilena se ha desplazado desde los 45 años en 1930 a los 77 años en el 2002, estimándose que el 2025 alcanzará a 80 años.

Esto indica, que a medida que van pasando los años, en nuestro país se ha incrementado de sobremanera el envejecimiento de la población, ante lo cual, las autoridades han debido apoderarse del tema, para lograr la obtención y además el manejo de mecanismos que entreguen respuestas ante este tipo de eventualidades, considerando que este grupo de personas, debido a ser más vulnerables ante enfermedades, exclusión social y maltrato, necesitan de una mayor demanda de atención tanto a nivel familiar como social. Es por esto que el tema del adulto mayor adquiere gran preocupación en nuestro país en los últimos años, lo que tiene directa relación con la situación en que se encuentran estas personas actualmente, esto ha llevado a la necesidad de alarmarse por problemas de toda índole que afecta a este grupo etéreo y que si bien han existido durante toda la vida, solo ahora se han manifestado en toda su magnitud.

Al hablar de este grupo etéreo, se debe considerar una característica importante como la seguridad económica que poseen, ya que en su gran mayoría han llegado a poseer bienes e ingresos, repercutiendo en una estabilidad económica en su diario vivir. Estas particularidades, hacen que el mercado se oriente hacia este grupo etéreo, ya que generan múltiples demandas que constituyen fuentes de ingreso importantes para la economía del sector público y privado. Debido a esta situación algunas instituciones tales como cajas de compensación, entidades bancarias, entre otros, han enfocado prestaciones dirigidas hacia el adulto mayor posicionándolo como un segmento social rentable y con capacidad de endeudamiento, lo que se evidencia en la facilidad de adquirir

créditos sociales sin mayores requisitos, que comprueben un nivel de seguridad económica.

Como consecuencia de la rentabilidad que ha adquirido el adulto mayor en la economía, se han desencadenado diversas problemáticas que los afectan directamente. Una de ellas es el Maltrato hacia al Adulto Mayor, si bien existe una tipología en relación a la situación de maltrato, las cuales han sido estudiadas e investigadas en diversos escenarios, no ocurre lo mismo con una de ellas, a la cual no se le ha otorgado la importancia necesaria o más bien no se ha considerado a cabalidad la gravedad que tal circunstancias provoca en los ancianos, nos referimos al Maltrato Económico, el cual se define como, "mal uso o explotación de dinero o las posesiones del anciano, así como el bloqueo de acceso a éste a dichos bienes" (Lowick 1999). "En el caso de las personas mayores que son víctimas de maltrato económico, muchas veces no existe una distinción clara entre la víctima y el agresor, de manera que la responsabilidad del maltrato puede ser difícil de definir, generándose una situación un tanto confusa en la que los actos de acción y omisión se entremezclan y los propios ancianos pueden estar involucrados en la construcción de la situación de maltrato" (Canales 2005)

En nuestro país, se han observado diversos casos de violencia hacia adultos mayores, hemos sido testigos de cómo se han generado verdaderos círculos en donde la negación de este tipo de acontecimientos constituye el primer paso o cadena para tal acción ilícita, lo que da pie, para que se vayan repitiendo casos similares de maltrato, que por cierto, aumentan en gravedad, ante lo cual nuestra sociedad comienza a acostumbrarse y resignarse frente a este tipo de sucesos, lo que involucra también la falta de conocimiento sobre el tema.

En Chile, el primer estudio sobre maltrato hacia personas mayores, se realizó en 1996 por la doctora Pilar Quiroga, quien con una muestra de 294 adultos mayores descubre que el 25,7% menciona haber sido objeto de algún tipo de maltrato, de los cuales solo el 1,6% menciona haber sido víctima de maltrato económico. Otro estudio a mencionar es el realizado en 1999 por la asistente social Jenny Lowick-Rusell Avalos, quien realizó un estudio exploratorio en Renca. Si bien se han realizado estudios sobre la temática del maltrato en Chile, estos se han ejecutado a partir de muestras de personas mayores, en donde se ha destacado preferentemente el tipo de maltrato físico, psicológico y no se han referido específicamente al maltrato económico. Por otro lado, es importante destacar que lamentablemente aún no se han realizado investigaciones a nivel regional y tampoco a nivel nacional, por lo que desde este

punto de vista no se ha logrado establecer porcentajes totales de personas mayores que son víctimas de tal situación.

Se pueden buscar explicaciones ingenuas o muy elaboradas para entender el escaso porcentaje de denuncia de personas mayores por malos tratos, menos aún por malos tratos económicos, producto de ello en Chile no se saben hasta donde llegan. El estudio realizado por Mac Person sostiene que gran parte de los malos tratos a las personas ancianas siguen ocultas e indica que, probablemente, se trate de los episodios más violentos.

Ante tal situación, hoy en día se está produciendo un giro por parte de los organismos institucionales en relación a la problemática, sin embargo, la urgencia del tema demanda la generación de acciones dirigidas a intervenir tal escenario en el más corto plazo posible, lo que lamentablemente no está ocurriendo en la actualidad, considerando que el maltrato hacia los adultos mayores, ni siquiera está establecido en la ley de violencia intrafamiliar como artículo detallado. Una manera de interrumpir este proceso, es hacer visible el fenómeno, ya que a partir de ello se podrán elaborar políticas, leyes y/o entidades que puedan colaborar a erradicar o aminorar el maltrato hacia adultos mayores, comenzando con determinar el número de personas que son afectadas, y de esa manera lograr un envejecimiento positivo acorde con la política que el Estado ha asumido ante el envejecimiento de la población, favoreciendo intervenciones integrales que se preocupen de todos y cada uno de los aspectos referidos con la ancianidad y no solo los relacionados con la salud, jubilación, etc. sino también aquellos relacionados con aspectos más íntimos y perjudiciales para el adulto mayor en su vida. Junto a ello es importante destacar, que el maltrato hacia el adulto mayor es una temática que abarca diversos ámbitos que lamentablemente no son reconocidos por muchas de las personas que constituyen nuestra sociedad, menos aún lo referido al maltrato económico, situación por la cual es imperante reconocer la existencia del problema para poder actuar ante el fenómeno, determinando si verdaderamente afecta a un número considerable de la población mayor.

#### Maltrato económico hacia adultos mayores con sucesión de poder a terceros

El trabajo de investigación que las alumnas seminaristas construyen, se enfoca en el maltrato económico hacia los adultos mayores. Tal proceso de trabajo, surge de la inquietud que la temática ha despertado en las alumnas, considerando la gravedad de la trama, la falta de información, de antecedentes de casos de maltrato económico que han ocurrido y no se les ha adjudicado la

importancia que realmente demandan y principalmente las inexistencia de acciones legales que cabalmente deberían enfocarse a este ámbito en particular.

En este contexto, el seminario, se realizará a través del Instituto de Normalización Previsional (INP) de Viña del Mar, debido a que esta institución, advierte la presencia específica de maltrato económico e incluso ante ciertas dudas se han utilizado como medidas precautorias retener los pagos de algunos adultos mayores, sumado a esto existe una gran preocupación por la gran cantidad de adultos mayores que han cedido poder a terceras personas y que han solicitado uno o mas prestamos a las cajas de compensación asociadas. Es aquí fundamentalmente en donde se centra el trabajo de investigación de las alumnas seminaristas, ya que estas a través de una investigación exploratoria descriptiva, tomarán una muestra de adultos mayores que han cedido poder y han solicitado uno o más prestamos a las cajas de compensación, con el objeto de vislumbrar efectivamente, si se esta dando la práctica de maltrato económico, a través de estas personas a quienes se les ha cedido poder y sumado a esto investigar si efectivamente, este grupo de adultos mayores que son victimas de maltrato económico (en el caso de que existiera), están consiente de tal situación.

Sumado a esto, es relevante mencionar que posiblemente en la actualidad instituciones como las cajas de compensación, entregan los créditos sociales indistintamente al afiliado o al apoderado, sin fiscalizar si la solicitud se realiza con el consentimiento o aprobación del adulto mayor, debido a esto muchos de los beneficiarios se han visto en situaciones donde han detectado descuentos mensuales por créditos que ni siquiera han solicitado, lo que fue producido como consecuencia del otorgamiento de poder a terceros.

Por otro lado, esta labor de investigación, realizada por alumnas de trabajo social, no solo tiene por foco lo ya mencionado, si no además esta abierto a capturar todo tipo de información y hallazgos que sean determinantes en tal proceso y a la vez que constituyan un aporte absoluto para la temática en general, cobrando una innegable importancia, permitiendo recolectar, evidenciar, analizar, entregar información suficiente y propuestas prácticas para que posteriormente se pueda intervenir positivamente ante tal situación, sobre todo, considerando que desde el punto de vista de un Trabajador Social, el tema no es menor, ya que se trata del atropello de los derechos de este grupo etéreo, de personas que lamentablemente para muchos, han caído en un infinito olvido.

Es por esto que como futuros profesionales que trabajarán no solo al servicio de las personas sino que a la vez con ellas mismas, nos afecta directamente la problemática, considerando que el objetivo general del trabajo social es el bienestar social, a través del cual se alcanza el desarrollo de la persona en sociedad ya sean niños, niñas o adolescentes al igual que un adulto o

adulto mayor. Desde el punto de vista del grupo de alumnas seminarista a quienes por sobre todo les interesa y apasiona a cabalidad el área o temática y que forman parte de esta disciplina como profesión, han determinado que el problema social que se presenta no solo afecta a un grupo etéreo de nuestra sociedad sino más bien afecta a una totalidad ya que implica el desconocimiento por parte del resto de las personas del maltrato económico, hacia este grupo más vulnerable, lo que lamentablemente trae como consecuencia que personas que están muy cercanas ha este tipo de situaciones lo dejen pasar como un hecho que no merece ser sancionado. Por tanto, es inmediata la necesidad de dar a conocer tal situación de atropello ya que como futuros trabajadores sociales presentes en la problemática, se incrementa la urgencia de accionar en función de nuestra tarea central que se enfoca en un cambio de la realidad social, en una transformación a través de la investigación, planificación y de una futura intervención, que involucre un cambio en la visión de terceros al momento de evaluar y condenar este tipo de acciones ilícitas hacia los adultos mayores, sobre todo, considerando que se esta pasando a llevar uno de los principios que sustenta la profesión, la dignidad de la persona independiente de su raza, cultura, clase social y en definitiva su edad.

#### Formulación del problema

Necesidad institucional de establecer la existencia de maltrato económico hacia adultos mayores pensionados residentes en la comuna de Viña del Mar, que cedieron poder a terceros.

#### Delimitación del tema

El estudio tendrá por objeto investigar las posibles situaciones de maltrato económico en adultos mayores pensionados del Instituto de Normalización Previsional de Viña del Mar, que han cedido poder a terceras personas y solicitado crédito a cajas de compensación.

### Objetivos de la investigación

◆ Objetivo general :

“Determinar la existencia de maltrato económico hacia adultos mayores con apoderado que poseen préstamos en cajas de compensación, residentes en Viña del Mar”.

◆ Objetivos Específicos :

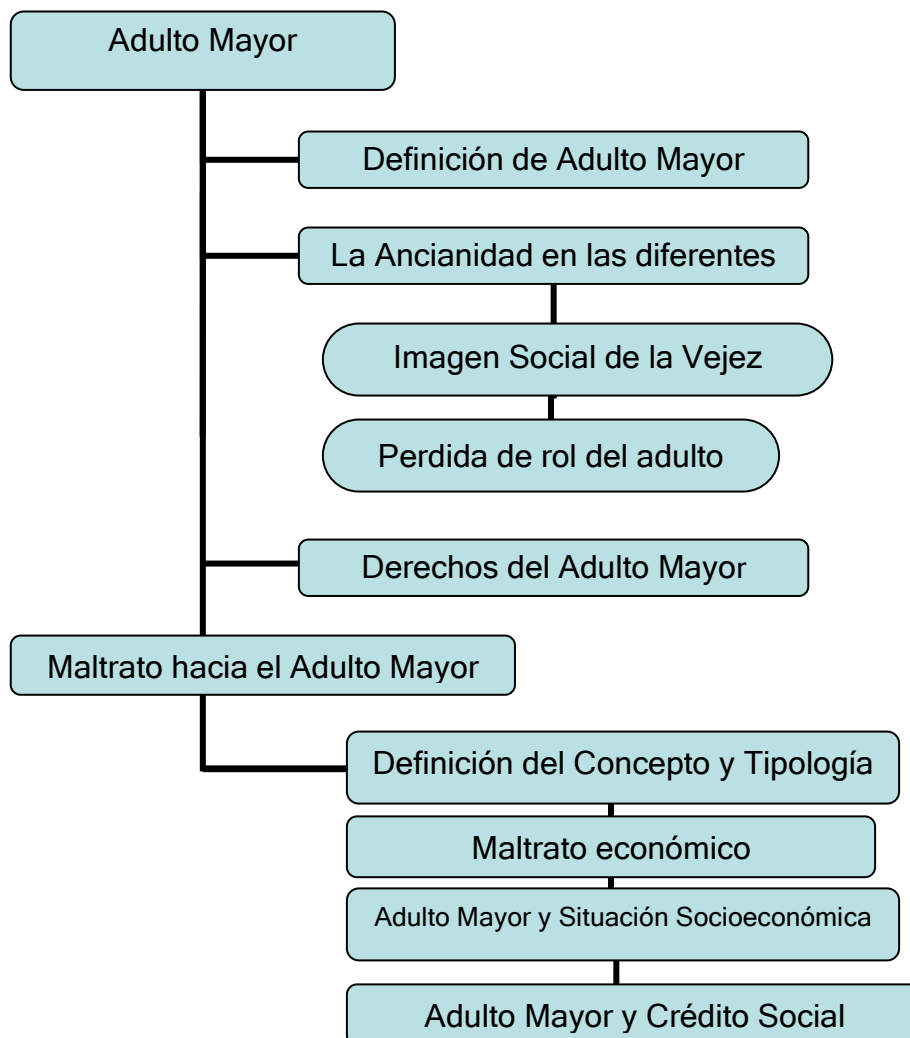
- √ Describir las características socioeconómicas de los adultos mayores residentes en la comuna de Viña del Mar, que poseen préstamos provenientes de las cajas de compensación.
- √ Identificar causas y/o factores que inciden en los adultos mayores, que viven en Viña del Mar, al solicitar préstamos en las cajas de compensación.
- √ Determinar causas y/o factores que inciden en los adultos mayores, habitantes de Viña del Mar, cuando delegan poder y/o mandato en un tercero.

### Preguntas de Investigación

- √ ¿Cuáles son las razones que motivan al adulto mayor a solicitar préstamo en las cajas de compensación?
- √ ¿Cuáles son las circunstancias que llevaron al adulto mayor a delegar el cobro de su pensión a un tercero?
- √ ¿Existe maltrato económico en el adulto mayor que posee apoderado?
- √ ¿El maltrato patrimonial causa menoscabo en la calidad de vida del adulto mayor?

**Marco de Referencia**

Cuando hacemos mención sobre la realización de un Marco de Referencia, nos dirigimos principalmente hacia, “Un proceso de análisis y exposición de teorías enfoques teóricos, investigaciones y antecedentes en general que se consideren validos para el correcto encuadre del estudio (Rojas 2001)”, lo cual nos permite delimitar el contenido en función de la elaboración del proceso de investigación, de tal forma que se logre entregar una gama de elementos teóricos, desde lo general a lo particular de la temática, permitiendo de una u otra forma, sustentar la base y por sobre todo la fundamentación del presente trabajo.



### i. Definición de Adulto Mayor

Para referirse a la persona como adulto mayor, existen según el diccionario español cincuenta vocablos, y este solo hecho es un indicador de la importancia que tiene la temática.

En el año 1982, se realiza en Viena el primer encuentro mundial sobre vejez y envejecimiento, en esta ocasión se definió a los 60 años como la edad de ingreso a la vejez para los países en desarrollo y 65 para los desarrollados. Así mismo hay distintas disciplinas que han desarrollado una definición sobre el concepto.

- ◆ Salud: Tradicionalmente se ha referido al Adulto Mayor como "Una persona, cuya estructura biológica y cuya fisiología reencuentran en un proceso de desarrollo"
- ◆ Psicología: Esta disciplina la define como "Persona que se encuentra en un proceso de involución de su capacidad cognitiva y de memoria"
- ◆ Ciencias. Sociales: la definen como "Aquella persona que por su avanzada edad carece de rol social o lo disminuye" (Bustos, Marta 2006).

### ii. La Ancianidad en las Diferentes Culturas

El concepto de ancianidad, el trato y la importancia de las personas en esta etapa del desarrollo, ha ido evolucionando en función de distintas épocas y culturas, durante la primera etapa de la humanidad, los ancianos no contaban con ningún tipo de protección, de hecho, muy pocos llegaban a cumplir 35 años de edad, es por esto que en diferentes tipos de culturas los ancianos eran considerados como cargas y peor aún ellos mismos se reconocían como tal y elegían voluntariamente la muerte así también desde la perspectiva de otras culturas, era deber de un buen hijo acelerar la muerte de sus padres cuando estos mostrarán las primeras señales de decrepitud, ya que creían que se pasaba al otro mundo en el mismo estado en que se abandonaba la tierra.

Posteriormente, pueblos como los de África y los Mapuches comenzaron a concebir a este grupo etéreo, como personas que actuaban como puente y mediador entre el mundo de los vivos y de los muertos, desde este punto de vista se concebían a los ancianos como personas veneradas por los demás y por sobre todo por los más jóvenes, los ancianos eran respetados por sus conocimientos, experiencias y por el hecho de vivir más años, eran la base y fuente de sabiduría.

En las comunidades rurales, los ancianos están integrados familiar y socialmente, los parientes residen próximos entre sí, facilitándose la convivencia

diaria y la comunicación del anciano con sus familiares. Ser abuelo o abuela se considera como una de las gratificaciones de la vejez, tanto desde el punto de vista de los ancianos como desde las demás generaciones.

Es así como ha evolucionado la visión o más bien la importancia que se ha atribuido a la figura del adulto mayor, hasta llegar a nuestros tiempos, en que los adultos mayores, son vistos desde el punto de vista del Estado como un grupo etéreo ante el cual su descendencia tiene deberes y obligaciones ante su cuidado y protección, sin embargo esto se ha generado desde el punto de vista de cada subcultura que hoy en día compone nuestra sociedad, lo cual depende de los valores, afecto e importancia que se le otorgue a la figura del adulto mayor.

Hoy en día, las actitudes de los miembros de una comunidad hacia los mayores se encuentra relacionada en forma estrecha con la imagen que socialmente se mantiene de ellos, y esta imagen se relaciona, a su vez, con la posición social que las personas mayores disfrutaban en esa comunidad. (García 1990).

La sociedad moderna, que sustenta valores asociados a la fuerza, la agilidad, el éxito y la conquista de bienes materiales, presenta a la vejez cada vez más como una fuerza de desecho. El concepto de lo “productivo- joven” que denomina la política y el imaginario social, conlleva a la formación por parte de la sociedad de un “Tipo Ideal” el cual se identifica como aquella persona fuerte, con destacada belleza, con éxito económico y salud, ante el cual el adulto mayor está en una constante batalla ante los ojos de la sociedad. Los gerontólogos han acuñado el término “viejísimo” (Ageism), para referirse a la concepción peyorativa de alguien, basada en su avanzada edad cronológica (Butler y Lewis, 1982). Como otros “ismos” implica una visión despectiva sobre un grupo social, dando origen a prácticas segregacionistas, que en este caso consisten en considerar a las personas mayores como diferentes a las demás, en su opinión, necesidades, afectos, etc. Bajo la perspectiva del viejísimo, por el solo hecho de ser vieja, una persona puede estar en riesgo, actitud que influye como precipitadora de la vulnerabilidad. Se sostiene que esta visión surge del miedo que las generaciones jóvenes tienen del envejecimiento y del rechazo a enfrentar los retos económicos y sociales relacionados con el incremento de población de la tercera edad.

#### ◆ Perdida de rol del Adulto Mayor

Aún no se ha establecido una definición sociocultural que tenga relación directamente con el rol social que lleva a cabo el adulto mayor. De existir esta definición, se habría contrarrestado la popular ideología del “viejísimo” y habría

influido positivamente en la percepción social de los ancianos y en su propia autoestima.

La ausencia de estas definiciones entraba, sin duda, el cumplimiento de la autorrealización de los viejos. La falta de tareas específicas culturalmente conlleva la dificultad de saber en que concentrar los esfuerzos y en que volcarse de modo de actualizar las propias potencialidades.

Desde esta perspectiva se asume que, junto con envejecer, la sociedad restringe la posibilidad de los viejos a actuar en “el gran teatro de mundo”, excluyéndolos del reparto y dejándolos sin un libreto que les diga que hacer. Debido a esto, cada anciano debe buscar que hacer, debe crearse una rutina compuesta de tareas que pueden ser más o menos valiosas para él, pero sin tener ninguna garantía de que ellas serían reconocidas socialmente. Las dificultades de llevar esto a cabo, hace que muy pocos lo logren y que muchos otros deban resignarse al estrecho mundo de las cuatro paredes de su hogar, viviendo sin entusiasmo.

Finalmente, se puede conjeturar que la falta de definición de un rol social para el adulto mayor, también incide en la dificultad de los individuos para darle un sentido pleno a la vida durante la vejez, ya que parte del sentido de la vida se obtiene, precisamente, al cumplir el rol básico asignado por la sociedad.

### iii. Derechos de los Adultos Mayores

No existe todavía una convención internacional en relación con los derechos de las personas mayores, por lo que la revisión del estado del arte en la materia debe incorporar el análisis de diferentes instrumentos existentes tanto a nivel global como regional. Hay dos fuentes en las que se establecen (directa o indirectamente) los derechos de las personas mayores y en general, se reconoce que hoy en día el asunto no es solo proporcionarles protección y cuidados sino también asegurar su intervención y participación en la sociedad.

◆ En el sistema de las Naciones Unidas se encuentran:

√ El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, donde no se hacen referencia explícita a los derechos de las personas mayores, aunque el artículo 9 trata sobre “el derecho de toda persona a la seguridad social”. Tampoco se prohíbe la discriminación basada en la edad. No obstante, es posible revisar por extensión la aplicación de los derechos establecidos en estos instrumentos, tal cual lo hizo el Comité de Derechos Económicos Sociales y Culturales en el año 1999 (Naciones Unidas, 1999)

- ✓ Las resoluciones de la Asamblea General de las Naciones Unidas, reflejan el interés de las personas mayores, desde el año 1973, entre las más importantes se encuentran los Principios de las Naciones Unidas a favor de las personas de edad.

#### Principios de las Naciones Unidas en favor de las personas de edad.

“Los Principios de las Naciones Unidas en favor de las personas de edad fueron aprobados por resolución 46/91 de la Asamblea General de las Naciones Unidas de fecha 16 de diciembre de 1991.” (Naciones Unidas, 1999)

#### ◆ Independencia

- ✓ Las personas de edad deberán tener acceso a alimentación, agua, vivienda, vestuario y atención de salud adecuada, mediante la provisión de ingresos, el apoyo de sus familias y de la comunidad y su propia autosuficiencia.
- ✓ Las personas de edad deberán tener la oportunidad de trabajar o de tener acceso a otras oportunidades de generar ingresos.
- ✓ Las personas de edad deberán poder participar en la determinación de cuando y en qué medida dejarán de desempeñar actividades laborales.
- ✓ Las personas de edad deberán tener acceso a programas educativos y de formación adecuados.
- ✓ Las personas de edad deberán tener la posibilidad de vivir en entornos seguros y adaptables a sus preferencias personales y a la evolución de sus capacidades.
- ✓ Las personas de edad deberán poder residir en su propio domicilio por tanto tiempo como sea posible.

#### ◆ Participación

- ✓ Las personas de edad deberán permanecer integradas en la sociedad, participar activamente en la formulación y la aplicación de las políticas que afecten directamente a su bienestar y poder compartir sus conocimientos y pericias con las generaciones más jóvenes.
- ✓ Las personas de edad deberán poder buscar y aprovechar oportunidades de prestar servicio a la comunidad y de trabajar como voluntarios en puestos apropiados a sus intereses y capacidades.
- ✓ Las personas de edad deberán poder formar movimientos o asociaciones de personas de edad avanzada.

◆ Cuidados

- √ Las personas de edad deberán poder disfrutar de los cuidados y la protección de la familia y la comunidad de conformidad con el sistema de valores culturales de cada sociedad.
- √ Las personas de edad deberán tener acceso a servicios de atención de salud que les ayuden a mantener o recuperar un nivel óptimo de bienestar físico, mental y emocional, así como a prevenir o retrasar la aparición de enfermedades.
- √ Las personas de edad deberán tener acceso a servicios sociales y jurídicos que les aseguren mayores niveles de autonomía, protección y cuidado.
- √ Las personas de edad deberán tener acceso a medios apropiados de atención institucional que les proporcionen protección, rehabilitación y estímulo social y mental en un entorno humano y seguro.
- √ Las personas de edad deberán poder disfrutar de sus derechos humanos y libertades fundamentales cuando residan en hogares o instituciones donde se les brinden cuidados o tratamiento, con pleno respeto de su dignidad, creencias, necesidades e intimidad, así como de su derecho a adoptar decisiones sobre su cuidado y sobre la calidad de su vida.

◆ Autorrealización

- √ Las personas de edad deberán poder aprovechar las oportunidades para desarrollar plenamente su potencial.
- √ Las personas de edad deberán tener acceso a los recursos educativos, culturales, espirituales y recreativos de la sociedad.

◆ Dignidad

- √ Las personas de edad deberán poder vivir con dignidad y seguridad y verse libres de explotación y de malos tratos físicos o mentales.
- √ Las personas de edad deberán recibir un trato digno, independientemente de la edad, sexo, raza o procedencia étnica, discapacidad u otras condiciones, y han de ser valoradas independientemente de su contribución económica.

- √ La recomendación 162 de la OIT, sobre los trabajadores de edad, y las resoluciones relativas a la seguridad social de la Conferencia Internacional del Trabajo (CIT), adoptada en la 89 reunión celebrada del 5 al 21 de Junio del 2001, que establece recomendaciones que afectan particularmente el bienestar de las personas mayores.
  
- ◆ En el ámbito regional se destacan tres instrumentos:
  - √ La Convención Americana de Derechos Humanos incluye la edad en el universo de “cualquier otra condición social” y en los derechos políticos, y a las personas mayores especialmente en “el derecho a la vida”, mientras que el Protocolo Adicional en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la OEA, es el único instrumento vinculante que contiene disposiciones dirigidas específicamente a las personas mayores.
  
  - √ El Capítulo Regional del Caribe sobre Envejecimiento y Salud adoptado en 1999 por la CARICOM y cuyo objetivo es orientar las acciones para asegurar la salud, así como la plena integración y participación de las personas mayores en la sociedad y economía del Caribe.
  
  - √ La Estrategia de Implementación Regional para América Latina y el Caribe del Plan de Acción Internacional de Madrid sobre Envejecimiento adoptada por los países de la región en la Conferencia Regional Intergubernamental sobre Envejecimiento llevada a cabo entre el 19 y 21 de Noviembre del 2003.

#### iv. Maltrato

Desde 1975, en que el maltrato emergiera como tema de interés científico en el Reino Unido (Baker, 1975, Burnston, 1995), y hasta los tiempos actuales en que se ha acrecentado dicha preocupación, se ha producido un largo debate sobre su definición por parte de los expertos en el tema de distintas latitudes. Las diferencias regionales, étnicas, de clase, género y muchos otros factores hacen que lo que para una persona, comunidad o país pueda ser abusivo, no lo sea para otra (Lowick Russel, 1999), y se presenta el dilema de que prácticas inaceptables de maltrato son, para ciertas culturas, aceptables. Los que evalúan la situación serían los integrantes de los que Riches (1986) llama el “triángulo básico de la violencia”, que abarca no solo a la víctima y al perpetrador sino también a “otros” (testigos) que, directa o indirectamente, “observan” el acto. El

testigo puede ser una persona, comunidad o país que interpreta y normalmente evalúa los actos como legítimos o ilegítimos.

Ante lo mencionado, es posible establecer que la definición que actualmente se utiliza es:

“El maltrato al adulto mayor es un acto único, reiterado o una omisión que causa daño o aflicción a una persona mayor y que se produce en cualquier relación donde exista una expectativa de confianza” (Bustos, Marta 2006)

El concepto implica que el daño o aflicción que se le provoca a la persona mayor afecta su bienestar y le impide ejercer su derecho de ser tratada con respeto (Lowick Russell, 2003).

Pese a que por lo general las personas mayores no informan haber sido objeto de algún tipo de maltrato, ya sea por que no saben como hacerlo, por impedimento físico o por temor, entre otros motivos, las escasas denuncias y estudios al respecto señalan que una persona mayor puede ser sometidas a distintas formas de maltrato de manera simultanea, definiéndose cada una de estas de forma independiente.

### Tipos de Maltrato

- ◆ Maltrato Físico: Uso de la fuerza física que puede producir una injuria, herida, dolor o incapacidad en un adulto mayor. Se manifiesta mediante pellizcos, golpes, quemaduras u otras lesiones, capaces de provocar dolor, discapacidad temporal o permanente o ambas cosas y, en casos extremos, la muerte
- ◆ Abuso Psicológico: Acción de infligir pena, dolor o angustia mediante acciones verbales o no verbales a un apersona mayor. Se expresa como insultos, amenazas, intimidaciones, humillación, ridiculización, infantilización, indiferencia a sus sentimientos, falta de respeto a sus creencias, rechazo a sus deseos, silencio peyorativo y falta de respuesta a sus consultas en forma intencionada. Generando sentimientos de mayor inseguridad, baja autoestima, invasión de la privacidad de personalización y refuerzo del aislamiento.
- ◆ Abandono y negligencia: Deserción o fracaso, intencional (activo) o no intencional (pasivo), de un individuo que ha asumido la responsabilidad de

proveer custodia física o cuidado a un adulto mayor. Esta forma de maltrato se ha referido históricamente a la negligencia o abandono de personas mayores en situación de dependencia, pero afecta también a personas mayores autovalentes. Presenta una amplia gama de manifestaciones, como no administrar cuidados o supervisión necesaria respecto a alimentación, vestido, higiene, cobijo y cuidados médicos apropiados; dejar solo a un anciano que no puede valerse en forma personal; hacer consultas tardías, no tomar medidas para evitarse acciones previsibles, prevenibles y descuidar el suministro de enseres. También la exclusión forzada o mediante engaño del grupo familiar, el olvido de la persona mayor por parte de la familia y la falta de comunicación regular, entre otros.

- ◆ Autoabandono: Conducta característica de una persona mayor que amenaza su propia salud o seguridad mediante un rechazo o fracaso de proveerse a sí mismo de un cuidado adecuado. Los resultados de investigaciones internacionales confirman que la forma o estilo de vida son el indicador más importante del autoabandono, siendo el vivir solo un factor primario de riesgo (Macmillan y Shaw (1966), Post (1982).
- ◆ Abuso Sexual: Contacto sexual, de cualquier tipo, no consentido por una persona mayor. Puede manifestarse en forma abierta o encubierta mediante gestos, palabras, insinuaciones, caricias, manoseos, exhibición de genitales o de violación.
- ◆ Maltrato estructura: Falta de políticas sociales y de salud adecuadas, mal ejercicio e incumplimiento de las leyes existentes, y presencia de normas sociales, comunitarias y culturales que desvalorizan la imagen del adulto mayor, que resultan en perjuicio de una persona y se expresan socialmente como discriminación, marginalidad y exclusión social.
- ◆ Maltrato Económico: (Patrimonial, Financiero), Todo tipo de explotación, aprovechamiento o despojo de los fondos o patrimonio, o ambas cosas, de las personas mayores por acción de tercero. Implica daño, pérdida, transformación, sustracción, destrucción, retención o falsificación de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores, derechos o recursos económicos destinados a satisfacer las necesidades de personas mayores (Jiménez y Román 1996).

vi. Maltrato Económico

El maltrato económico también es llamado abuso financiero, cualquiera de estas formas se refiere al “mal uso o explotación del dinero o las posesiones del anciano, así como el bloqueo de acceso a éste a dichos bienes” (Ruipérez y Llorente, 1996). El Código Civil Chileno sostiene que el “patrimonio de una persona esta constituido por todo aquello sobre lo cual tiene dominio o posesión .Dominio constituye todo sobre lo cual es dueño en tanto es nombrado así por un documento mientras que la posesión esta constituida por aquella cosa que, si bien no esta bajo su dominio, esta bajo su uso”( Título II y VII del Libro II del Código Civil 1992).

De esta manera, se define el maltrato económico desde dos perspectivas que son las que guiarán el proceso de investigación:

- ◆ Abuso Patrimonial: Son todos aquellos casos donde el adulto mayor reconoce haber sido despojado o haber perdido el control de su propiedad, mediante engaño, estafa o bajo amenaza, haber perdido el control de su propiedad sin conocer el motivo o, aún cuando haya sido por decisión propia se le impidiera acceder en la actualidad a su propiedad.
  
- ◆ Abuso Económico: Es toda acción en donde el adulto mayor destina sus ingresos a satisfacer las necesidades de otros por sobre las propias o donde haya perdido control sobre sus ingresos sin conocer el motivo o sin su consentimiento bajo amenaza, engaño o estafa, o aún cuando haya sido por su decisión, desconoce en que se utilizaron sus ingresos, o supiera que se utilizan en gran medida para satisfacer las necesidades de otros.

Para contextualizar el abuso económico hacia el adulto mayor es necesario indagar dos áreas fundamentales, una de ellas es la situación socioeconómica de este grupo etáreo y en un segundo plano el adulto mayor y el crédito social considerando las oportunidades de acceso a la oferta comercial y las limitaciones que se presentan para obtener las distintas prestaciones que ofrece el mercado actualmente.

## vii. Adulto Mayor y Situación socioeconómica

### a. Contexto Familiar

La fundación Nacional de la familia considera familia al espacio donde se estructuran las primeras relaciones intergeneracionales y de género, se desarrollan pautas morales y de conducta, donde se vive la gratuidad, la solidaridad y la cooperación, en concordancia con el desarrollo individual y la realización personal (Pozo, 1997).

La familia es una unidad social que enfrenta una serie de tareas de desarrollo, las cuales difieren de acuerdo a los parámetros de las diferencias culturales, pero poseen raíces universales. La influencia recíproca entre los procesos de desarrollo individual, modelos y tareas de desarrollo familiar, nos fuerza a considerar a la familia como el más potente medio para el desarrollo y el cambio. La teoría de Erikson postula un conjunto interdependientes de ciclos vitales en el que se encuentran y se relacionan las necesidades de cada fase específica en las diferentes etapas del desarrollo. La realización exitosa de una tarea personal, depende del logro de las tareas de los demás miembros de la familia, al mismo tiempo que contribuye a ese logro.

Se postula que los procesos de modernización han afectado las funciones de la familia en la sociedad, restringiendo sus funciones tradicionales, algunas de las cuales han sido asignadas a otras instancias sociales, como la educación y la producción económica para el mercado. En la actualidad, las funciones sociales significativas que se le reconocen formalmente a la familia son la reproducción, regulación sexual, mantención y cuidado físico de sus miembros, apoyo emocional o función afectiva, y la de socialización de sus hijos. (Aylwin, 2002)

Hoy en día la antigua familia extensa ha perdido vigor, la familia de la casa grande, casi patriarcal, en la que compartían naturalmente abuelos, padres e hijos. Era casi obvio que las distintas generaciones compartieran vivienda, alimentación, recreación y conversación. El abuelo, el "adulto mayor", era figura importante en esa transmisión de cultura, y se sentía importante; en la familia extensa había un sitio para él, y en ese sitio cumplía un rol que era irremplazable. En la sociedad actual no hay espacio para ese tipo de familia; esta se ha reducido al núcleo mínimo de padres e hijos (muy pocos).

Dentro de una estructura reducida al núcleo, los abuelos constituyen una carga desequilibrante no tanto por el costo económico de su mantención, cuanto por la atención psíquica y médica que requieren. Para un hogar, donde el marido y la mujer salen fuera durante la jornada laboral y donde no hay servicio doméstico, los padres ancianos, aunque queridos por los hijos y nietos, se

convierten de hecho en fuente de preocupación y tensiones familiares. (Lobos, 2003)

Si en todo proceso de cambio social se producen tensiones es lógico que, atravesando la familia contemporánea un velocísimo siglo de mutaciones estructurales y dinámicas, aparezcan en ella episodios de agresividad física, de violencia psíquica, desavenencias entre miembros muy a fines, maltrato a mujeres, niños y ancianos, conflictos hogareños, que no pocas veces, derivan, como catalizadores, de otras tensiones exteriores inducidas por la misma sociedad.

Específicamente en el maltrato o abuso dirigido hacia el adulto mayor, algunos estudios han mostrado que el victimario es frecuentemente un miembro de la familia, generalmente un hijo/a, adulto/a responsable de proveer el cuidado. Los victimarios padecen de un grado bajo de autoestima y en general proyectan la culpa de sus acciones sobre terceros, como así también sus frustraciones. Poseen frecuentemente temperamentos explosivos e incapacidad para controlar sus impulsos. Ya en 1980 Starr describe a las personas capaces de ejercer violencia como de personalidad posesiva, con dificultad para comprender y enfrentar situaciones y capaces de externalizar sus culpas. Algunos investigadores han indicado que los victimarios pueden ser muy dependientes de sus víctimas en términos financieros, y también con respecto a su vivienda (Pillemer, 1986). Sería la dependencia del victimario, más que la de la víctima la que aparece como relevante dentro de las situaciones de maltrato a la vejez. En gran número de investigaciones se plantea que el abuso físico y financiero estaría más relacionado con la dependencia del victimario respecto de la víctima, y el abuso psicológico y la negligencia estarían probablemente más asociados al estrés del cuidador. (Kleinschmidt, 1997).

Otra temática importante a seguir tiene relación con el envejecimiento de la población no solamente en Chile sino también en una diversidad de países.

En América Latina, la dinámica de la fecundidad y la mortalidad experimentada por los países durante los últimos cuarenta o cincuenta años, está conduciendo, sistemática e inexorablemente, al envejecimiento de su población.

Proyecciones recientes indican que, para el 2025, más de la mitad de los países latinoamericanos ya habrán experimentado un envejecimiento importante de su estructura por edades.

Entre 1950 y 2025 la población mundial se multiplicará de la siguiente manera:

- ✓ población general por 3 veces
- ✓ población mayor de 60 años por 6 veces
- ✓ población mayor de 80 años por 10 veces
- ✓ Los mayores de 60 años aumentan 1 millón por mes.

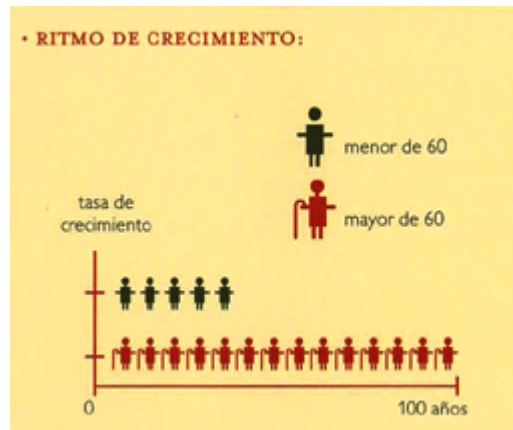
América Latina es un continente que envejece rápidamente, esto ocurre tanto por los avances en la medicina que reducen la tasa de mortalidad, como por la disminución de la natalidad.

b. En Chile:

El aumento de la expectativa de los años de vida para las personas sitúa a Chile, hoy, en una plataforma sólo comparable a aquella de los países más desarrollados: un promedio de 76 años para el hombre y 80 años para la mujer, similar a muy pocos países en el mundo, entre ellos Japón. Si bien es cierto que esto es un logro que responde a múltiples factores, tales como los adelantos en la medicina, la ciencia y tecnología, y en el desarrollo de los recursos humanos y naturales propio de un país que avanza acorde a los tiempos, no menos cierto es que plantea un gran desafío. En palabras sencillas esto quiere decir que tanto hombres como mujeres, una vez terminada su etapa laboral y reproductiva, tendrán muchos años por delante en que deberán ocuparse por seguir manteniendo su autonomía e independencia el mayor tiempo posible, en que deberán procurar mantenerse vigentes y reorientar sus vidas con pleno sentido.

En Chile, de acuerdo al último Censo de Población y Vivienda de 2002, los adultos mayores representan el 11,4 por ciento de la población total, con más de 1.700.000 personas. En este segmento, las mujeres son más numerosas que los hombres, lo que se refleja en su mayor esperanza de vida (80,4 años) en comparación con la de los hombres, que solo alcanza los 74,4 años. Al año 2020, se estima que los adultos mayores serán cerca de 3 millones de personas.

**Tabla 2.1:**  
**Ritmo de crecimiento**



La Tasa promedio anual de crecimiento es de 1,2% anual. En 100 años, la población menor de 60 años aumentó 5 veces, mientras que la población mayor de 60, aumento 14 veces. Se estima que en 20 años más, este aumento se duplicará.

Por otra parte, la expectativa promedio de vida de la población chilena se ha desplazado desde los 45 años en 1930 a los 77 años en el 2002, estimándose que el 2025 alcanzará a 80 años.

**Tabla 2.2: Expectativa de Vida**



Actualmente, la expectativa de vida promedio de un hombre es 73 años, mientras que en el caso de las mujeres son 79 años.

Históricamente, la esperanza de vida al nacer en nuestro país ha mostrado un permanente incremento. Hoy en día, el promedio de vida de los recién nacidos es de 77 años, siendo las regiones más longevas Coquimbo y la

Metropolitana, con un promedio de 78,43 y 77,86 años, respectivamente. En tanto las regiones que presentan una menor esperanza de vida al nacer son Antofagasta con 75,33 y Magallanes, 73 años. Otro dato a considerar es que el promedio de años de vida de la población en Chile se acompaña de una diferencia que favorece en seis años a las mujeres respecto de los hombres.

**Tabla 2.3: Esperanza de vida al nacer (en años):**

Período	Total	Hombres	Mujeres
1952-53	54,85	52,95	56,83
1960-61	57,07	54,35	59,9
1969-70	61,53	58,5	64,68
1980-85	70,7	67,37	74,16
1991-92	74,26	71,37	77,27
2001-02	77,36	74,42	80,41

Chile ya tiene la expectativa de vida más larga de Latinoamérica (78 años), pero habría que analizar si este *modus vivendi* se realiza en condiciones dignas y favorables para este sector.

El explosivo incremento de los adultos mayores está ligado a la baja sostenida de la mortalidad y al aumento de la longevidad, entendida como la capacidad de sobrevivir de un año a otro, gracias a los progresos en medicina preventiva y curativa, al descubrimiento y mejora de fármacos y vacunas y a la adopción de medidas sanitarias, entre otras.

Sin embargo, la consecuencia más inmediata del envejecimiento demográfico es el cambio en la estructura por edad de la población: se produce la rápida disminución del porcentaje de población joven y aumenta la de edades más avanzadas que ocurre en un plazo mayor. Dicha tendencia afecta la demanda de bienes y servicios que requerirá la población en los próximos años.

Al respecto, son de mayor interés las consideraciones del Ministerio de Planificación (MIDEPLAN) que señalan como problema relevante al envejecimiento, ya que esto cuantificaría la carga económica que soportaría la población potencialmente activa en función de la "dependencia" que generan los adultos mayores.

La población de adultos mayores se enfrenta a carencias físicas y económicas, a lo cual se agrega que una importante proporción de ellos viven solos, lo que hace cada vez más difícil su vida en condiciones adecuadas.

A modo de explicar lo señalado anteriormente se expondrá la situación socioeconómica del adulto mayor a través del concepto de seguridad social, el que se refiere a “la capacidad de disponer y usar de forma independiente una cierta cantidad de recursos económicos regulares y en montos suficientes para asegurar una buena calidad de vida” (CEPAL 2006). El tema de la seguridad económica del adulto mayor, considera sub-dimensiones tales como patrimonio, e ingresos. La seguridad económica es lo que perfila al adulto mayor como un posible solicitante de créditos sociales ya que éstos implican la mayoría de las veces la revisión de la situación patrimonial o de remuneraciones mensuales del adulto mayor.

◆ **Patrimonio:**

El patrimonio se puede definir como “el conjunto de los bienes propios adquiridos a cualquier título, que tiene una persona” (Océano 2003), y para el adulto mayor forma parte de lo que ha logrado reunir a lo largo de toda su vida, y que por ende en su vejez pretende disfrutar. Se estima que las condiciones residenciales o habitacionales del adulto mayor constituyen un aspecto relevante para el análisis de su vulnerabilidad demográfica, entendida ésta como el conjunto de características demográficas que, en el contexto de la sociedad, limitan las condiciones de vida de un determinado grupo, pudiendo generar desventajas sociales. Ello referido especialmente a quienes viven solos. (Neupert, Ricardo (2002). En Chile el patrimonio que poseen los adultos mayores radica básicamente en la vivienda. Según los datos del censo 2002, más de tres cuartos de la población mayor de 60 años habita en viviendas propias y totalmente pagadas, ya sea en condición de jefe de hogar o como pariente de éste.

Considerando a los adultos mayores de todo el país, el 77,68% vive bajo techo propio; el 8,35% en vivienda propia que aún esta pagando y el 7,71% arriendan, el 2,81 reside en viviendas cedidas por servicios o trabajo y el 3,43% en viviendas gratuitas. En total, un millón trescientos siete mil ochocientos treinta tres personas de 60 años y más aparecen, según el Censo 2002, habitando en vivienda propia totalmente pagada. Estas cifras evidencian la gran fragilidad que los adultos presentan al momento de ser emboscados por familiares u otros parientes que se apropian de sus hogares, desplazándolos de su rol de jefe de hogar. Aún cuando el adulto mayor no sea erradicado de su vivienda, podría considerarse que se produce un tipo de maltrato desde el punto de vista de apropiación de la morada por parte de terceros, ya que se comprende que el adulto mayor no se encuentra disfrutando cabalmente de su vivienda, sino que

solo reside en ella, en calidad de morador y no de dueño absoluto, privándolo del espacio físico menoscabando su calidad de vida.

El siguiente cuadro muestra la situación del adulto mayor en la región de Valparaíso comparándola con la nacional, confirmando que existe una gran cantidad de adultos mayores viviendo en casa propia.

**Tabla 2.4: Propiedad de la vivienda**

<i>Propiedad de la vivienda, habitantes de 60 años y más.</i>		
	<b>Quinta Región</b>	<b>País</b>
Propia (pagada totalmente)	151,330	1,307,833
Propia (pagándola plazo)	16,580	140,595
Arrendada	21,849	129,857
Cedida por trabajo o servicio	5,861	47,445
Gratuita	7,263	57,824
<b>Total</b>	<b>2,883</b>	<b>1,683,554</b>
Fuente: INE - Censo 2002		

- ◆ Ingresos: Para efectos de realizar una categoría en función de los ingresos se consideraran dos áreas.

a. Pensión:

En materia previsional los adultos mayores reciben la pensión de vejez a través de INP y es la pensión mensual permanente y vitalicia a la que tiene derecho él o la imponente que deja de prestar servicio en su lugar de trabajo y cumple con los requisitos exigibles de edad, y mínimo de años de imposiciones o de tiempo computable, según la ex caja de Previsión Social a la que se encuentra afiliado el solicitante (Bustos, Marta 2003).

Así también existe la pensión asistencial de vejez DL 869 que se puede describir como “la pensión mensual que se otorga a las personas mayores de 65 años, hombres o mujeres, que demuestren que no tienen recursos económicos (Ficha CAS II), y que no han podido obtener un beneficio por un régimen provisional” (SENAMA 2007).

Además de los beneficios anteriores la ley establece la pensión de viudez que es la pensión mensual a la que tiene derecho la cónyuge o el cónyuge inválido, sobreviviente de los imponentes que hayan fallecido en servicio activo o siendo pensionado (Bustos 2003).

En el año 2007, en el Instituto de Normalización Previsional se constatan:

- 152.136 pensionados (seguro social, Accidentes de trabajo, exonerados políticos, leyes especiales, pensiones asistenciales.) en toda la región de Valparaíso.
- 25.294 pensiones pagadas en la comuna de Viña del Mar en régimen previsional (Agosto del 2007).
- 4825 pensiones pagadas en la comuna de Viña del Mar en régimen asistencial. (Agosto del 2007).
- 4.286 Adultos Mayores con apoderado en la comuna de Viña del Mar. (Octubre del 2007).
- 1086 Adultos Mayores con apoderado y préstamo en cajas de compensación. (Junio del 2007).

**Tabla 2.5: Monto de Pensiones Mínimas y Máximas**

PENSIONES MINIMAS del Art. 26 Ley Nº 15.386	Menores de 70 años	70 años y más, pero menores de 75	75 años de edad y más
Vejez, invalidez, años de servicios y otras jubilaciones	\$ 89.715,87	\$ 98.097,40	\$ 104.666,62
Viudez, sin hijos	\$ 58.219,76	\$ 72.643,73	\$ 72.643,73
Viudez con hijos, madres viudas y padres inválidos	\$ 48.699,38	\$ 62.729,66	\$ 62.729,66
Orfandad y otros sobrevivientes	\$ 13.457,38	\$ 13.457,38	\$ 13.457,38
<b>PENSIONES MINIMAS del Art. 24 Ley Nº 15.386</b>			
Madre de los hijos de filiación no matrimonial, sin hijos	\$ 34.931,84	\$ 48.410,94	\$ 48.410,94
Madre de los hijos de filiación no matrimonial, con hijos	\$ 29.219,64	\$ 42.462,59	\$ 42.462,59
<b>PENSIONES ASISTENCIALES del DL. 869</b>			
Monto básico (A partir del 1º de mayo de 2006)	\$ 44.186,00	\$ 47.103,00	\$ 51.503,00
Limite máximo inicial de pensiones de cajas de previsión - inp \$ 837.622			

Sumado a lo anterior, es importante mencionar que a contar de los próximos años se desarrollará una reforma dentro del INP lo que implica también una reforma del sistema de pensiones y por tanto una transformación hacia un nuevo sistema de pensiones solidarias (SPS) (INP 2007) cuyos beneficios serán de vejez e invalidez integrado, reemplazando de manera gradual al Programa PASIS, sus beneficiarios directos serán los mayores de 65 años que pertenezcan al 60% de la población con menores recursos y que reúnan un período de 20 años en Chile, de esta forma observamos cambios positivos en relación al tema previsional de los adultos mayores más carentes del país evidenciándose aún problemas de cobertura, aún así es un avance significativo que merece ser destacado.

Finalmente, se puede destacar que desde 1996, el Gobierno entrega una vez al año un “Bono de Invierno” destinado a adultos mayores de 65 años o más.

Este beneficio, que depende del Presupuesto de la Nación, está dirigido a las personas que reciben pensiones mínimas y asistenciales.

En el sector privado, encontramos las AFP que son creadas en 1980 en virtud del Decreto Ley número 3500. Las Administradoras de Fondos de Pensiones, son entes privados sin fines de lucro, que tienen por objetivo fundamental - al igual que todos los Sistemas de Pensiones - asegurar un ingreso estable a los trabajadores que han concluido su vida laboral, procurando que dicho ingreso guarde una relación próxima con el que percibieron durante su vida activa. Las AFP recaudan las cotizaciones previsionales, las depositan en la cuenta personal de cada afiliado e invierten los recursos, para otorgar posteriormente los beneficios que correspondan. Adicionalmente contratan un seguro para financiar las pensiones de invalidez y sobrevivencia que generen sus afiliados. La asociación gremial de AFP, entidad que agrupa a las ocho administradoras existentes en nuestro país, ofrece además un servicio de descuentos en el comercio establecido, a través de la tarjeta pensionado AFP.

#### b. Trabajo

La población adulta mayor posee bajos ingresos, ya que sobrevive en base a sus pensiones las cuales en la mayoría de los casos no es superior al ingreso mínimo.

Es por esto que existe un porcentaje importante de adultos mayores de 60 años y más, que al jubilar adquieren un papel de dependientes económicamente en relación a su familia, ya que no poseen altos ingresos y además poseen impedimentos físicos que los limitan a la hora de encontrar una actividad remunerada que este de acuerdo a sus capacidades.

No obstante, esta surgiendo un cambio, la mayor prevalencia de los adultos mayores no solo se refleja en la relativa mayor proporción de éstos, sino también en un incremento de actividad y de participación, que influye en los mercados del trabajo y en la capacidad de compra de dicho sector. En efecto, la elevada proporción de mujeres de 60 a 64 continúa trabajando en forma remunerada. Mientras en 1992 un 20,7% estaba jubilada, en el censo 2002 un 16,9% se encontraba en esa condición. Un 54,8% de los hombres de 60 a 64 años que trabajaban en 1992 eran asalariados. En el censo de 2002, el 62,3% de los que trabajaban a esa edad, estaban en esa misma categoría.

Según la Teoría de la actividad, de Neugarten y Havighaust, el adulto mayor no deja de ser activo, sino que se produce un cambio de actividad, ya que sustituyen su actividad laboral por espacios recreativos o trabajo de menor

tiempo. Es así como muchos adultos mayores jubilados o pensionados aún se encuentran activos, integrados al ámbito laboral, ya sea por motivos económicos o de realización personal.

Sin embargo, muchos adultos mayores que aún están en condiciones de continuar realizando una labor o actividad que pueda ser remunerada están dejando de lado esta posibilidad, debido a que en ocasiones gran parte de ellos y mayoritariamente las mujeres se dedican a cuidar de sus nietos, sin recibir una remuneración a cambio de parte de sus hijos, lo que de una u otra forma se podría considerar como una forma de abuso hacia ellos.

Los dos aspectos recientemente descritos, el patrimonio y los ingresos, implican que el adulto mayor sea considerado como un sujeto vulnerable de ser perjudicado, ya que puede ser catalogado por los abusadores como estable económicamente, al reunir características claves como bienes materiales (casas, terrenos) y monetarios (sueldos o pensiones). Por ello es que puede señalarse que la seguridad económica del adulto mayor es una particularidad que puede ser contraproducente. La seguridad económica no implica que los sueldos o pensiones sean de montos elevados, sino más bien se refiere a la certeza del ingreso mensual y la tenencia de bienes, lo que facilita que terceros determinen apropiarse de éstos debido a la creencia de que los adultos mayores no son capaces de administrar dichos bienes.

La seguridad económica es también la puerta de entrada para la solicitud de créditos de consumo, así como créditos sociales para el adulto mayor, ya que sin esta seguridad que le brindan los bienes o patrimonio adquirido a lo largo de su vida sería imposible que éstos logran mostrarse como sustentables ante las entidades financieras que brindan los créditos.

Otra arista que incide indirectamente en la seguridad económica del adulto mayor, son los beneficios sociales entregados por el sector público y privado. El aumento de personas mayores en el país ha generado la preocupación de ambos sectores, así como también en las diversas áreas de la sociedad como por ejemplo la educación, salud, vivienda, etc. Los beneficios entregados contempla las personas que han cumplido 60 años, sin diferencia entre hombres y mujeres. Sin embargo, algunos programas entregan beneficios a partir de los 65 años y más.

El gobierno aboco sus esfuerzos en una política pública enfocada específicamente en grupo prioritario partiendo con la creación de un organismo de carácter estatal que velara por la integración plena del adulto mayor en la sociedad, su protección ante el abandono e indigencia, así como también que

tuviera la función de proponer y gestar políticas a nivel público relacionadas con el adulto mayor, realizar programas de capacitación y coordinar acciones y programas entre el sector privado y público permitiendo la articulación de estos ejes para conseguir mayores oportunidades de acercamiento. Dicho organismo es creado por la Ley 19.828 (BCN 2007) que establece el Servicio Nacional del Adulto Mayor y bajo los propósitos de su creación ha buscado la forma de generar espacios donde los adultos mayores logren incorporarse de manera activa a la sociedad chilena para ello ha logrado establecer ciertos contactos y/o alianzas que beneficien a la población mayor potenciando al adulto mayor como una persona autovalente con derechos propios capaz de participar cabalmente en los procesos cotidianos del quehacer social.

Los beneficios que actualmente se encuentran en el sector público y privado son variados y se destaca la gratuidad en la atención en el sector público, pasajes rebajados, vacaciones y recreación a menor costo, universidades y centros de estudios especiales para éste grupo, rebajas en las grandes cadenas de farmacias, agrupaciones como clubes o centros, y muchos otros que favorecen la calidad de vida del adulto mayor, ofreciendo una inserción en la sociedad, para disminuir la brecha que existe al ser desplazados por ser considerados un grupo minoritario o desvalido.

A pesar de todos estos beneficios, en innumerables casas comerciales y bancarias limitan las posibilidades de adquirir ciertos beneficios producto de la edad avanzada logrando marginar a la población mayor de 60 o 65 años, lo que implica que este segmento ha debido buscar otros caminos para satisfacer necesidades de carácter principalmente económico, por ejemplo en relación a los préstamos ya que las casas bancarias no brindan posibilidad alguna de adquirir dichos beneficios, siendo otro tipo de instituciones las que se han estructurado de manera tal que puedan ofrecer oportunidades a este grupo etéreo.

#### viii. Adulto mayor y Crédito Social

La realidad económica y de mercado en el país durante los últimos años evidencia que el aumento del endeudamiento en la población ha incrementado en porcentajes considerables desde que Chile superó el proceso de recesión económica en la que se vió afectado en los años del gobierno de Eduardo Frei R. Posterior a ello y junto a la activación y estabilización de la economía el consumo y en especial los créditos, crecieron en más de un 44% según datos entregados por la consultora Adimark el año 2004. El aumento de crédito de consumo, entendiéndolo por ello también específicamente los relacionados con los préstamos son un fenómeno que atraviesan a toda la población en general y no se hacen

exclusivos de un grupo etéreo, a pesar de ello son limitadas las posibilidades que un adulto mayor tiene porque existen todavía limitaciones en instituciones bancarias o aseguradoras, las cuales tienen una edad límite de inscripción y permanencia, en lo referido a los seguros de vida y los créditos. Esto si bien responde a una estrategia de mercado, se debe ir modificando y adaptando a las nuevas expectativas de vida de la población, en donde la etapa de los 70 años se hace cada vez más longeva. Debido a este suceso tan común es que los adultos mayores han debido encontrar otras alternativas para satisfacer sus necesidades relativas al crédito. Favorablemente, instituciones como las cajas de compensación han permitido el acceso al adulto mayor a créditos sociales, lo que abre una puerta a este grupo etéreo con la finalidad de solucionar contingencias y/o problemas de la cotidianidad del hogar y la familia.

◆ Créditos

Las posibilidades concretas del adulto mayor para adquirir un crédito son bastante escasas ya que por lo general los bancos y las casas comerciales buscan personas más jóvenes capaces de tener un mayor endeudamiento desde el punto de vista de la expectativa de vida. En este sentido, los mayores de 65 años ven cerradas las puertas a grandes cadenas de supermercados, almacenes, megatiendas, etc. Limitando su capacidad de consumo e introduciéndolo en un mercado donde el dinero al contado es sinónimo de adquisición. Lamentablemente en el país la mayoría de los adultos mayores no cuenta con un ingreso mensual que les permita cubrir todas las necesidades de la vida a través de su jubilación o pensión y por lo tanto eso significa que la calidad de vida disminuye puesto que su capacidad en la adquisición de bienes es más restringida.

Ante esta situación las oportunidades que puedan ofrecerse serán recibidas de manera favorable, puesto que no hay una gran cantidad de oferta para elegir si no más bien se limita a ciertas instituciones que han observado el inmerso mercado que cada día se abre al adulto mayor debido a la sociedad que envejece y por tanto le consideran como un segmento de la población que es capaz de endeudarse y solventar un préstamo. Dichas organizaciones son las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (C.C.A.F) las que han cautivado al público mayor presentándose como la alternativa más viable de adquirir créditos de manera rápida y sin límites.

◆ Cajas de Compensación

Las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (C.C.A.F.) son corporaciones de derecho privado, con patrimonio propio y sin fines de lucro, las cuales han tenido un sostenido desarrollo y crecimiento en las últimas cuatro décadas principalmente, tanto en nuestro país como en el extranjero. El objetivo de las cajas de compensación originalmente era la administración de las prestaciones de seguridad social las cuales tendían al desarrollo y bienestar del trabajador y su familia.

Hoy en día, las cajas de compensación entregan una gran gama de beneficios en materia de seguridad social a sus afiliados, además de los objetivos básicos antes mencionados. Las nuevas áreas en que han incursionado las cajas de compensación son: vivienda, cultura, salud, capacitación, recreación, desarrollo personal, perfeccionamiento, así como también los beneficios otorgados a los adultos mayores que se incluyen dentro de las mismas áreas anteriormente señaladas.

Las cajas de compensación tienen su origen en Francia, país que alcanzó una alta evolución en materia de asignación familiar y especialmente en el aspecto de las cajas de compensación. Esta influencia gatilló el nacimiento de las cajas de compensación en Chile, pero específicamente estas se desarrollaron por la iniciativa de las instituciones de empleadores privadas a favor de los trabajadores. El año 1937 el Gobierno dictó una ley que establece las asignaciones familiares como obligatorias para los trabajadores de empresa privada y el año 1945 los trabajadores del sector público se vieron favorecidos con la obligatoriedad de la asignación. Las cajas de compensación fueron reconocidas legalmente el año 1953 por el D.F.L 245. La última ley que se publicó en materia de cajas de compensación fue la 18.833 que estableció un nuevo estatuto general que, entre otros aspectos, liberalizó al mercado de estas entidades, amplió la existencia de beneficios y servicios, simplificó los procesos de adhesión de las empresas, acentuando la competencia y flexibilizó los requisitos para conformar y elegir directorio, con lo que se reforzó el carácter autónomo y privado de estas instituciones. Con la participación del sector privado en las cajas de compensación, se estableció un procedimiento de crédito social en el que se hizo prevalecer la responsabilidad del trabajador para satisfacer sus propias necesidades. Otras de las iniciativas es la prestación de servicios, a través de la cual, la caja de compensación desarrolla entre otras actividades la recaudación de cotizaciones, digitación de datos, procesamiento de información, pago de pensiones y emisiones de ordenes de atención médica, tanto a las instituciones del antiguo como del nuevo régimen.

✓ Funciones de las Cajas de Compensación

La ley 18.833, en su artículo 19 señala que las Cajas de Compensación tienen como función la administración de prestaciones de seguridad social. Dicha función corresponde a la administración de prestaciones generales y de prestaciones particulares.

Los beneficiarios tienen derecho a percibir asignación familiar por las cargas de familia que acepta la ley, estos son: Todos los trabajadores dependientes de los sectores público y privado, los trabajadores independientes afiliados a un régimen de previsión, que entre sus beneficios este el de la asignación familiar, los trabajadores dependientes e independientes acogidos a los regímenes de subsidios por incapacidad laboral, por accidentes del trabajo por enfermedad profesional o por cesantía, los pensionados de cualquier régimen provisional, los beneficiarios de pensión de Viudez y la madre de los Hijos naturales del trabajador o pensionado, las instituciones del Estado o reconocidas por el Supremo Gobierno, que tengan a su cargo la crianza y mantención de niños huérfanos o abandonados y de inválidos.

De acuerdo a lo dispuesto en la Ley No. 18.833 de septiembre de 1989, se pueden incorporar a una caja de compensación:

- Cualquier empresa del sector privado, las empresas autónomas del Estado y aquéllas en que éste o las entidades del sector público tengan participación mayoritaria.
- Los pensionados a los que se refiere el artículo 16 de la Ley No. 19.539, de fecha 1° de diciembre de 1997, con excepción de aquéllos que pertenecen a la Caja de Previsión de la Defensa Nacional y a la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile .

✓ Prestaciones ofrecidas al Adulto Mayor

Los programas para pensionados de las distintas cajas de compensación se caracterizan por la personalización del servicio ofrecido a los afiliados, contribuyendo a elevar su calidad de vida, a través de una amplia gama de beneficios y programas, a los cuales se accede afiliándose a cualquiera de las cajas que actualmente existen y con sólo el aporte del 1% de la pensión. En este momento las cajas más importantes del país son Los Heróes, 18 de septiembre, Los Andes y La Araucana, no conociéndose mayores antecedentes de la caja Gabriela Mistral que reúne principalmente a trabajadores del cuero”.

Además de los tradicionales beneficios en crédito social, bonificaciones y ahorro, las cajas desarrollan programas que concentran sus mayores esfuerzos

en las áreas de salud y recreación para el adulto mayor. Las soluciones de salud ofrecidas, tienen dos componentes principales: atención médica a menores costos, en algunos casos gratuita, y beneficios farmacéuticos, traducidos en descuentos inmediatos junto a la compra de medicamentos. En recreación, se provee principalmente el uso del tiempo libre, a través de la constante realización de actividades turísticas, artísticas y culturales.

Uno de los beneficios más requeridos dentro de este mercado es el del crédito social, ya que los adultos mayores ven aquí una oportunidad real y concreta de obtener dinero cuando han visto que las casas bancarias o financieras no acceden a las solicitudes de dinero. En general, las cajas para la solicitud de préstamos poseen características atractivas para el adulto mayor como por ejemplo hasta 60 meses plazo para pagar el préstamo en cuotas fijas y en pesos, seguro de degravamen, aprobación inmediata, sin límite de edad y sin aval, lo que implica que las cuotas son bajas y por tanto el adulto mayor no ve mermada su pensión mensual de manera tan exacerbada.

Aunque una persona mayor fuera solvente y pudiera demostrar ingresos suficientes, el banco se lo niega porque "no podemos darle seguro de degravamen", es decir, aquel seguro mediante el cual, pagando una póliza mensual, se da por saldada la deuda de quien fallece para dar mayor facilidad en el acceso al crédito en los adultos mayores. Estos seguros los negociará el banco como seguro colectivo para grupos de deudores y su otorgamiento no representa un cargo significativo para ellos.

Cabe destacar que es posible para el adulto mayor obtener préstamos en más de una caja de compensación, lo que significa un alto grado de consumo por parte de la persona, influyendo directamente en el saldo de la pensión, situación que muchas veces es desconocida por el pensionado.

Los adultos mayores de hoy no son los mismos de antes, sobre todo entre los 60 y 70 años. Han cambiado tienen energía y están activos. Ya no tienen la preocupación del dividendo o del pago de la universidad de sus hijos porque son etapas que ya pasaron. Por ejemplo, van mucho más al supermercado y por lo mismo tienen influencia en el consumo.

Por esto, el mercado reaccionó y se abrió a los adultos mayores, considerándolos clientes potenciales. Hasta hace poco se negaba la apertura de cuentas corrientes y de tarjetas de crédito bancarias a los mayores de 75 años. Tampoco se concedían créditos a corto plazo. Particularmente estricto en esa materia es el Banco Estado: como los créditos hipotecarios se conceden a un plazo de mínimo siete años, ya a los 68, los mayores quedan impedidos de comprar una propiedad dándola en garantía.

**Metodología**

### **III. Metodología de la investigación**

En el presente capítulo se enfoca a la metodología de la investigación, en donde se describirán y justificarán los pasos más importantes seguidos para la realización de la investigación, la cual se considera como un estudio sistemático cuyo fin es incorporar nuevos conocimientos sobre la realidad social.

El capítulo se subdividirá en las características de la investigación, en donde se expresará el tipo de estudio escogido por las alumnas, describiendo la unidad de análisis, el tipo y tamaño de la muestra como también las técnicas de recolección de datos, y finalmente las variables y conceptos claves a considerar

## Características de la investigación

La investigación se enmarcará a partir de un diseño exploratorio descriptivo, el cual tendrá un enfoque cuantitativo, con aplicación de instrumentos cualitativos y cuantitativos. Ambas estrategias se utilizarán de manera complementaria e integrada, enriqueciendo de este modo la información recopilada y favoreciendo los resultados y alcances de la investigación.

El uso de técnicas cualitativas enfatiza la obtención de información referida básicamente a percepciones, actitudes, opiniones, significados y conductas. Por lo tanto, estas técnicas recopilan información que persigue la comprensión de los fenómenos en estudio a partir de la visión o subjetividad de los participantes, esto es de suma importancia considerando que la investigación trabajará con un tema difícil de abordar y reconocer, como el maltrato. Incorpora lo que los participantes dicen tal como son expresadas por ellos mismos y no como uno los describe.

Lo cuantitativo hace referencia a procedimientos de indagación que generan un tipo de dato susceptible de manejo numérico, mediante recursos analíticos relativamente tecnificados, de tipo estadístico y matemático. (Pasten, 1991). Este tipo de técnica entregará los datos generales del universo estudiado, expresándolos en cifras concretas. En la investigación estos datos se obtendrán a través de las encuestas.

## Estudio Exploratorio-Descriptivo

La investigación Exploratoria se caracteriza por “tener su objeto un tanto indeterminado, y se aplica cuando no se sabe nada o muy poco sobre el problema” (Pasten 1995). Como la temática del maltrato económico hacia el adulto mayor no es una temática abordada frecuentemente, este estudio pretende aumentar el basamento teórico y la familiaridad hacia la materia, para así facilitar la implementación de acciones que suplan potenciales falencias.

Esta investigación también se considera descriptiva, ya que se pretende detallar el fenómeno del maltrato económico hacia el adulto mayor, obteniendo características del fenómeno, así como aportando al conocimiento del tema.

◆ Unidad de análisis

“Una población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”(Hernández 2003).

Se seleccionaron los siguientes criterios de inclusión para conformar el colectivo:

- ✓ Adultos mayores pensionados pertenecientes al INP, sede Viña del Mar.
- ✓ Que poseen apoderado para el cobro de su pensión.
- ✓ Poseedores de un crédito social en alguna caja de compensación.

◆ Tipo de muestra

Para esta investigación se tomó una muestra no probabilística, es decir, una muestra dirigida, la cual es un “subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación” (Hernández 2003). Al elegir este tipo de muestra, se espera que sus propiedades sean extrapolables a la población. Este proceso permite ahorrar recursos, obteniendo resultados parecidos que si se realizara un estudio de toda la población. Las muestras no aleatorias son seleccionadas por cualquier procedimiento, todos los casos en la población no tiene iguales oportunidades de caer en la muestra, no hay una fórmula para determinar su tamaño.

Dentro de la población, las investigadoras establecieron como muestra a las personas que cuenten con un criterio: Ser residentes del Sector de Forestal y Viña del Mar Centro.

Se escogieron ambos sectores por su heterogeneidad, de modo de aportar a la investigación desde sus particularidades. Forestal situado en los cerros sur de Viña del Mar, es un sector de estrato socioeconómico medio y/o bajo, en donde los habitantes fueron poblando a medida que las tomas de terreno se regularizaban. Por el contrario, el sector céntrico de Viña del Mar posee un colectivo de estrato socioeconómico medio y/o alto donde los habitantes residen en construcciones sólidas.

Se estableció como Viña del Mar centro, lo que limita al sur con la calle Álvarez, al norte con la calle 15 norte, al poniente con cerro Castillo y al oriente con la calle Los plátanos en Miraflores bajo.

#### ◆ Tamaño de la Muestra

La muestra escogida consta de 178 personas, correspondientes al sector de Viña del Mar Centro y el sector de Forestal. Es obligación mencionar que las poblaciones no son equivalentes, es decir, la muestra de cada sector no es igual, siendo más baja en Viña del Mar Centro donde corresponde a 53 personas en comparación a 125 de Forestal.

Para efectos de validar los datos entregados por las personas encuestadas, solo se consideraran como verídica la información transmitida por el adulto mayor Pensionado o por su apoderado, en el caso de incapacidad del adulto mayor.

#### Técnicas de recolección de datos

Entenderemos como técnica “a la practica racionalizada...es un modo de hacer metódico y riguroso” (Amengual 1997). Para efectos de complementar las herramientas metodológicas, se utilizaran tanto técnicas cualitativas como cuantitativas, con el propósito de dar cuenta de los fenómenos que ocurren en la realidad.

“Las técnicas cualitativas se pueden definir como: descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones, y comportamientos que son observables. Además incorpora lo que los participantes dicen, sus experiencias, actitudes creencias, pensamientos, reflexiones tal y como son expresadas por ellos mismos.” (Pasten 2000)

Las técnicas cuantitativas miden características o variables que pueden tomar valores numéricos y deben describirse para facilitar la búsqueda de posibles relaciones mediante el análisis estadístico.

La complejidad del tema ha investigar requiere de una amplia variedad de métodos de levantamiento de información, entre los que se implementaran los siguientes:

- ✓ **Observación (participante y no participante):** Se constituye por todo lo que se obtenga mediante la observación de los fenómenos en terreno.
- ✓ **Análisis de textos:** Implica la revisión de todo tipo de literatura, con el fin de encontrar antecedentes que avalen o respalden la tesis inicial del seminario.
- ✓ **Grupos de Discusión:** El grupo de discusión puede ser definido como una reunión informal de un pequeño grupo de personas que no se conocen entre

sí o que conociéndose están situados en una relación grupal de carácter horizontal o simétrica respecto del ejercicio del poder y de las oportunidades de participación al interior del grupo (Morales 2001). Los participantes son orientados por un moderador, y exponen sus puntos de vista en relación con un determinado tema. Su objetivo es profundizar cualitativamente en las percepciones, sensaciones, actitudes e ideas en torno al tema seleccionado (Morales 2001). Una de las principales características de esta técnica es que genera una la atmósfera permisiva y dinámica, lo que permite una discusión abierta y de variados matices. Esta técnica será las que propiciara la reflexión a partir del diálogo y la sana crítica, en el área temática.

- ✓ **Entrevistas en profundidad (abiertas):** Son flexibles y dinámicas, no directivas, no estructuradas, no estandarizadas. Son encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas q tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones. El propio investigador es el instrumento de la investigación. Mediante las entrevistas el investigador hábil logra por lo general aprender de qué modo los informantes se ven a sí mismos y a su mundo. En la entrevista abierta o en profundidad, el entrevistador tiene amplia libertad para las preguntas y sus intervenciones, permitiéndose toda la flexibilidad necesaria en cada caso particular. Su propósito reside principalmente en una flexibilidad suficiente para permitir que el entrevistado configure el campo de la entrevista según su estructura psicológica particular. Esta técnica será la que permitirá que el adulto mayor víctima de maltrato transmita a cabalidad su percepción del fenómeno y las implicancias que esto trae consigo para el.
  
- ✓ **Encuesta:** Consiste en la observación por medio de preguntas directas o indirectas, de poblaciones, de unidades relativamente numerosas, colocadas en situaciones naturales, destinada a obtener respuestas susceptibles de ser sometida a análisis cuantitativo (Pasten 1995). Es la herramienta idónea para cubrir una muestra tan grande, de 178 personas, de modo de poder trabajar la información e ir depurándola para focalizarse posteriormente en los casos específicos de maltrato económico.
  
- ◆ **Construcción del instrumento:** (Ver Anexo 1)

La recolección de datos del punto de vista cuantitativo se realizó por medio de un instrumento, tipo cuestionario. Para la elaboración de dicho instrumento se llevó a cabo el siguiente proceso:

a) Revisión de literatura: a fin de indagar sobre la existencia de material que explique el fenómeno de maltrato económico, de modo de obtener las variables más sobresalientes que interfieren en la investigación.

b) Basado en la revisión de bibliografía y acorde con los objetivos formulados se confeccionó un instrumento, una encuesta que busca identificar, a través de ciertos criterios, quienes son víctimas de maltrato económico.

c) Posteriormente se llevo acabo una prueba de la encuesta. Se aplico el instrumento a un número de adultos mayores (10), para identificar las falencias del instrumento a partir de las observaciones que surgieran. En este ensayo solo se corrigieron aspectos de formato y no de contenido.

d) Una vez configurado el instrumento, fue enviado para su validación a profesionales del área social. La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir.(Hernández 2003)

#### Variables o Conceptos Claves

- ✓ **Maltrato:** El maltrato al adulto mayor es un acto único, reiterado o una omisión que causa daño o aflicción a una persona mayor y que se produce en cualquier relación donde exista una expectativa de confianza.
- ✓ **Maltrato Económico:** (Patrimonial, Financiero), Todo tipo de explotación, aprovechamiento o despojo de los fondos o patrimonio, o ambas cosas, de las personas mayores por acción de tercero. Implica daño, pérdida, transformación, sustracción, destrucción, retención o falsificación de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores, derechos o recursos económicos destinados a satisfacer las necesidades de personas mayores.
- ✓ **Abuso Patrimonial:** Son todos aquellos casos donde el adulto mayor reconoce haber sido despojado o haber perdido el control de su propiedad, mediante engaño, estafa o bajo amenaza, haber perdido el control de su propiedad sin conocer el motivo o, aún cuando haya sido por decisión propia se le impidiera acceder en la actualidad a su propiedad.
- ✓ **Abuso Económico:** Es toda acción en donde el adulto mayor destina sus ingresos a satisfacer las necesidades de otros por sobre las propias o donde

haya perdido control sobre sus ingresos sin conocer el motivo o sin su consentimiento bajo amenaza, engaño o estafa, o aún cuando haya sido por su decisión, desconoce en que se utilizaron sus ingresos, o supiera que se utilizan en gran medida para satisfacer las necesidades de otros.

- ✓ **Maltrato estructural:** Falta de políticas sociales y de salud adecuadas, mal ejercicio e incumplimiento de las leyes existentes, y presencia de normas sociales, comunitarias y culturales que desvalorizan la imagen del adulto mayor, que resultan en perjuicio de una persona y se expresan socialmente como discriminación, marginalidad y exclusión social.
- ✓ **Mandato:** El mandato es un contrato en que una persona confía la gestión de uno o más negocios a otra que se hace cargo de ellos por cuenta y riesgo de la primera. La persona que confiere el encargo se llama comitente o mandante, y la que lo acepta, apoderado procurador, y en general, mandatario. Si el mandato comprende uno o más negocios especialmente determinados, se llama especial, si se da para todos los negocios del mandante, es general; y lo será igualmente si se da para todos, con una o más excepciones determinadas.
- ✓ **Apoderado:** Persona que tiene poderes de otra para representarla y proceder en su nombre.
- ✓ **Poder:** Dominio facultad o jurisdicción que uno tiene para ejecutar una cosa.
- ✓ **Caja de Compensación:** cajas de compensación de asignación familiar (C.C.A.F.) son corporaciones de derecho privado, con patrimonio propio y sin fines de lucro y su función originalmente era la administración de las "prestaciones de seguridad social" las cuales tendían al desarrollo y bienestar del trabajador y su familia, desde el año 1997, los pensionados de la Ley No. 19.539, excluyendo los pensionados de las cajas de la defensa nacional y carabineros de Chile.

Fecha	Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32		
<b>Actividades</b>																																		
Determinar la Población.	[Barra de tiempo programado]																																	
Selección de la Muestra y elaboración del instrumento													[Barra de tiempo programado]																					
Aplicación del instrumento a la muestra.																		[Barra de tiempo programado]																
Tabulación de los datos																								[Barra de tiempo programado]		[Barra de tiempo de holgura]								
Análisis de los datos Recogidos.																										[Barra de tiempo programado]		[Barra de tiempo de holgura]						
Elaboración de una propuesta de intervención																										[Barra de tiempo programado]		[Barra de tiempo de holgura]						
Redacción del informe final																								[Barra de tiempo programado]		[Barra de tiempo de holgura]								

◆ Cronograma

Tiempo Programado	[Color azul]
Tiempo de holgura	[Color rosa]
Tiempo Real	[Color verde]

## **Resultados de la investigación**

## **IV. Resultados de la investigación**

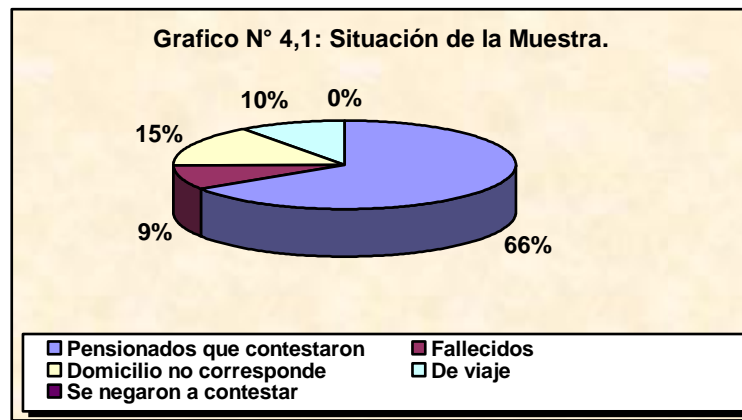
El presente capítulo, dará a conocer los resultados obtenidos en el proceso de investigación, los cuales se obtuvieron a partir de la información recopilada y los posteriores análisis realizados. Se revelarán los resultados en función de las variables que conformaron el instrumento de recolección de datos, estas son edad, género, estado civil, posición en el hogar, nivel educacional, ingresos, grado de dependencia, domicilio, crédito y apoderado.

Los resultados revelados en el presente apartado, darán cuenta de la actual situación de los adultos mayores que conformaron la muestra, dando la posibilidad tanto al Instituto de Normalización Previsional como a las alumnas y profesionales del área, de conocer la realidad social a la que hoy por hoy este grupo etéreo se enfrenta.

## Resultados

Para investigar la situación de abuso económico y patrimonial en el adulto mayor, se estableció realizar una encuesta semi-estructurada a una muestra, que consta de 178 personas, esta fue focalizada en el sector de Viña del Mar Centro y el sector de Forestal. Es obligación mencionar que las poblaciones no son equivalentes, es decir, la muestra de cada sector no es igual, siendo más baja en Viña del Mar Centro donde corresponde a 53 personas en comparación a 125 de Forestal.

La población establecida como muestra disminuyó, debido a diversos factores como: fallecimiento, viaje, domicilio desconocido y domicilio que no correspondía.; esto se puede observar en el siguiente gráfico.



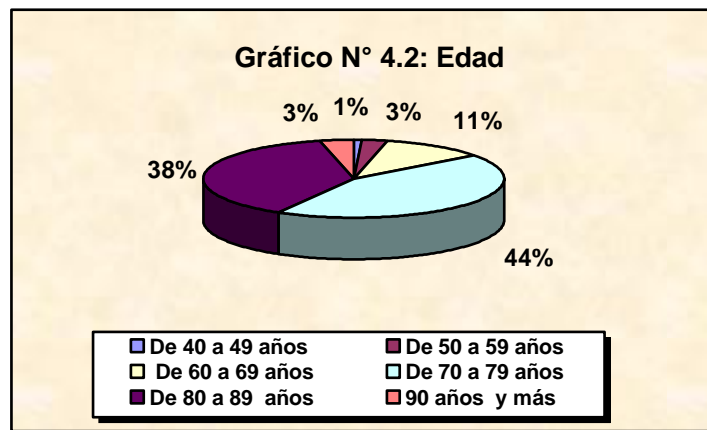
Para efectos de validar los datos entregados por las personas encuestadas, solo se consideraran como verídica la información transmitida por el adulto mayor pensionado o por su apoderado, en el caso de incapacidad del adulto mayor. De lo contrario los datos serán anulados, pues no se trabajará en base a datos inválidos o inciertos, considerando que el tema a dilucidar es delicado y posee un alto grado de subjetividad del entrevistado.

Una vez consideradas estas variables, la muestra total es 117, de las cuales 33 corresponden a adultos mayores de Viña del Mar Centro y 84 al sector de Forestal. Los resultados están graficados en un cuadro de resumen anexado al finalizar el documento (Ver Anexo 2).

### ◆ Edad

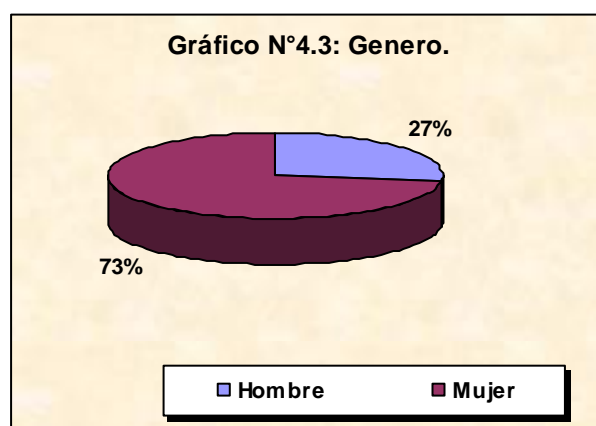
Del siguiente gráfico desprendemos que en los primeros años de jubilación existe una tendencia menor a solicitar crédito, esto se comprende teniendo en

cuenta que las personas acaban de salir del ámbito laboral, siendo posible que tengan ahorros y que sean estos los que ocupen en el caso de alguna contingencia o eventualidad económica. El 85 % de las personas con crédito esta por sobre los 70 años, es en estas edades donde aparecen necesidades que demandan altos montos de dinero, como son los gastos médicos, operaciones y los requerimientos propios del grupo etáreo.



◆ **Género.**

En la muestra existen 85 mujeres y 32 hombres, lo que no es significativo considerando que la población encuestada es mayor de sesenta años, grupo etáreo que se caracteriza por tener una expectativa superior de vida femenina. Además se reafirma lo relativo a la distribución por sexo a nivel nacional, en donde según el Censo 2002, por cada cien mujeres, hay en el país 97,12 hombres (índice de masculinidad).

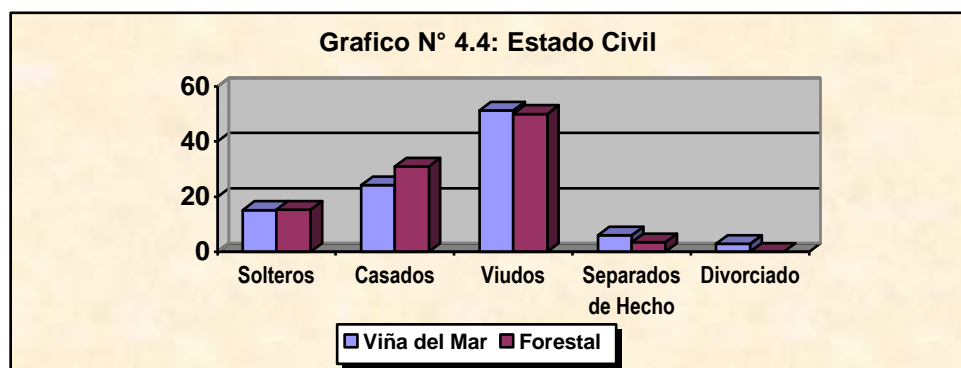


◆ **Estado Civil**

La variable anterior, toma relevancia si consideramos el estado civil de estas personas donde según el grafico número 3, la mayoría se encuentra viuda. De esto se desprende que existen muchas mujeres que viven solas o han perdido a un ser querido debiendo reformular su núcleo familiar, volviendo a vivir con sus

hijos o con un tercero. Las cifras de viudez, soltería, separación y divorcio se suman para confirmar que existen muchas personas que se encuentran en la anterior situación. Según la autora Sonya Rhodes, estas personas se encuentran en la etapa de ayuda mutua versus desesperación, la cual se caracteriza por la muerte de los mismos y sus parejas, “la tarea mayor es desarrollar un sistema de ayuda mutua que impida la desconexión intergeneracional y los sentimientos de inutilidad. El concepto de ayuda mutua entre generaciones trasciende las dificultades producidas por los cambios de rol que generan desamparo y resentimiento...debe ser lograda sin pérdida de la dignidad, desde el principio se deben redefinir los roles basándose en el intercambios de servicios, constituyendo así una estructura básica para el respeto y la cooperación” (Rhodes 1998). Por el contrario, si la familia no logra establecer esta red para con el adulto mayor, el lazo se vuelve disfuncional y obligatorio en la mayoría de los casos.

En la muestra seleccionada, satisfactoriamente, es mayor el porcentaje de los pensionados que vive con un familiar o un tercero (ver grafico N° 13), infiriendo que han reformulado sus roles de progenitores y jefes de hogar, aceptando uno diferente, acogiéndose a un núcleo nuevo.



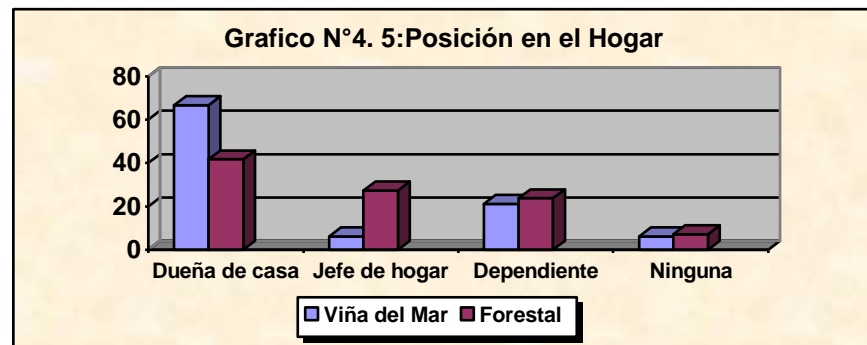
En el caso de las personas casadas existió un patrón constante, cada miembro de la pareja tenía como apoderado al otro, incluso en casos de impedimentos físicos de ambos. Esto sostiene la tesis mencionada anteriormente, en donde el núcleo familiar no desaparece hasta la muerte de uno de los miembros, y es solo hay donde se reformula aceptando la pérdida de un miembro y/o acoplándose a otro núcleo.

#### ◆ Posición en el Hogar

Las cifras aquí se tornan decidoras, en la medida que la gran mayoría de los adultos mayores se auto clasifica como dueño de casa o jefe de hogar, independiente de si viven solos o con otros familiares. En la mayoría de los casos

las personas se sentían como dueñas de casa por el hecho de estar en su hogar todo el día, cooperar en las labores del hogar, como cocinar o hacer el aseo, y aportar con su pensión a los gastos de la familia. Las personas que se autodenominaron jefas de hogar, además de ser dueños de casa con los factores antes señalados, se clasificaron como tales al expresar ser los dueños de la propiedad donde vivían. Las personas dependientes se caracterizaban por tener algún tipo de impedimento físico o psicológico, que los hacía subalternos a un tercero que los cuidaba.

No obstante, la posición en que cada encuestado se clasificó, la mayoría manifestó su cooperación económica a través de su pensión a los gastos del hogar, y esto lo expresaban como una obligación sentida, y no impuesta. Aportar económicamente para los pensionados les genera cierto estatus, ya que se consideran indispensables para el presupuesto favoreciendo a su autoestima y calidad de vida, pues se sienten incluidos al núcleo familiar.



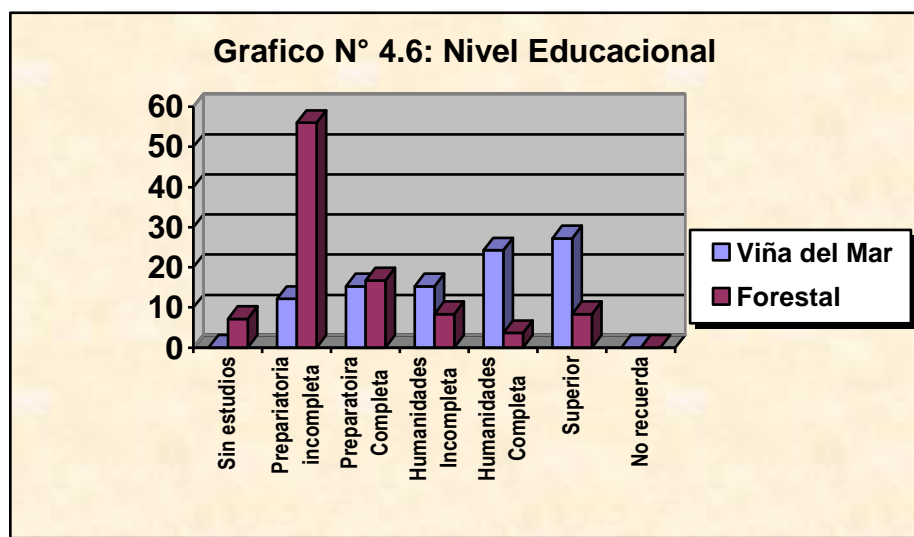
◆ **Nivel educacional**

En el sector de Forestal es significativo el porcentaje de adultos mayores que no tuvieron estudios o que no alcanzaron a completar la preparatoria, a diferencia de las personas encuestadas en el sector céntrico de Viña del Mar donde no existían personas sin estudios y la distribución de personas en los niveles superiores de educación es mayor.

Las personas del sector céntrico de Viña de Mar debido a su mejor estatus económico pudieron acceder a una mejor educación y posteriormente obtener un trabajo mejor remunerado, lo que justificaría sus pensiones levemente más elevadas a las del sector de forestal. Por el contrario los pensionados residentes en Forestal, en su gran mayoría no completaron la preparatoria lo que fue causa directa de tener una vida laboral menos exitosa y lo que hoy significa una pensión precaria.

Sin embargo, a pesar de las claras diferencias en el nivel educacional, la mayoría sabe leer, de ciento diecisiete personas encuestadas ciento once saben leer y ciento nueve escribir. La disminución de la tasa de analfabetismo en Chile ha sido progresiva, conforme ha ido aumentando la cobertura y la retención del sistema escolar. En el último Censo de la población (2002) la tasa de analfabetismo en personas mayores de 15 años es del 4.3%, lo que representa a 480 mil 865 personas, en comparación a un 5,7 % del censo 1992.

Se deduce que este básico nivel educacional es indispensable al vivir en sociedad, para interactuar e integrarse socio culturalmente, y en este caso fue la herramienta que les permitió tener un trabajo remunerado e imponer constantemente para tener la pensión que tienen hoy.



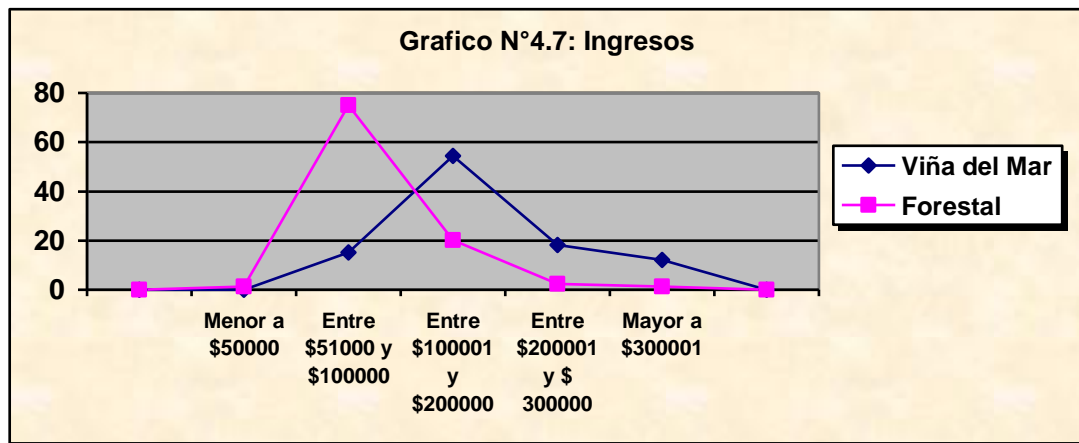
◆ **Ingresos**

El siguiente gráfico señala que en el sector céntrico de Viña del Mar los ingresos de los pensionados se encuentran principalmente entre los cien mil pesos y los doscientos mil pesos. En el caso de Forestal, los montos fluctúan entre los cincuenta mil y los cien mil.

En ambas situaciones, el dinero proviene mayoritariamente de las pensiones entregadas por el INP, ya sea por su jubilación o pensión de viudez. Eran casi inexistentes las personas que mantenían un trabajo remunerado además de su pensión.

Es significativo mencionar que el 82% de los encuestados aporta económicamente a su hogar, en lo referido a su alimentación y servicios básicos, todos ellos manifestaron hacerlo por que les correspondía contribuir con sus gastos, asumiéndolo como una responsabilidad adquirida, no impuesta; cada uno de ellos ve en su aporte pecuniario la mantención de un estatus de proveedor del hogar, sintiéndose indispensable para tal efecto. El porcentaje restante no difiere

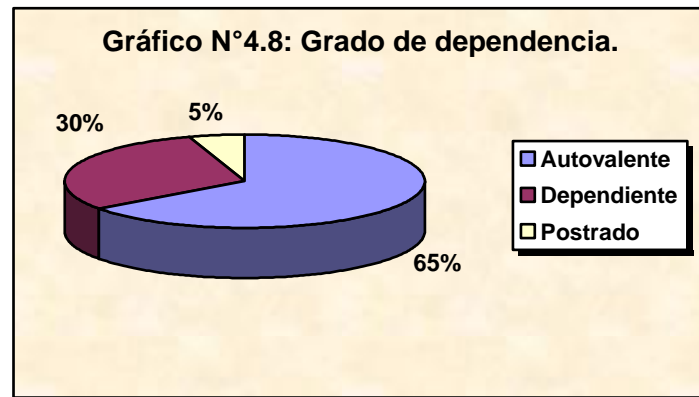
del grupo anterior, pero no apoya económicamente a la vivienda por que el monto de su renta no se lo permite, remitiéndose esta solo a gastos médicos y de salud.



De lo anterior concluimos que el capital que manejan los adultos mayores pensionados es bastante bajo, en muy pocos casos supera los trescientos mil pesos. Si a los gastos propios del hogar, como alimentación y servicios básicos, descontamos los egresos propios del grupo etáreo, como medicamentos y gastos médicos entre otros, nos encontramos frente a una minimizada y casi inexistente pensión, que no alcanza a cubrir otras necesidades como recreación por ejemplo, restringiendo una buena calidad de vida a la mera subsistencia. Ante estos datos podemos comprender la necesidad que este grupo tiene de solicitar créditos a entidades sociales, ya que son una solución rápida y factible para satisfacer aquellas necesidades no cubiertas por una pensión o bien aquellos gastos que resultan imprevistos y que de alguna u otra manera alteran el presupuesto mensual.

◆ **Grado de dependencia**

La muestra seleccionada establece claramente que existe un porcentaje muy alto de personas autovalentes, sin embargo esta independencia esta limitada por ciertas características físicas o psicológicas, ya que si bien pueden realizar actividades como asearse, vestirse o bañarse solas, tienen apoderado para trámites como el retiro de su pensión, de lo que se infiere la existencia un deterioro de su cuerpo que no les permite salir solas o atender aspectos administrativos de su vida diaria, a veces por temor a no comprender lo que les están explicando cuando realizan diligencias de cualquier tipo, razón por la cual prefieren delegar estas responsabilidades.



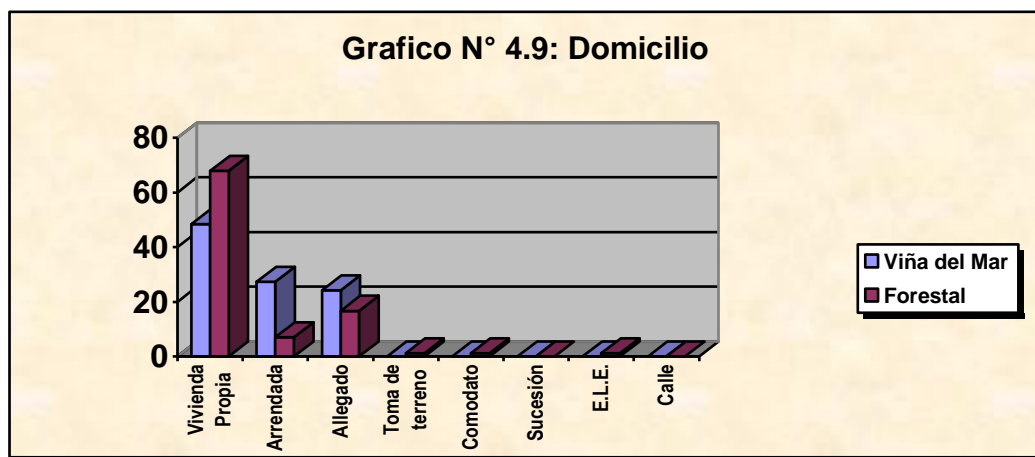
El 30% de los adultos mayores encuestados es dependiente, es decir, necesita de un tercero para algunas actividades. Estas personas mostraron cierto grado de autonomía, pero declaraban necesitar los cuidados de otra persona en ocasiones, para actividades como vestirse o bañarse, respecto a este último punto los adultos mayores mencionaban tener miedo a bañarse solos por temor a caerse, lo que en algunos casos ya había ocurrido con funestas consecuencias físicas.

Los pensionados que se encontraban postrados estaban completamente a cargo de otras personas para la totalidad de acciones diarias. Esto implica que alguien debe hacerse total responsable de las necesidades físicas, emocionales y de manejar los asuntos administrativos de la persona.

#### ◆ Domicilio

Se estima que las condiciones residenciales o habitacionales del adulto mayor constituyen un aspecto relevante para el análisis de su vulnerabilidad demográfica, entendida ésta como el conjunto de características demográficas que, en el contexto de la sociedad, limitan las condiciones de vida de un determinado grupo, pudiendo generar desventajas sociales. Ello referido especialmente a quienes viven solos (Neupert 2002).

El poseer una vivienda genera un sentimiento de pertenencia en la persona, esto se refleja en las declaraciones que dieron los adultos mayores que dijeron estar en condición de allegados, quienes expresaron estar en dicha situación a pesar de vivir en la residencia de sus hijos, de esto se logra dilucidar que se sienten como extraños en el lugar donde viven. Esta situación puede afectar su estado de ánimo desembocando en una depresión, ya que sienten que el lugar de residencia no es un hogar para ellos, marginándose de los procesos propios de la vida familiar.



Tanto en el sector de Forestal, como en Viña del Mar Centro el mayor porcentaje de adultos mayores posee vivienda propia. Esto ratifica lo señalado en el CENSO del 2002, en donde más de tres cuartos (3/4) de la población mayor de 60 años habitaba en viviendas propias y totalmente pagadas, ya sea en condición de jefe de hogar o como pariente de éste.

✓ Abuso Patrimonial

Para investigar si efectivamente existían situaciones de maltrato económico, se decidió indagar específicamente el abuso patrimonial, entendiendo el patrimonio como propiedades. Para tal efecto se incluyeron preguntas en las encuestas, que buscaban indagar la situación actual de la propiedad donde reside el pensionado y averiguar la existencia de otras propiedades y su dominio. De acuerdo a lo establecido como abuso patrimonial, dos personas del total de la muestra clasificaron como víctimas (un caso fue comprobado y el otro solo es potencial), en ambas oportunidades fueron los hijos quienes tomaron posesión del patrimonio de sus padres, usurpando sus casas, en uno de los casos el inmueble fue arrendado sin consentimiento de la dueña dejándola sin lugar donde vivir; y en el otro caso la vivienda es ocupada por la hija como residencia, sin acuerdo del dueño, su padre. A pesar de la gravedad de ambas situaciones, la figura de abuso patrimonial sea hace difusa entre el número total de encuestados.

◆ Crédito

De la totalidad de personas que conformaban la muestra cuatro personas manifestaron no haber solicitado crédito nunca, estableciendo que eran víctimas de abuso económico, tres de ellas afirmaron esto sin estar con sus facultades psicológicas completas, ya que poseen un deterioro de la memoria. Considerando que solo existe un potencial caso de maltrato económico,

basándonos en la definición establecida en nuestro marco teórico, podemos declarar que no existe un nivel significativo de abuso pecuniario por parte de los apoderados para con pensionados, más bien como ha quedado establecido los apoderados manipulan las pensiones, pero no se apoderan de ellas, utilizándolas con el previo consentimiento de la persona a la cual representan.

✓ Causas de crédito.

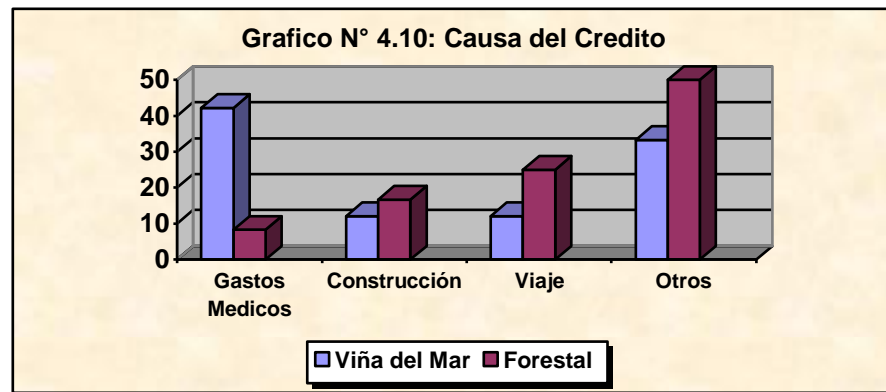
Las solicitudes de crédito se clasificaron en cuatro aspectos:

- *Gastos Médicos*: esta causa se presenta en ambos sectores de igual forma, de lo que se infiere que el deterioro físico propio de la edad es independiente de su estrato socioeconómico, siendo lo más frecuente las enfermedades relacionadas con la visión y/o las operaciones de diversa índole.

- *Construcción o reparación de la vivienda*: este indicador está más presente en el sector de Forestal, ya que como se ha mencionado dicho sector se caracteriza por ser de estrato socioeconómico bajo, donde existen viviendas en condiciones precarias y muchas casas auto construidas que en sus comienzos fueron tomas de terreno y actualmente requieren reparación. En Viña del Mar centro, esta tendencia se da en menor medida, debido a que existen más personas que arriendan y que están en situación de allegados por lo que no les compete reparar su residencia.

- *Viajes*: Esta causa para solicitar crédito se dio exclusivamente en el sector de Viña del Mar centro. La condición socioeconómica de los adultos mayores pertenecientes a este sector, les permite tener necesidades de orden recreativo y por tanto buscar los medios para satisfacerlas, no así las personas del sector de forestal que con sus créditos buscan satisfacer necesidades de orden fisiológicas y por ende más básicas. Esta situación se encuentra ligada totalmente a la condición y calidad de vida que mantienen los adultos mayores, donde la escala de prioridades y satisfacción de necesidades en los distintos estratos socioeconómicos varía de un sector a otro y mientras para algunos viajar se convierte en parte importante o cotidiana en la vida, para otros simplemente representa un anhelo que no pueden cumplir debido a necesidades y carencias de carácter primario, ya que su limitada pensión no les permite derivar fondos para recreación o esparcimiento.

- *Otros*: en esta categoría se considero principalmente las deudas y los gastos de orden personal. En ambos sectores se demuestra la existencia de los mencionados indicadores. Las personas que manifestaron haber tenido gastos personales, aludían a este término para no especificar el ítem, ya que lo consideraban de carácter privado.



✓ Monto de los Créditos.

Otra variable importante en cuanto al crédito, es el dinero que solicitan las personas. En el sector de Forestal los créditos se caracterizaron por ser de montos más altos, la mayoría sobre los doscientos mil pesos. Esta particularidad tiene directa relación con las pensiones más bajas que poseen las personas residentes en Forestal, se deduce que al poseer un ingreso más bajo son más las necesidades que sienten como insatisfechas y a la hora de pedir un crédito tratan de compensarlas solicitando un crédito más alto que le permita suplir dichas carencias, sin reflexionar que los créditos solicitados minimizan aun más sus pensiones. Es de recordar que la población estudiada de Forestal posee bajos niveles educacionales, de lo cual se puede inferir que no comprenden o evalúan las consecuencias de los niveles de endeudamiento que están adquiriendo. Por el contrario, las cifras señalan que los adultos mayores provenientes del centro de Viña de Mar adquieren créditos de menor valor pudiendo esto ser resultado de mejores pensiones o necesidades ya cubiertas como por ejemplo arreglos en las viviendas, puesto que como se explicó anteriormente este factor solo se vislumbro en Forestal. Y por lo tanto la pensión alcanza a cubrir mayores gastos dando como resultado créditos de menor volumen.

◆ **El Apoderado**

✓ Razones por las que se realiza el Mandato.

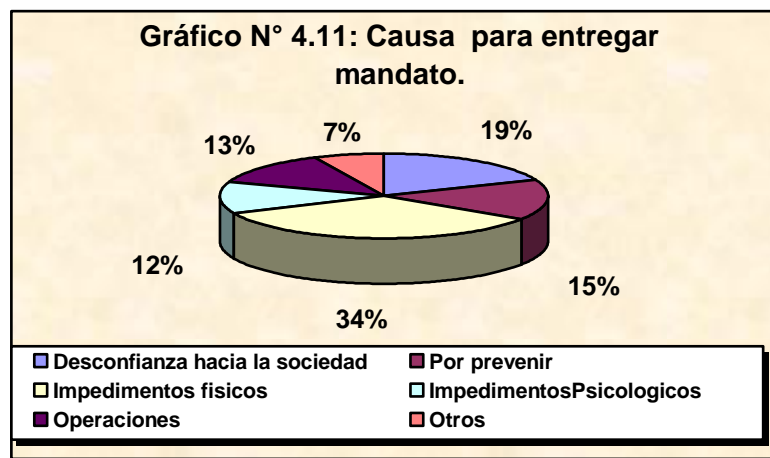
Para saber por que los adultos mayores transfieren poder, se agregó una pregunta abierta en la encuesta, por ende las categorías aquí expuestas son propias de la realidad de cada pensionado.

Los adultos mayores delegan poder o dan mandato por diversas razones, una de las principales son las razones de salud, ya sea por operaciones, impedimento físicos y/o psicológicos.

Establecieron como impedimento físico a las dificultades para caminar o los dolores específicos, como en las rodillas, columna o caderas. En el caso de lo

psicológico se referían a problemas para recordar o retener la información. En ambos casos firmaron el poder, ya que esporádicamente por razones de salud se veían limitados para cobrar su pensión, por lo que consideraban prudente no hacer este tipo de trámite o hacerlo acompañados.

Cuando un adulto mayor se opera, necesitando reposo y cuidados, trasfiere poder de forma anticipada, para que así el delegado se haga cargo del retiro de su pensión, obteniendo su dinero mensualmente sin inconvenientes.



Otro ítem da cuenta de que las personas tienen miedo de salir solas, ya que mencionaron no querer ir a cobrar su pensión por posibles asaltos o estafas por parte de terceros, muchos consideran que son víctimas fáciles para los ladrones y han desarrollado altos niveles de desconfianza para con lo extraño.

Este punto se divide en los que cedieron poder por voluntad propia y los que aconsejados por sus familiares lo hicieron. Algunos comentaron haber sido víctimas de asaltos fuera de las cajas de pago o haber sido testigos presénciales del suceso.

Las personas que por prevenir delegaron poder, mencionaron que preferían tener a otra persona que los pudiera suplir en el retiro de su pensión, para así ante una eventualidad no tener problemas en el retiro del dinero.

Por las categorías formuladas, podemos mencionar que los adultos mayores son provisorios, se anticipan a los acontecimientos, estando concientes de las múltiples posibilidades que se puedan presentar, sobre todo en lo referido a su salud.

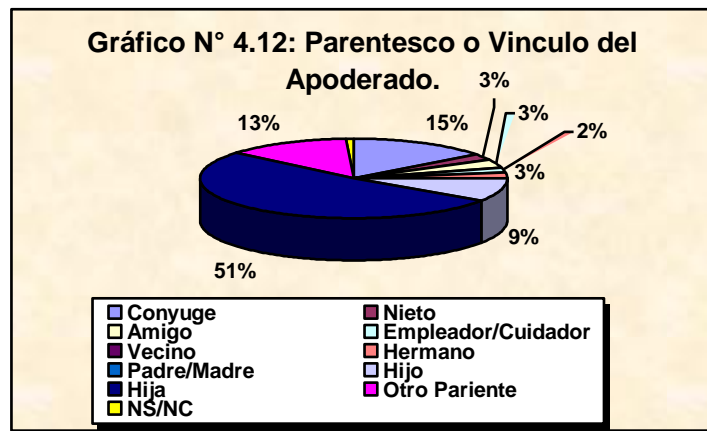
✓ Que relación tiene el adulto mayor con el apoderado.

Como lo expresa el siguiente gráfico, el mandato de los pensionados recae generalmente en los hijos, en un 60%, siendo significativo que de este porcentaje un 50% sea exclusivamente de las hijas. Son las hijas las que generalmente asumen la responsabilidad de cuidar a sus padres al llegar a tercera edad, esto puede ser causa de patrones culturales arraigados donde la mujer era la

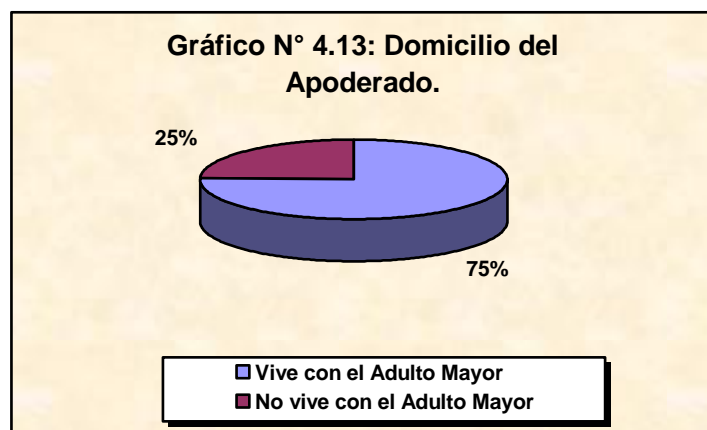
encargada de cuidar a la familia y/o por la preponderancia de los nacimientos femeninos, lo que implica que hay más hijas que hijos.

En orden descendente posteriormente esta el cónyuge y otros parientes, entre ambos poseen el 28%, es importante mencionar que en la categoría de otro pariente se clasifico a la pareja o conviviente, sin vinculo matrimonial.

Sumando estos porcentajes podemos decir que el adulto mayor, en la mayoría de los casos, ante la necesidad de transferir sus deberes y derechos elige a un ser cercano, como el cónyuge, la pareja o los hijos, con los que comparte un lazo fuerte de confianza.



La mayoría de los mandatarios vive con su representado (un 75%), y solo el 25% no vive con el adulto mayor, no obstante en la mayoría de estos casos los apoderados vivían en casas continuas o en el mismo sector. Esto es significativo, ya que “ningún otro agrupamiento social (residencia, hoteles, clubes, amigos, camaradas) como la familia sería capaz de generar esa confianza, intimidad, afecto desinteresado e incondicional, que el anciano necesita. Para los mayores una buena acogida familiar es el más importante componente de su bienestar psíquico, de su satisfacción vital” (Lobos, 2003).



A través de los antecedentes recopilados en la investigación podemos establecer que:

a) Respecto al abuso económico:

Las encuestas arrojaron que de una muestra de ciento diecisiete personas cuatro mostraron signos de ser abusados económicamente, no obstante tres poseían algún tipo de trastorno psicológico, estas situaciones fueron pesquisadas por las mismas alumnas, a través de la observación directa. Al considerar que los pensionados abusados no tenían conciencia de realidad, es entendible que no sepan que poseen crédito en alguna caja de compensación, y es imprescindible que sean los apoderados y/o familiares quienes se encarguen de administrar el patrimonio del adulto mayor.

El único caso que se tipificó claramente como abuso, es el de la Sra. Lily Yolanda Cabrera, ella no tiene familia, reside en un hogar de larga estadía informal y su apoderado es la encargada del mismo establecimiento. Ella posee limitaciones para trasladarse, sin embargo tiene pleno uso de sus facultades mentales. Al preguntarle por la deuda adquirida con la caja de compensación, ella afirmó fehacientemente que nunca había solicitado crédito.

De estos resultados podemos concluir que la familia es un vínculo que protege al adulto mayor, preocupándose de sus necesidades fisiológicas y afectivas. Con respecto a la administración de los bienes, los pensionados en su gran mayoría reconocen aportar a su hogar bajo su voluntad, sin presiones, y en los casos donde es el apoderado quien manipula los bienes del pensionado, este lo realiza bajo consentimiento y aceptación de la tarea.

Muy por el contrario, podemos inferir, que los adultos mayores que se encuentran solos, y no tiene familia o vínculos con ella, son más vulnerables a ser víctima de malos tratos.

b) Respecto al abuso patrimonial:

De acuerdo a lo establecido como abuso patrimonial, la investigación encontró dos casos:

1.- El caso que a continuación se hace referencia se declara como potencial, ya que no se logró comprobar a partir de información directa con la afectada, si no más bien de datos entregados por su apoderado. De acuerdo a lo señalado, la pensionada se fue de viaje al extranjero, mientras tanto su hijo arrendó su casa y al retornar al país la afectada encontró que el contrato de arrendamiento era indefinido y por ende no podía desalojar a los arrendatarios, ante la situación ella tuvo que arrendar un lugar para vivir. Actualmente ella sigue sin su residencia y esta pensando en entablar acciones legales.

2.- El segundo caso, corresponde efectivamente a una situación de abuso patrimonial, se trata del señor Luis Álvarez, quien declaró que su hija se apoderó de su propiedad, no obstante el adulto mayor no considera necesaria la devolución del inmueble, ya que tiene donde vivir y no requiere de la propiedad para subsistir.

El siguiente es un fragmento de una entrevista realizada a este último caso:

*“¿Cuál es la relación que tiene con su hija ahora, con la que esta en su casa? Ninguna, no le digo que me digo que no tenía na´ que meterme ahí...”.*  
*Luis Álvarez Cepeda*

El entrevistado está conciente que la propiedad es suya, y que legalmente puede desalojar a su hija, no obstante considera que ella tiene más necesidades que él. El pensionado tiene donde vivir y no tiene mayores carencias. Sin embargo don Luis demostró que más allá de lo material a él le afecta que su hija se haya apropiado de la casa sin su consentimiento y que además lo excluyó de su vida.

La figura de maltrato económico, tanto patrimonial como económico, si bien se hizo presente en la investigación, no es un patrón o una característica estable en el colectivo de adultos mayores, y los casos aparecidos dan cuenta de excepciones. Casi la totalidad de los encuestados afirmó haber solicitado crédito voluntariamente y considera que el aporte económico a su hogar como una responsabilidad. Además es meritorio que en la muestra la familia es un ente presente, preocupado de las carencias del adulto mayor.

Como los antecedentes recopilados demuestran que el maltrato económico no es una variable estable y presente, se considera innecesario seguir investigando la situación, por ende no se utilizara la técnica de grupo de discusión planteada para tal efecto.

En la investigación aparecieron nueve casos, que tenían una característica común, adultos mayores envueltos en situaciones irregulares con las cajas de compensación. Además a medida que el equipo encuestaba, a este número se sumaron muchos otros antecedentes a la problemática, como: observación de las captadoras en terreno y noticias en los diarios (Ver Anexo 3) .

El equipo considero estos antecedentes como hallazgos importantes de investigar y aclarar, por ende desarrollo una investigación específica para la problemática, la cual se detallara en el siguiente capítulo.

**Maltrato estructural**

## **V. Maltrato Estructural**

El presente capítulo, es considerado en función de su contenido como un apartado crucial dentro del proceso de investigación, debido a la relevancia de la información que se proporciona. Se entregarán antecedentes claves, causantes de crear una visión distinta relacionada con la figura de maltrato económico como eje central en la investigación, lo cual se da debido a la real situación-problema detectada por las alumnas durante el desarrollo de tal proceso, nos referimos al Maltrato Estructural.

Es de suma importancia manifestar, que la creación de este capítulo constituye el eje central de la investigación social y a la vez es considerado como uno de los principales hallazgos encontrados ya que si bien se comprobó la inexistencia de maltrato económico, se vislumbró esta situación- problema que afecta de igual o peor forma a este grupo etáreo, acontecimiento que no hubiese sido posible descubrir sin la realización del presente estudio exploratorio-descriptivo, el cual entrega información totalmente relevante en función de la realidad social en que se encuentra un gran número de adultos mayores.

El presente capítulo, como se expresó anteriormente hace mención de los antecedentes obtenidos por el equipo de trabajo durante el proceso de investigación, considerando tal contenido como uno de los principales hallazgos detectados, por lo que las alumnas consideraron realizar su exposición a través del presente apartado.

Para la obtención de datos, se utilizarán procedimientos cualitativos. Aquí el investigador quiere obtener respuestas sobre el significado de los comportamientos, de los discursos, de las motivaciones. Intenta meterse "en el interior" de la realidad, que en este caso se busca.

Para alcanzar este propósito se utilizarán técnicas que permitan la obtención de información mediante la subjetividad del sujeto como por ejemplo

✓ **Grupos de Discusión:** "aquel grupo cuyo objetivo es hacer una confrontación de opiniones, de ideas o de sentimientos con el fin de llegar a unas conclusiones, un acuerdo o unas decisiones" (Muchielli, 1972).

✓ **Entrevistas en profundidad (abiertas):**

Con esta técnica el investigador obtiene información sobre el punto de vista y la experiencia de las personas. La entrevista puede ser abierta, si no existe un guión previo, semiestructurada si se adapta a una forma de obtener cuanta más información mejor o estructurada si se adapta a un guión predefinido. No importa el número de entrevistas sino la calidad de las mismas.

### Maltrato estructural

El hallazgo encontrado a raíz de la investigación aplicada, gatillo que ésta se extendiera buscando nuevos antecedentes relacionados con aquellas situaciones irregulares que fueron pesquisadas en relación a las Cajas de Compensación. En general estas anomalías radicaban en el sector de Forestal, no evidenciándose acontecimientos en el sector céntrico de la ciudad, lo que permite determinar que éstas son más reiteradas en el sector debido al menor índice de escolaridad que existe. A esto se suma el hecho de que solamente en Forestal se encontraron captadoras en terreno, visitando los hogares de los adultos mayores, situación que en el plan de Viña del Mar no se apreció ningún día de trabajo, posiblemente porque las captadoras se encuentran realizando su trabajo en plazas de pago de INP o bien en sectores más vulnerables.

A este dato debemos agregar que la mayoría de los afectados son de sexo femenino, esto puede explicarse por el simple hecho de que el envejecimiento tiene un rostro femenino (González 2003) y que la tendencia en nuestro país representa una feminización de la vejez y por tanto en la mayoría de los puntos que puedan analizarse en cualquier investigación esta tendencia se vería reflejada. “Mas también a este importante antecedente debemos agregar que posiblemente las mujeres son más confiadas que los hombres al permitir el ingreso de terceros al hogar, como así también al momento de aceptar documentos que posteriormente se transformarían en algún tipo de abuso, ya que son ellas quienes reciben a captadoras y/o personal de las distintas instituciones que se encuentran reclutando nuevos afiliados” (SERNAC 2005).

Durante el proceso de recolección de datos, se pudo constatar que mayoritariamente el abuso que sufrían adultos mayores no provenía de su entorno más próximo como la familia, si no por el contrario era provocado por agentes externos, que buscan lucrar aprovechándose de su vulnerabilidad.

De esta forma, fue posible encontrar distintos tipos de abusos cometidos por estas personas conocidas como captadoras, cuya misión no es otra que afiliar más pensionados ya que de esta manera ellas/ellos, engrosan su remuneración mensual. Entre las situaciones abusivas que se registraron en terreno se encuentran las siguientes:

#### 1.- Cambios irregulares de Caja de Compensación

Entre los problemas detectados esta situación fue sin lugar a dudas la que más se repite entre los adultos mayores. A tal nivel ha llegado la problemática, no solo en Forestal, que se han publicado noticias respecto al tema en diarios de la

ciudad, por ejemplo el caso de doña María Ramírez Tello quien manifestó: “hasta el 31 de diciembre pertenecía a la Caja 18 de septiembre, pero el 1 de Enero ingresó a los Héroes... cuando se dirigió a los Héroes nuevamente la habían incorporado a la caja 18 de septiembre sin su consentimiento...” (La estrella 2007). Si consideramos que para lograr desafiliarse de una caja deben pasar 6 meses, esto implica que los adultos mayores deben permanecer obligados a esa institución y así posteriormente les envían folletos o cartas que terminan por convencer al adulto mayor para que solicite beneficios y de esa manera logran mantener su afiliación. A pesar de este hecho tan importante llama la atención la falta de seriedad en la realización de afiliaciones o desafiliaciones, puesto que según lo investigado es necesario que el adulto mayor para incorporarse llene una solicitud y firme o estampe su huella digital, así mismo si desea desafiliarse e incorporarse a otra caja inmediatamente, mas si el adulto mayor no ha registrado firma o huella digital alguna ¿Cómo es que llegaron a otra caja?, ¿Quién revisa las solicitudes de incorporación y las ingresa al sistema para sus descuentos?

Para el Superintendente de Seguridad Social, Javier Fuenzalida, “no es ningún misterio porque ha recibido 300 reclamos parecidos en los últimos 9 meses (23/06/2005). Las quejas son porque lo que ofrecieron los captadores a los abuelitos no corresponde a lo que otorgan realmente y otras por "engatusar" con beneficios estatales a cambio de la firma” (EMOL 2005). A pesar que se han tomado medidas como decretar resoluciones dictaminando la devolución del descuento, éstas no son suficientes y casos similares siguen ocurriendo. Posiblemente se deba a que el cambio de caja o la incorporación a ésta se pueda realizar en cualquier lugar y por tanto sea fácil lograr atraer a los adultos mayores en su domicilio o en la vía pública, consiguiendo captar un mayor número de personas. En vista que estos datos son desde ya hace 2 años, la situación no ha mejorado, al contrario se ha incrementado. Otros adultos mayores no tienen la misma suerte de encontrar una solución y a pesar de concurrir a las cajas en busca de respuestas no obtienen correcciones y por lo tanto sus casos siguen sin ser clarificados. Lamentablemente ello provoca que otros pensionados también desconfíen de las cajas y tengan temor a afiliarse pensando que sucesos como estos puedan ocurrirles a ellos, ya que además es una falta de respeto frente a las personas que se incorporan a estas instituciones esperando obtener soluciones a problemáticas sociales, pero a cambio son víctimas de abusos, como cambios ilegales.

## **2.- Firma de documentos y/o papeles en blanco**

La segunda situación encontrada representa sin lugar a dudas una falta de ética laboral por parte de quienes realizan el trabajo de captar afiliados, ya que de acuerdo a datos proporcionados por pensionados entrevistados, algunos captadores les solicitaron firmar papeles en blanco señalando que de esa manera podían obtener beneficios en las cajas y otras instituciones ya que su firma quedaba en una base de datos. Esta problemática le ocurrió a una pensionada en el sector de Forestal, quién a través de su relato dio a entender que la captadora con sus palabras logró convencerla de que firmara y “sin darme cuenta, no se en que momento firmé no más” (González 2007). Lamentablemente el hecho mantuvo con problemas de salud a la afectada, quien posterior a esta firma y una vez recuperada de sus inconvenientes, se dirigió a la caja para manifestar su malestar en compañía de su hija, lugar donde solicitaron conocer el nombre de la captadora, así como recuperar el documento que la señora Elba había firmado. Esta petición fue negada por los ejecutivos y gerentes de la sucursal Los Héroes Viña del Mar, puesto que dijeron que esos antecedentes eran confidenciales, situación que tanto la señora Elba como su familia califican como un proceder negligente y abusivo. Favorablemente este papel en blanco no fue utilizado para obtener créditos en la caja como otras entidades, lo que representa una tranquilidad para el pensionado, ya que ella temía por su pensión en caso que esta firma fuera mal utilizada por terceras personas.

Estas situaciones son también conocidas por la autoridades de la superintendencia de seguridad social quienes señalan que los casos “más graves hablan de firmas "fantasmas", que nunca han estampado y ni se parecen a su rúbrica” (EMOL 2005). A pesar de su gravedad se manifiestan diariamente y los responsables no registran sanciones que regulen su quehacer, lo que demuestra una falta de compromiso hacia este grupo.

Además del caso detectado, este problema es un conflicto real en la sociedad ya que no son solo los adultos mayores quienes se ven afectados por este proceder si no también personas de cualquier edad, y representa un temor frente a las instituciones ya que no se sabe que ocurre con esos papeles y/o datos que son entregados, dando lugar a pensar que pueden ser enfocados a acciones ilícitas o malversaciones.

### 3.- Entrega de beneficios vencidos para generar el cambio de Caja de Compensación

Además de las otras situaciones descritas con anterioridad, el ofrecimiento y entrega de beneficios a los adultos mayores es una forma que tienen las captadoras para incorporar afiliados, pero lamentablemente esta situación se ve empañada cuando estos beneficios como bonos de rebajas para comprar gas, bonos en dinero para mercadería, o folletos que tienen información sobre centros médicos gratuitos, etc son solo un gancho comercial y no sirven para nada. Esto aconteció en el sector de Forestal donde nuevamente a una pensionada las captadoras le comentaron lo buena que era la caja Los Héroes ya que entregaban bonos, situación que motivo a que la señora accediera a incorporarse y así recibió un bono para gas o mercadería, pero cuando intento cobrarlo le dijeron que tenía más de 6 meses de caducado.

Posiblemente las/los trabajadores de estas cajas no miden las consecuencias que estas situaciones tienen, ya que solo les importa incrementar su remuneración mensual, pero cuando estas historias comienzan a repetirse y ser sentidas por la población como una forma de abuso ante su edad, se torna preocupante desde una mirada profesional, que vela por sobre todas las cosas por la dignidad humana, y permite reflexionar en torno a la siguiente pregunta ¿Hasta que punto están dispuestos a llegar para incrementar los ingresos personales y también los de la Caja?

### 4.- Suplantación de funcionarios de INP para obtener datos del adulto mayor

Sin lugar a dudas este tipo de engaño fue el que más asombro ocasionó, debido a su complejidad en el sentido de que se está involucrando a un organismo del estado, que es representativo del adulto mayor y por tanto para ellos representa un grado de confiabilidad cuando por ejemplo, la persona que toca a la puerta dice venir desde el Instituto de Normalización Provisional (INP). Según nos comentó la señora Adela Domínguez, esta situación ocurrió aproximadamente en el mes de Febrero y Marzo de este año también en el sector de Forestal e involucra a un gran número de personas por lo menos de su sector, de acuerdo a su relato “una señora dijo que venía del INP y que necesitaba unos datos míos así que me pidió el carné y yo se lo pase... y me dijo que con eso me iban a dar también un beneficio para el oculista... pero siempre me dijo que era del INP”. La señora confiada de que sus datos serían actualizados y que además tendría oculista gratis dejaron de ser una alegría cuando se enteró a través de un medio de difusión radial que estaban solicitando a los adultos mayores no recibir

personas en sus domicilios que iban de parte del INP ya que éste organismo no se encontraba ofreciendo beneficio alguno. Una vez que tuvo este antecedente contó lo sucedido a su hija y posterior a ello inició una serie de diligencias para lograr determinar que pasaba con sus datos, ya que ella no recuerda si además le sacaron una fotografía con cámara digital a su carnét de identidad, situación que actualmente se da con mucha frecuencia a modo de evitar la fotocopia lo que hace aún más rápido cualquier tipo de engaño, fue así como se dirigió a todas las casas comerciales y financieras así como también a las cajas para advertir que sus datos fueron tomados y de ese modo evitar posibles prestamos o adulteraciones de su identidad. Como diligencia final concurreó a las oficinas de INP para dar constancia de esta situación.

Desde la investigación social y bajo la mirada de un trabajo en pro del adulto mayor, esta situación no puede ser calificada como un mero engaño, ya que involucra entidades que no tienen relación alguna con las personas que cometieron este delito de suplantación. Debido a estos acontecimientos y otros más graves como solicitud de dinero por parte de captadoras para realizar trámites haciéndose pasar por funcionarios, es que INP ha “implementado campañas de prevención INP lanzará una campaña destinada a alertar a los pensionados frente a los engaños que puedan sufrir y recordarles que todos los trámites que se efectúan en el INP son gratuitos, que no se realizan visitas a domicilio, salvo solicitud” (La Nación 2005). A pesar de que esto fue realizado desde el año 2005, hoy dos años más tarde nos vemos enfrentados de igual manera a problemáticas que menoscaban la calidad de vida en todo aspecto del adulto mayor. Así como también se puede apreciar que las iniciativas para reclutar pensionados no han variado en estos años ya que reportajes de esa época señalan “ésta afiliación de pensionados se puede realizar de libre manera en cualquier lugar situación que de acuerdo jueves 1 de Septiembre comenzará a regir una nueva normativa que perfecciona la afiliación y desafiliación por cuanto se establece que el único lugar para estos efectos son las mismas oficinas de las cajas”( 2005), lo cual en la práctica no es así y pudo constatarse con la investigación realizada.

A modo de conocer más a fondo las distintas problemáticas que han sufrido las afectadas, se planificó un grupo de discusión convocando a todas las personas que fueron pesquisadas durante la recolección de datos, dando cita para el día Miércoles 3 de Octubre en la Universidad del Adulto Mayor a modo de que pudieran compartir sus experiencias y reconocer que no son los únicos

afectados, dando lugar a una especie de terapia de apoyo, donde además se realizaría una sesión explicativa sobre los derechos como consumidores de créditos sociales, y una ejemplificación de los distintos beneficios ofrecidos por las cajas de compensación (Ver anexo n° 4) . A pesar de que la convocatoria involucró a 9 personas, 4 se excusaron de asistir por problemas de salud, el resto se mostró motivado, pero su asistencia no pudo concretarse, llegando sólo una persona al encuentro la que asistió junto a su hija y nieto. En vista de que el grupo de discusión no podría realizarse se tomó la decisión de efectuar una entrevista en profundidad para conocer en detalle la problemática específica de la señora Elba Domínguez y su familia. Situación que fue más provechosa ya que permitió conocer detalles íntimos y sentimientos que en un grupo posiblemente no hubieran aflorado.

## **Análisis de Entrevistas en Profundidad**

Una vez fracasado el grupo de discusión se procedió a realizar entrevistas con algunas de estas afectadas lográndose establecer patrones de similitud en relación a su opinión lo que nos permitió elaborar categorías como las que se describen a continuación:

### **1.- Percepción positiva acerca de la Caja de Compensación**

*“...ayudan las veces que uno las necesita, tienen hartas cosas que son entretenidas”  
Adela Domínguez*

*“...mire de que ayudan, ayudan, eso es cierto, porque o si no uno no tendría de donde más son casi las únicas preocupadas de darnos beneficios y ayudas...”  
Elba González*

Al aplicar la entrevista a las afectadas, se les consultó su percepción sobre las cajas de compensación, y al analizar el discurso se puede contemplar que hay una percepción positiva y otra negativa, ésta determinada por el engaño del cual fueron víctimas.

En relación a la percepción positiva, se puede mencionar que verdaderamente la población adulta mayor reconoce a estas entidades como una opción de participar activamente en diversas temáticas como lo son talleres, actividades y beneficios económicos como el crédito social. Las reconocen como una entidad preocupada de sus necesidades, si bien no con la ponderación que tiene de otras entidades como por ejemplo el INP, pero sí piensan en las cajas como una solución ante problemáticas y necesidades no satisfechas.

Esta positiva manera de calificar a las cajas, se traduce también en una generación de confianza que deposita el adulto mayor a la caja indistintamente de cual sea ésta, porque el adulto mayor confía en que la institución puede brindarle ayuda en momentos de necesidad, es por ello que esta percepción positiva puede cambiar bruscamente cuando situaciones que no son apropiadas acontecen en la vida de estas personas y por lo tanto esta confianza se ve dañada cambiando su forma de verlas ocasionando un rechazo.

Sin lugar a dudas el positivo valor que la persona da a una entidad u organismo influye en la credibilidad que este organismo va ganando con el correr del tiempo, y es así como va aumentando su popularidad dentro del espacio que ocupa, ganando adeptos y mejorando sus atenciones, en este sentido las cajas de compensación han reconocido a los adultos mayores como un grupo importante de la población que los percibe de manera favorable y como tal ha

orientado su servicio a incrementar beneficios así como mejorar atenciones, sin embargo esto no ha sido desde todos los ámbitos y se han registrado situaciones como las que se han investigado.

## 2.- Percepción negativa acerca de la Caja de Compensación

“...yo creo que engañan a la gente, a los abuelitos sobre todo porque saben que uno necesita...”

Adela Domínguez ( Domínguez 2007)

“... son abusivos, sobretodo con los intereses, como que nos castigan por ser mayores...”

Elba González

Esta percepción negativa, se contrasta con lo anterior en el sentido de que si bien reconocen que son un organismo que se preocupa de sus necesidades y los apoya, también perciben que lucran con ellos, estas situaciones empañan lo bueno que pueda tener la entidad y por tanto ennegrece la opinión que la persona se ha creado sobre la caja de compensación.

Existe la percepción de que a medida que avanzan en edad son más castigados por las entidades de todo ámbito, a ello se agregan discursos como que deben hacer más trámites para obtener soluciones o que son relegados socialmente, etc. Lo que también tiene repercusiones en la vida personal y sentimental del pensionado porque trae como consecuencia estados depresivos o de frustración con la sociedad al no aceptarlos como parte de una cultura que evoluciona hacia la vejez.

Además de ello los envuelve el sentimiento de engaño en tanto suponen que su edad implica que terceros creen que son más vulnerables para ser víctimas de acciones ilícitas, puesto que personas más jóvenes realizan más consultas en torno a temas, o bien son más rápidos y/o ágiles para entender los conceptos que las captadoras o agentes de las cajas les comunican en el acto de afiliación o solicitud de créditos y por temor a vergüenza el adulto mayor termina accediendo a solicitudes que no son sentidas. Así también, las cajas o más bien sus trabajadores conocen esta situación y tratan de tomar partido, de ahí que los pensionados sientan que son susceptibles de engaños, y que sin excepción tratarán de perjudicarlos.

La percepción negativa se condiciona principalmente por el aspecto de crédito social que será analizado más adelante, pero que da luces de los principales abusos que son cometidos con este grupo etéreo en el sentido de que son ellos mismos los que perciben cuales son los aspectos más negativos que tiene la caja de compensación, no encontrando más puntos críticos, emitiendo referencias solo relacionadas con el trato del personal, pero no respecto de su

accionar en el sentido ético o respecto del aspecto más profundo como los estatutos o condiciones propias de las cajas de compensación.

### 3.- Opinión sobre los beneficios otorgados por las Cajas de Compensación

*“... tienen hartos beneficios y algunos son bien buenos sobre todo los médicos...”*  
Adela Domínguez

*“... a uno le dicen que tiene hartos beneficios, pero el problema es que no los puede disfrutar porque yo casi no salgo de la casa entonces no participo de talleres ni paseos también por algo de plata porque no son gratis...”*  
Elba González

En relación a los beneficios las opiniones denotaron cierta unanimidad en tanto las entrevistadas reconocieron que son múltiples y variados los beneficios otorgados por las cajas de compensación, destacando entre ellos el aporte médico que éstas realizan, tanto en ofrecer centros médicos, descuentos en farmacias o centros, etc. Debido a la complejidad de las enfermedades producto de la edad o de otras condiciones que la persona enfrenta a diario, es que estos beneficios se hacenpreciados y agradecidos por quienes realmente lo necesitan, ya que representan una real ayuda en términos de ahorro, puesto que la solvencia de los adultos mayores considerando que la mayoría de éstos vive solo con su pensión, se limita solo a un ingreso y no permite realizar mayores gastos en aspectos tan importantes como lo es la salud, es debido a ello que este beneficio, cualquiera sea, es recibido de buena manera por los adultos mayores.

Bajo esta misma línea y analizando el discurso de la señora Elba, se puede determinar que si bien se reconoce una amplia gama de beneficios, también se expone una limitante, ya que ella misma señala que a pesar de estos beneficios no todos pueden ser disfrutados por los pensionados, situación que es posible afirmar si pensamos que no todos los adultos mayores son autovalentes y aunque la gran mayoría este dentro de esta clasificación, ello no garantiza que deseen asociarse y participar o más aún, salir de sus hogares, ya que en estos se sienten más seguros y protegidos y el mundo exterior parece ser una amenaza. A pesar de esto aún cuando los pensionados no utilizan estos beneficios extras a los que se relacionan con la salud o el crédito, conocen que existen otros que pueden ser solicitados. Este conocimiento, se debe a las múltiples ofertas que llegan a su domicilio y si bien un porcentaje considerable de esta propaganda esta orientada al crédito, también se hace referencia a talleres, paseos, turismo, etc. A esto también se debe agregar que muchos pensionados no utilizan algunos beneficios porque éstos son pagados y no tienen los medios para cancelarlos pues su pensión ya se encuentra con descuentos mensuales por concepto de crédito.

#### 4.- Opinión sobre el crédito social entregado por la Caja de Compensación

*“... yo este es segundo crédito que pido y me ha ayudado, claro que las cuotas son hartas eso sí y uno termina pagando más de lo que pidió...”  
Adela Domínguez*

*“... así que lo único no más el crédito que me quedan todavía como 2 años para terminar de pagar todavía, imagínese usted, he pagado más del doble...”  
Elba González*

El tema del crédito ha sido la base de nuestra investigación, siendo este el punto donde existen mayores coincidencias como por ejemplo los excesivos intereses, la cantidad de cuotas y la ayuda que este ha brindado en momentos de apuro a pesar de las otras dos características.

En relación a la cantidad de cuotas, se puede apreciar que las entrevistadas dan cuenta de la amplitud que han tenido para cancelar el crédito, lo que ha generado un cansancio mental al saber que mes a mes por una cantidad determinada de años vendrá un descuento en su pensión que si bien en su momento ayudo a suplir necesidades, hoy en día ya solo es visto como un descuento que para muchos es abusivo. Junto a ello agregan que lo solicitado sobrepasa por mucho lo pagado si se suman todas las cuotas que hasta el momento han sido canceladas y las que aún quedan por saldar, lo que da cuenta de los excesivos intereses que las cajas imponen a los adultos mayores al momento de brindarles créditos.

Una de las entrevistadas manifestó en su discurso el arrepentimiento que ha producido la solicitud del crédito, puesto que la cantidad de cuotas y el monto final a cancelar sobrepasa su realidad, explicando que de haber tomado en cuenta el interés que pagaría, hubiese preferido ahorrar y sacrificarse un par de meses para ahorrar ese dinero y así lograr los propósitos que buscaba, ya que favorablemente su necesidad era netamente material. Por el contrario, quienes necesitan con urgencia el dinero para contingencias médicas si bien están arrepentidos porque se encuentran aburridos de cancelar año tras año el monto del crédito manifiestan que no tenían otra opción y por lo tanto debían hacerlo ya que de otra manera no podían operarse o mejorar su condición de salud.

En el discurso de los afectados se pudo apreciar que los adultos mayores denotan cansancio y aburrimiento con estas situaciones pues se sienten atrapados en créditos que a su edad no debieran solicitar, si pensamos en un concepto de envejecimiento con dignidad. Es así como nuestra sociedad no se encuentra capacitada ni preparada para dar respuesta de manera responsable de las necesidades económicas de los adultos mayores, evitándoles situaciones como los créditos con tasas excesivas, que no hacen más que denigrar aún más la calidad de vida de estas personas, recordándoles todos los días que no tenían

más alternativas ya que no hay otras instituciones que se hagan cargo de sus peticiones en materia económica.

#### 5.- Opinión de la familia sobre la problemática

*“...yo tengo rabia porque tocaron a mi mamá y ella es el “chiche” en la casa, y eso me duele que me la hayan tocado y que por eso la hayamos tenido tan enferma...”*

*Elena Espinoza González*

*“... estaban todos preocupados y me retaban por dejar entrar a la señorita de la Caja y después me acompañaron a todas las partes que tuve que ir para saber que pasaba...”*

*Adela Domínguez*

Al comprender el abuso que sufrieron los adultos mayores por parte de las cajas de compensación, es posible entender que estos no afectan solamente la vida del adulto mayor, sino que también a su contexto más próximo como lo es la familia, ya que como fue explicado en el análisis de los datos encontrados a través de la investigación la mayoría de ellos vive con sus hijos o hijas, siendo éstos quienes más sufren al ver a sus padres afectados o desesperanzados. Este es el caso de la señora Elena, quien manifestó en su discurso la rabia que tienen de saber que su madre fue víctima de un abuso (firma de papel en blanco) y que por esa razón tuvo serios problemas de salud, lo que gatillo la inmediata preocupación de ella ya que como grupo familiar siempre han buscado protegerla y por tanto no soporta la idea de que terceras personas hayan irrumpido en la tranquilidad de su madre.

Es así como se puede apreciar en ambos discursos una contención por parte de la familia hacia sus adultos mayores, más todavía un acompañamiento en todos los trámites y diligencias que debieron realizar posterior al abuso cometido, involucrando que fueran ellos quienes hablaran por ellos y los defendieran, ya que el adulto mayor prefería que fueran ellos quienes se entendieran con el personal de la caja, ya que podían comprender mejor lo que estaban expresando.

La familia se transforma entonces en un agente protector para el adulto mayor, donde los vínculos de confianza favorecen que éste pueda superar los problemas en los que se ha visto envueltos. Más allá de esto, es necesario indicar que se genera también un rechazo por parte de los familiares más cercanos a que sus adultos mayores se afilien o tomen partido de los beneficios, puesto que reconocen que hay una importante instancia de abuso en las organizaciones, lo que provoca que intenten resguardarlos aún más.

## 6.- Perjuicio causado en la vida diaria del pensionado

*“... quede nerviosa, desconfiada uno ya no sabe con quién esta tratando, a mi me tomo los nervios y esa cosa como que ya no se confía en nadie...”*  
Elba González

*“... cuando a uno le pasan estas cosas ya no dan ganas de vivir... no se puede confiar, uno vive asustada acá en su casa...”*  
Adela Domínguez

A pesar de que las familias logran aplacar el daño que sus seres queridos sufrieron, el adulto mayor debe convivir a diario con el pensamiento de haber sido víctima de un abuso por parte de otra persona, ya que si bien, no son víctimas del robo de su pensión fueron víctimas de engaños en sus propios hogares por terceras personas que se burlaron de ellos aprovechándose de su condición etárea. Esto se agrava si pensamos que los adultos mayores son más susceptibles y sensibles al momento de enfrentar situaciones estresantes (Madurez Activa 2007) lo que repercute en su salud y bienestar.

Los discursos de las entrevistadas hablan de la pérdida de confianza que situaciones como las ocurridas generan en todas las personas, aún más si efectivamente se dan cuenta posteriormente que fueron engañadas por estas captadoras. La pérdida de confianza si bien es una situación que se vive independiente de la edad, es más sentida por los adultos mayores ya que éstos inmediatamente relacionan este aspecto con algún tipo de burla debido a su falta de atención o concentración, situación que les atormenta de sobremanera, ya sienten que son discriminados o abusados por ser adultos mayores, lo que no les permite vivir una etapa tranquila en su hogar.

En los casos más extremos el adulto experimenta cambios de ánimo y estados depresivos como se manifiesta en la entrevista a la señora Adela, quién debido a la situación estresante que vivió estuvo enferma durante algunos días, lo que provocó que perdiera los deseos de vivir ya que siente que frente a otras personas los adultos mayores se transforman en un estorbo o bien que por ser de edad más avanzada es posible hacer con ellos lo que se desee.

Cuando se tienen antecedentes o discursos como los proporcionados por las entrevistadas es posible comprender el tremendo daño que los abusos, aún no siendo de personas de confianza, generan en los adultos mayores, lo que da pie para seguir insistiendo en la importancia de permitir que éstos puedan tener una vida más tranquila, ya que no sólo el aspecto económico se ve afectado, sino el aspecto psicológico, y físico causando un menoscabo a su calidad de vida.

Todas las declaraciones y aspectos analizados dan cuenta de una realidad que los adultos mayores deben enfrentar a diario, lidiando con las trabas que la sociedad les impone para mantenerse activos y partícipes de ésta, pero al mismo

tiempo buscando medios para satisfacer las necesidades que no son cubiertas por la sociedad la que, a pesar de encontrarse en un proceso de envejecimiento, no se encuentra preparada para las responder a los requerimientos que este grupo presenta y ante dicha necesidad deben aceptar cualquier opción que se les presente, como lo son las Cajas de Compensación, las que por un lado se tornan primordiales en tanto logran suplir carencias dejadas por otros organismos pero no son totalmente eficientes en responder al adulto mayor de manera responsable velando por sus necesidades.

Al conocer las realidades personales de las entrevistadas es posible comprender sentimientos de angustia que muchas veces no son interpretados por la población, pero al conocer los casos en que los adultos mayores fueron víctimas de abusos por parte de captadoras es posible entender que éstos presenten cuadros depresivos y de desconfianza frente a entidades o personas que desean conocer sobre su vida privada. Esta situación plantea la reflexión sobre la calidad de vida que como sociedad estamos brindando a nuestros adultos mayores en el sentido de acceso a oportunidades equitativas al resto de la población del país, no perjudicándolos ni exigiéndoles requisitos que no pueden cumplir, si no más bien abriendo la puerta a servicios justos que no impliquen un endeudamiento que los mantengan esclavizados durante años, con tasas de intereses que finalmente solo merman sus pensiones, si no por el contrario, debiéramos ser capaces de brindar un envejecimiento con posibilidades dignas, sin que deban recurrir a préstamos u otro tipo de créditos para satisfacer necesidades tan urgentes y básicas como la salud evitándoles problemas y acontecimientos que no debiesen ocurrir a causa de dinero.

También es posible concluir sobre este tema que la familia siempre es la más afectada con el sufrimiento del adulto mayor, ya que son ellos quienes conviven a diario con los sentimientos que los invaden y por lo tanto tal y como lo representa la teoría de sistemas, cuando uno de sus miembros se encuentra afectado, todo el sistema familiar sufre alteraciones. Estas alteraciones parecen ser incrementadas cuando la familia esta preocupada siempre de mantener el bienestar en las personas de la tercera edad, puesto que están acostumbrados a tenerlos de manera tranquila en sus hogares y cuando esta pasividad se ve alterada su núcleo cercano activa su instinto natural de protección y busca restaurar su armonía. Basadas en los datos recogidos así como los antecedentes de situaciones irregulares y casos de abuso económico arrojados en una primera instancia, se dio inicio a una investigación que busca entender y comprender los ofrecimientos que brindan las Cajas a los pensionados en el sentido principalmente de conocer las prestaciones relacionadas con el crédito social, sus formas de tramitación, sus características, etc.

**Análisis en torno a las cajas de compensación**

**Cuadro 5.1 Comparativo Cajas de Compensación**

	<b>Los Andes</b>	<b>18 septiembre</b>	<b>Los Héroes</b>
<b>Requisito para afiliarse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Última colilla de pago</li> <li>- Cedula de identidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Última colilla de pago</li> <li>- Cedula de identidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Última colilla de pago</li> <li>- Cedula de identidad</li> </ul>
<b>Puede estar afiliado a más de una caja e compensación</b>	No, porque la afiliación es por persona.	No, pero si tiene más de una pensión puede, porque la afiliación es por pensión.	No, la afiliación es por rut.
<b>Devolución 1%</b>	SI	NO	NO
<b>Beneficios para el pensionado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Turismo</li> <li>- Talleres</li> <li>- Cenas, bingos</li> <li>- Bonificaciones</li> <li>- Asignaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Descuento en Farmacia</li> <li>- Centro Médico</li> <li>- Actividades Sociales</li> <li>- Viajes</li> <li>-Sorteos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Convenios médicos y dentales, ópticos</li> <li>- Parques.</li> <li>- Crédito</li> </ul>
<b>Requisitos para pedir préstamo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Última colilla de pago</li> <li>- Cedula de identidad</li> <li>- Comprobante de domicilio</li> <li>- Ser afiliado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estar afiliado a la caja.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Última liquidación de la pensión</li> <li>- Cédula de identidad en caso de INP y compañía de Seguro</li> <li>- Si son de AFP se pide un certificado adicional</li> </ul>
<b>Límite de edad para el préstamo</b>	Sin Límite de edad	Sin límite de edad	90 años
<b>Plazo de aprobación solicitud crédito</b>	Aprobación Inmediata	Aprobación Inmediata	Aprobación Inmediata
<b>Puede tener más de un crédito en distintas cajas de compensación</b>	Si, en casos que no se realice la compra de cartera.	No, porque estamos Obligados a comprar la cartera.	Si, las deudas son bajas se compra la cartera.
<b>Existe un monto mínimo de pensión para acceder a crédito</b>	No	No	No

<b>Monto máximo que puede solicitarse</b>	Sobre 75 le baja la renta de 2 a 3 pensiones, sobre 80 a 2 y sobre 90 a 1.	No hay un monto máximo establecido, este va a depender del monto de la pensión del afiliado.	Entre 80 y 90 años: hasta 1 millón de pesos.
<b>El monto del crédito es proporcional a la pensión del adulto mayor</b>	Si, no se puede exceder el 25% de la pensión. En casos excepcionales se puede aumentar siempre cuando se acredite otro ingreso por parte del pensionado.	Si, solo se limita a la pensión, ya que es ahí donde se realiza el descuento.	Sí, en caso de urgencia vital medica y el pensionado firma con pleno conocimiento que se esta excediendo el límite.
<b>Límite de tiempo para pagar el crédito</b>	Hasta 60 mese, después de los 90 hasta 12 cuotas	Hasta 60 meses plazo	Entre 60 y 79 años, 3 y 60 meses. Entre 80 y 90 años (inclusive): en un plazo máximo a pagar de 12 cuotas.
<b>Préstamo a través de apoderado</b>	Sólo con mandato general ante notario	No bajo ningún caso	Sí, con poder notarial
			(*) Se entrega una nomina de autorización en la misma sucursal
<b>¿Verifica la entrega de crédito si se realiza a través de apoderado?</b>	Sí con llamados telefónicos o visitas al pensionado	No, porque no se realizan	No, porque se presume que fue verificado por un notario al entregar el poder.

(\*)= Entrevista encubierta.

Las cajas de compensación de asignación familiar (C.C.A.F.), se definen como corporaciones de derecho privado, con patrimonio propio y sin fines de lucro, estas fueron reconocidas legalmente el año 1953 por el D.F.L 245. Posteriormente la ultima ley que se público en materia de Cajas de Compensación fue la 18.833 que estableció un nuevo estatuto general que, entre otros aspectos, liberalizó al mercado de estas entidades flexibilizando los requisitos para conformar y elegir directorio, con lo que se reforzó el carácter autónomo y privado de estas instituciones, las cuales han tenido un sostenido desarrollo y crecimiento en las ultimas cuatro décadas, tanto en nuestro país como en el extranjero.

Hoy en día son diversas las cajas de compensación que se encuentran a disposición de las personas, tales como Los Héroes, 18 de Septiembre, Los

Andes entre otras, las cuales entregan una gran gama de beneficios en materia de seguridad social a sus afiliados, como también en salud, vivienda, cultura, capacitación, recreación, desarrollo personal. Es por esto que en nuestro país se ha generado la afiliación de un gran porcentaje de personas que forma parte del sector activo, como también, del sector pasivo que corresponde al universo de los adultos mayores pensionados, lo que es producto no solo de los beneficios que entregan según lo ya mencionado, sino mas bien, curiosamente por uno en particular, el cual ha sido el mas requerido dentro de este mercado, nos referimos al Crédito Social, pues los adultos mayores ven aquí una oportunidad real y concreta de obtener dinero cuando han visto que las casas bancarias o financieras no acceden a las solicitudes de dinero, lo que frecuentemente ocurre en nuestro país.

Es por esto, que las cajas de compensación son vistas por este grupo etéreo como una oportunidad de acceso al sistema de crédito, lo que estructuralmente es negado y visto por ellos mismos como una forma de discriminación social. Bajo esta mirada es posible aclarar que el Banco Nova es el único de todas las entidades prestamistas del país que ofrece créditos a adultos por sobre los 60 años exigiendo “su liquidación de sueldo acreditación del domicilio y el carnet de identidad ... declarando que la pensión mínima para solicitar el crédito es de ochenta mil pesos ... y pueden cancelarlo en un plazo máximo de 24 meses, incluyendo el plazo de los 80 años que es la edad máxima para solicitar el crédito, su aprobación es inmediata. En el caso que una persona mayor tenga una persona con poder, nosotros recibimos el poder y lo enviamos a la fiscalía se hace un estudio a ver si es factible darle crédito o no”(Daven 2007). Datos que serán contrastados con la investigación realizada a las Cajas de Compensación.

Debido a lo mencionado anteriormente, es posible inferir que las cajas de compensación están absolutamente al servicio de sus afiliados, sobre todo dispuestas a satisfacer las necesidades económicas de estos y sobre todo de aquellos que forman parte de la tercera edad, sin embargo, esta situación se revierte en muchos aspectos que lamentablemente no están directamente dirigidos al bienestar económico de los adultos mayores.

Para esclarecer lo que ofrece cada una de las Cajas de Compensación, la investigación derivo en la realización de entrevistas a cada una de ellas, con el fin de verificar efectivamente si dichas entidades funcionan en pro del Adulto Mayor, cumpliendo con lo establecido legalmente.

Las entrevistas se realizaron en las Caja de compensación: Los Andes, 18 De Septiembre y Los Héroes, ya que estas son las que poseen más afiliados y son las más reconocidas por los Adultos Mayores pertenecientes al universo establecido para esta investigación. El trabajo se focalizó en 14 puntos claves, dirigidos al Adulto Mayor pensionado.

1. Requisito que solicita la caja de compensación para la afiliación del pensionado.

De acuerdo a lo dispuesto en la Ley No. 18.833 de septiembre de 1989, se pueden incorporar a una caja de compensación: Cualquier empresa del sector privado, las empresas autónomas del Estado y aquéllas en que éste o las entidades del sector público tengan participación mayoritaria. Los pensionados a los que se refiere el artículo 16 de la Ley No. 19.539, de fecha 1o. de diciembre de 1997, con excepción de aquéllos que pertenecen a la Caja de Previsión de la Defensa Nacional y a la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile. Partiendo de esta base es necesario conocer cuales son los requisitos que el pensionado debe cumplir para lograr afiliarse.

Todas las C.C.A.F coincidieron en los documentos solicitados para obtener la afiliación, los cuales fueron fotocopia de cédula de identidad y la última colilla de pago. Comparando esto con el sector activo, no se vislumbra diferencia alguna, siendo simple el acceso a dichas entidades y a sus beneficios. Esta fácil afiliación conlleva a que pueda realizarse en cualquier lugar, no específicamente en el local establecido donde funciona la Caja de Compensación, situación que frecuentemente se observa en las cercanías de las plazas de pago de INP, o en diversas poblaciones donde las captadoras que trabajan para una determinada Caja realizan la afiliación “en terreno” de adultos mayores, logrando que éstos acepten incorporarse a la caja sin pedir mayor información. Esta captación de afiliados en terreno representa también una fuerte amenaza para los pensionados ya que como la investigación lo ha demostrado, éstos han sido afectados en sus propias viviendas por las captadoras, engañándolos u ofreciéndoles beneficios falsos, como también suplantando a personal de entidades como INP, situación que mancha de alguna manera la visión que los pensionados tienen de las Cajas, provocando una desconfianza y sentimientos de inseguridad frente personal de dichas entidades.

## 2. Puede estar afiliado a más de una caja de compensación

- 18 de Septiembre: *“De hecho no puede, no puede estar afiliado a dos cajas, bueno hay algunos que tiene dos pensiones, hay algunos que tienen pensiones del INP, de compañía de seguros, la misma AFP, en esos casos obviamente por una pensión puede estar en un lado y por la otra puede estar en otro.”* (Ramos 2007)
- Los Héroes: *“No, siempre por una, por que la afiliación es por rut, no por pensión.”*(Montes 2007)
- Los Andes: *“El pensionado solamente puede estar afiliado a una caja de compensación, si quiere puede desafiliarse pero tiene que tener una antigüedad de 6 meses.”* (Rojas 2007)

En relación a este punto, se produjo cierta divergencia solo con una caja, ya que dos de ellas acordaron que la incorporación a las cajas es por persona y/o rut. Solo la caja 18 de septiembre manifestó que la afiliación a la caja es por pensión, situación que no se contempla en los estatutos, ya que si bien un adulto mayor puede tener más de una pensión al mismo tiempo, ello no implica que pueda afiliarse a distintas cajas de compensación. Ante esta situación, se podrían inferir diversas posibilidades, en un primer lugar establecer que la Caja de compensación 18 de Septiembre como entidad no conoce los estatutos a seguir legalmente en cuanto al proceso de afiliación, lo que es muy poco probable; segundo, inferir que el funcionario que respondió la entrevista no tenía pleno conocimiento, reconociendo tal información como un error; y en un tercer lugar, pensar que se realizan ciertas excepciones ante tales acontecimientos con un objetivo único, captar mas afiliados, lo que sería absolutamente ilegal y sería lo más probable.

Por otro lado, si efectivamente esta situación fuera legal, significaría que el poder de endeudamiento de los adultos mayores aumentaría considerablemente, ya que podrían estar cancelando créditos en dos Cajas de Compensación por un largo período de tiempo, lo que sería desfavorable para la economía del adulto mayor. Y aunque si bien el pensionado puede tener deudas en distintas cajas con una sola pensión, endeudarse con sus dos fuentes de ingreso provoca una merma en sus ingresos que perjudican la estabilidad socioeconómica y porque no familiar.

## 3. Devolución del 1% de afiliación.

En este punto podemos destacar que la única C.C.A.F que devuelve el 1% que entrega el pensionado por estar afiliado, es Los Andes. Considerando que la devolución de este porcentaje no es obligatoria, se demuestra que dicha entidad

es más conciente con los requerimientos propios del grupo etario, donde la situación económica en la mayoría de los casos es precaria, ya que las pensiones son bajas. Esta devolución implica en muchos casos una forma de ahorro, que el afiliado utiliza ante cualquier eventualidad.

Es importante destacar, que para la C.C.A.F este beneficio, también implica una forma de tener mayor adhesión de afiliados a la misma, es decir podríamos verla como una técnica competitiva ante las otras Cajas de Compensaciones.

#### 4. Beneficios para el pensionado

En este punto a analizar, es posible determinar que todas las Cajas de Compensaciones ofrecen benéficos similares a sus afiliados, tales como turismo, talleres, bonos de salud, medicamentos, entre otros, no obstante, el que ha cobrado mas importancia hoy en día es el que tiene relación con el crédito social, siendo este uno de las “novedades” para los pensionados que más lo requieren, debido a su precaria situación económica. Este beneficio, se aprecia en primera instancia como una oportunidad para los pensionados ante la discriminación estructural, refiriéndose a solicitudes de préstamos en otras entidades financieras y/o comerciales que menoscaban a este grupo etéreo.

Los beneficios que se ofrecen por las distintas cajas si bien son similares en la mayoría de ellas, se transforman en una posibilidad de reclutamiento de pensionados, puesto que ellos se atraen por aquellas actividades que resulten más atractivas como los viajes y obviamente el crédito social. Cada uno de estos beneficios ofrecidos son la forma como se pesquisan nuevos adultos mayores, así como también se recuperan los que fueron perdidos por eventuales cambios de cajas, los cuales son bastante frecuentes. Los mencionados beneficios si bien son un aporte a la calidad de vida del adulto mayor en tanto aportan en la asociatividad, salud e integración no son utilizados con regularidad por los pensionados. Estudios realizados recientemente en nuestro país “determinan que el adulto mayor autovalente excede el 73% de la población, pero del total solo un 37% se mantiene vinculado a redes sociales y/o actividades”(CELADE 2004), ya que con el correr de los años éstos se tornan reacios a salir de sus hogares para asistir a dichos talleres y/o actividades o bien por condiciones propias del envejecimiento y la enfermedad no pueden ser partícipes de éstos y por lo tanto son usuarios solamente del crédito social y no aprovechan a cabalidad la oferta programática de la Caja. Además de ello se agrega el factor económico puesto que estos talleres son pagados por el adulto mayor, aunque a muy bajo precio, de todas formas implican un desembolso de dinero que en oportunidades el adulto mayor no puede cubrir.

##### 5. Requisitos para acceder a un crédito por parte del afiliado.

En este punto las entidades difieren, mientras las C.C.A.F Los Héroes y Los Andes solicitan documentación suficiente para verificar la veracidad de la información que se esta entregando, por el contrario la C.C.A.F 18 De Septiembre solamente requiere que la persona este afiliada. En este caso podemos concluir que la entidad no posee suficiente información que valide al afiliado frente la solicitud de crédito, (por ejemplo saber el actual domicilio de la persona, frente a alguna irregularidad). A ello debemos agregar que el Banco Nova solicita documentos como carnet de identidad, liquidación de sueldo y acreditación de domicilio, esto porque el pensionado no se afilia al banco, sino que solo presenta dichos documentos para tramitar el crédito, al contrario que las cajas de compensación que como requisito mínimo exige estar afiliado a la caja para ser beneficiario de sus prestaciones

Ahora bien, si comparamos los requisitos que se solicitan al adulto mayor versus los solicitados para trabajadores activos, podemos decir que el trabajador necesita una mayor documentación que el pensionado, situación que si bien se traduce en una ventaja para el adulto mayor, implica también que para éste sea fácil endeudarse, lo que se torna paradójico si pensamos que las pensiones del adulto mayor son irremediablemente menores al sueldo que recibe una persona activa y por tal deberíamos creer que debiesen existir mayores trabas para acceder al crédito, a pesar de ello el adulto mayor cuenta con una seguridad económica que no posee el trabajador, ya que tiene un ingreso mensual fijo seguro debido a la estabilidad de la pensión y por el contrario los trabajadores a excepción de los que se encuentran con un contrato estable no lo poseen.

Por otra parte, la accesibilidad al crédito de las tres C.C.A.F, indica que el afiliado ante una necesidad económica inmediata solicite un crédito sobreponiéndolo a las implicancias posteriores, tales como una pensión minimizada o los altos intereses. Es así, como en el sector de Forestal se vislumbra que muchos de los pensionados envueltos en una situación urgente solicitaron crédito y actualmente lamentan tal situación, ya que con más tranquilidad evalúan la gestión, concluyendo que lo remediado trajo como consecuencia un problema mayor, que desemboca en una pensión menor y un amplio periodo de endeudamiento que menoscaba su calidad de vida.

##### 6. Límite de edad para el préstamo.

El tema de la edad es sin lugar a dudas lo más relevante en relación al crédito social para adultos mayores ya que es una ventana no ofrecida por todas las entidades financieras en el país, debido a ello, podemos calificar a las Cajas

de Compensación como la posibilidad real y concreta que tienen los adultos mayores, a pesar de su edad, para solicitar este tipo de prestaciones y así mantenerse vinculados de alguna manera al sistema económico financiero del país.

Por otro lado el Banco Nova acota la solicitud de créditos a los 80 años como edad límite resguardando como entidad bancaria el seguro de degravamen que tiene el crédito, es por ello que podemos declarar que a pesar de que es el único banco que atiende a personas mayores de edad, igualmente no representa una solución a las problemáticas de mayores de 80 años, situación que si es posible cubrir con otras Cajas de compensación como se verá a continuación.

La caja de compensación 18 de septiembre declaró no tener un límite de edad para brindar créditos a los adultos mayores, incluyendo en cada uno de éstos el seguro de degravamen, por el contrario la caja Los Héroes afirmó que sólo facilitan créditos hasta los 90 años de edad, lo que si bien es un plazo amplio en relación a lo ofrecido en otras entidades como bancos, implica la exclusión de adultos mayores al beneficio, según documentos del Banco Interamericano del Desarrollo (BID) esto se relaciona con “el fenómeno social del envejecimiento donde el adulto mayor se ve enfrentado la discriminación laboral, imposición social de la jubilación, falta de acceso al crédito, pérdida del rol social y de autoestima, así como a bajos ingresos y desprotección social, entre otros elementos que impiden el ejercicio pleno de sus derechos ciudadanos” (BID 2004). Ahora bien, debemos mencionar que 90 años como límite para solicitar prestaciones pecuniarias no deja de ser una posibilidad adecuada, puesto que las expectativas de vida que actualmente existen en el país bordean esta edad y en consecuencia es un límite racional en tanto la entidad no desea exponerse a perder la cancelación del monto adeudado en caso de muerte del afiliado.

La edad como barrera discriminatoria ante beneficios o productos ofrecidos a los adultos mayores ha manifestado la carencia existente tanto en Chile como en otros países Latinoamericanos de oportunidades ofrecidas en materia de créditos para este grupo etéreo, por lo tanto las Cajas de Compensación son una vía indiscutible de inserción e inclusión presente en la sociedad y aunque imponga algún límite de edad permite que la población sobre los 60 años tenga la posibilidad de acceder a beneficios al igual que el resto de la ciudadanía.

## 7. Plazo de aprobación solicitud de crédito

En cuanto a la solicitud de crédito, tanto el Banco Nova como las tres entidades coinciden en su aprobación inmediata, lo cual es beneficioso para los afiliados en caso de estar solicitando el beneficio por alguna situación de urgencia, como en materia de alguna intervención en el plano de salud, no

obstante, lamentablemente esta medida deja en el aire posibles escenarios donde se desarrollen hechos que menoscaben los intereses de los adultos mayores afiliados a tales entidades, como puede ocurrir en casos en que el crédito sea solicitado por un tercero, que tenga el mandato notarial o poder según lo exija la caja de compensación, dejando en evidencia que no existe fiscalización alguna ya que es prácticamente imposible que la Caja de Compensación compruebe en tan poco tiempo que el dinero es solicitado por necesidad real del pensionado o por acuerdo de ambos (apoderado y pensionado), teniendo como resultado un crédito con “aprobación inmediata”, ( máximo se demora un día) lo cual puede ser traducido como un *abuso desarrollado en cuestión de minutos*.

Si tomamos en cuenta que la solicitud de créditos por parte de trabajadores activos involucra una cantidad mayor de documentación y tramitación en comparación a los créditos ofrecidos hacia el adulto mayor podemos decir que esta inmediatez se traduce en una ventaja para el pensionado, pero a su vez implica que el adulto mayor no logre verificar aspectos importantes como la tasa de interés, número de cuotas, monto total del crédito etc. Esto porque la solicitud, petición y aprobación se hace en forma instantánea, provocando que la persona que se encuentra realizando el trámite ofrezca otro tipo de prestaciones, como por ejemplo un aumento del dinero a solicitar, ya que de acuerdo a los cuestionarios aplicados, así como también las entrevistas, los adultos mayores señalaron que cuando solicitaron el crédito, los/las ejecutivas ofrecían un monto mayor al requerido por el pensionado, señalando que la cuota y el interés no incrementaba de manera considerable, situación que posteriormente era falsa, ya que el adulto mayor terminaba pagando el doble o triple del dinero solicitado, pero ante la inmediatez y la necesidad del dinero por parte del adulto mayor, éste daba su consentimiento. Si bien se llevaba el dinero en forma inmediata, las consecuencias a futuro provocarían en la mayoría, el arrepentimiento de la solicitud.

#### 8. Puede tener más de un crédito en distintas cajas de compensación

Respecto a la situación de créditos en diversas Cajas de Compensación, los entrevistados fueron claros en sus respuestas pero lamentablemente no existe un consenso respecto al tema.

Por un lado, la caja los Héroes señaló que si el pensionado mantiene saldos bajos en relación a la deuda en otra Caja de Compensación eventualmente podría realizarse una compra de cartera, lo que implica comprar esa deuda y así el pensionado solo está comprometido a una entidad, en tanto si el adulto mayor mantiene una deuda significativa no se realizaría dicha compra y efectivamente el

pensionado quedaría endeudado con dos cajas al mismo tiempo, pero afiliado y por tanto cancelando el 1% solo a la última de éstas.

Los Andes por su parte señalo que depende de cada pensionado si desea que la caja realice esta compra, pues como entidad no están obligados y queda solo a criterio del adulto mayor, es necesario destacar que está caja no impone límites en deudas y realizan la compra de cartera sin importar el monto de la deuda que el pensionado tenga en otra Caja de Compensación. Por el contrario, la caja 18 de septiembre señalo que siempre que se incorpora un afiliado que trae consigo una deuda de otra caja de compensación, es obligación comprar la deuda.

Estos antecedentes muestran una discordancia entre las cajas, y si bien a simple vista del usuario puede ser un tema poco relevante, se torna trascendente en tanto la deuda externa del afiliado merma la pensión del adulto mayor y por tanto un nuevo crédito con o sin compra de cartera significa un nuevo descuento. Además de ello, si se efectúa la compra, el monto que el adulto mayor puede solicitar sería mucho menor debido a que no se puede exceder el 25% de la pensión, lo que implica a su vez que el préstamo será con más intereses puesto que el adulto mayor tratara de aplazar la deuda (mayor número de cuotas) para que los descuentos de su pensión no se vean incrementados de manera considerable, situación que desemboca en tasas de interés ostentosas que se traducen solo en una ganancia para la caja de compensación.

Esta discrepancia entre las cajas puede representar cierta característica comercial propia de cada una de ellas, ya que mientras unas ofrecen compras de carteras y otras no, el pensionado puede optar en un mercado de libre competencia lo cual implica la adhesión de una mayor cantidad de afiliados.

#### 9. Existe un monto mínimo de pensión para acceder a crédito

En este punto las tres C.C.A.F coinciden en sus respuestas, todas señalaron que no existe un monto mínimo de pensión para acceder al crédito, pues independiente del monto de la pensión, el crédito se les puede asignar de igual forma. No obstante, a medida que disminuye la cantidad de la pensión el monto del crédito será menor, ya que el tiempo máximo para cancelar el crédito son sesenta cuotas. A estos antecedentes se debe agregar que el descuento máximo que se le puede realizar al pensionado no puede exceder al 25% de su pensión, por tanto una pensión baja implica un menor monto de crédito y a su vez el adulto mayor tratará de ocupar el máximo de cuotas por tanto la tasa de interés será mayor.

Ahora bien, el hecho de no existir un monto mínimo de pensión establecido para solicitar crédito, deja en evidencia la falta de criterio de estas entidades, al

momento de otorgar un crédito a una persona cuya pensión no revela suficiencia económica, es decir, no contemplan factores que permitan hacer una evaluación de su capacidad de pago, claramente esto ocurre debido al sistema de descuento mensual de la deuda que realizan las Cajas de Compensaciones. Ante esta situación, es posible plantear dos interrogantes que dejan en manifiesto lo que realmente podría ocurrir si se utilizara un sistema de pago personal, ¿Las Cajas de Compensaciones otorgarían la misma accesibilidad de crédito si el pago de las cuotas se efectuara personalmente y no a través del sistema de descuento? ¿Mantendrían efectivamente, el mismo criterio en cuanto al monto mínimo de pensión?.

Es necesario mencionar que la única institución que puso límite para brindar crédito al adulto mayor fue el banco Nova, quienes señalaron que con “una renta de 80 mil pueden acceder a un crédito de consumo”(Daven 2007), esto no puede verse como una actitud discriminatoria, ya que al considerar que los plazos para pagar este crédito son bajos, es necesario tener una solvencia económica relativamente mayor a la exigida por las Cajas de compensación entendiendo que nos encontramos frente a una entidad bancaria y no una organización con carácter y fin social como sí lo son las cajas de compensación.

#### 10. Monto máximo y/o mínimo de crédito a solicitar en la caja de compensación

Dentro de la investigación las cajas manifestaron discrepancias en relación a los montos máximos, por un lado la Caja de Compensación los Andes señaló que a medida que el pensionado avanza en edad su máximo a solicitar va disminuyendo en relación a su pensión, pudiendo después de los noventa años solicitar solo el equivalente a una renta mensual. Esto significa que existe igualmente una discriminación por edad, ya que la Caja de compensación resguarda sus propios intereses al incrementar los riesgos de muerte del afiliado pasados los noventa años, estableciendo una traba en la solicitud del préstamo situación que expresamos anteriormente. Sin embargo la libertad que existe para los pensionados sobre 60 y menores de 80 en relación al monto del crédito da pie para que éstos usen y abusen de los créditos, ya que en oportunidades al momento de cancelar una deuda se solicita otro crédito igual o más alto que el anterior.

Por otro lado, la caja de compensación Los Héroes señaló que el monto máximo es hasta un millón de pesos sin importar si el afiliado tiene ochenta o noventa años, lo que demuestra un signo de no discriminación por edad en el acceso universal a la prestación, esto refleja que existe una posibilidad mayor de endeudarse a cualquier edad, aún cuando la entidad prestamista que ofrece el

crédito reconoce el riesgo de no cancelación por muerte del pensionado vale decir que se perfila como un auxilio para los pensionados de más edad.

Una vez conocidos estos antecedentes proporcionados por las Cajas se puede apreciar la discordancia entre una Caja y otra, situación que el pensionado en oportunidades desconoce puesto que no se informa sobre los beneficios u opciones relacionadas al crédito social, y más que nada buscan satisfacer sus necesidades sin importar el monto o cantidad de cuotas que alcancen, además de ello debemos considerar que para ser usuarios del crédito deben permanecer al interior de la Caja a lo menos 2 meses para comenzar a gozar de los beneficios y aunque el afiliado sepa y conozca que los intereses en la caja donde se encuentra afiliado son altos, la urgencia de los problemas o necesidades a las que se ve enfrentado, no les permite realizar el cambio de caja y por tanto solicitan el préstamo con el monto que la caja les ofrece en la cantidad de cuotas e intereses que ello implique.

#### 11. El monto del crédito es proporcional a la pensión del adulto mayor.

En este punto, las tres entidades coinciden en que el monto del crédito a solicitar es proporcional a la pensión del afiliado ya que el descuento mensual no puede exceder del veinticinco por ciento de la renta del pensionado, lo que legalmente es absolutamente correcto, sin embargo, la C.C.A.F los Andes y los Héroes, realizan algunas “excepciones” en caso de urgencia vital, es decir, en ocasiones sobrepasan el veinticinco por ciento establecido por ley, lo que hace surgir interrogantes que disminuyen la confiabilidad que se le pueda llegar a otorgar a estas entidades ya que no sabemos si efectivamente funcionan y establecen estas ventajas en pro del adulto mayor o en beneficio de ellas mismas, considerando que son capaces de actuar de manera irregular y pasar a llevar normas establecidas, normas que para ellos son conocidas.

La estipulación del 25% como máximo de descuento es consecuencia de que en tiempos anteriores los afiliados, podían solicitar cantidades aún mayores sin un porcentaje claro de descuento lo que traía como consecuencia que el pensionado recibiera una renta menor al cincuenta por ciento de su totalidad, debido a lo cual se estableció este porcentaje límite de descuento, a modo de dar solución a tal hecho.

Lamentablemente, esta norma o límite establecido no es del toda efectiva, considerando que no existe un mecanismo de fiscalización periódico dirigido hacia estas entidades, lo cual se demuestra en el desenlace de aquellas “excepciones” que consideran las Cajas de Compensación y que son informadas a terceras personas sin temor a ser sancionados, tal cual ocurrió en la entrevista aplicada, sumado a esto se vislumbra aún mas la posibilidad de perjudicar

directamente los intereses económicos de los pensionados que poseen una renta baja, situación que ya se ha mencionado en otros puntos.

De esta manera podemos comprender que los montos solicitados, así como el monto de la pensión se encuentran ligados, en tanto el monto del crédito determina el descuento que los pensionados sufrirán en sus pagos mensuales. Si bien el crédito no puede exceder el 25% de la pensión que percibe un adulto mayor, Caja como los Andes manifestó que ese porcentaje puede verse sobrepasado, si es que el adulto mayor demuestra que tiene otra entrada “ si el pensionado tiene otro ingreso por ejemplo tiene una pensión y tiene un negocio o esta trabajando, la caja puede hacer una excepción y puede aumentar el 25%, eso es conversable porque el pensionado justifica y acredita que tiene otro ingreso, entonces ahí sí”(Rojas 2007) . De esta manera entonces el monto del crédito aumenta, ya que su máximo a solicitar se ve incrementado con esta otra fuente de ingreso, y por tanto la deuda será mayor y por consiguiente la pensión se verá más afectada quedando reducida en un 30 o 40%. Si bien en momentos y situaciones determinadas y debido a las características de las problemáticas que afectan a los adultos mayores se puede entender que este 25% pueda ser sobrepasado, pero de todas formas, no puede dejar de asombrarnos la falta de criterio que presentan dichas entidades, si pensamos que este exceso de dinero será descontado de sus pensiones por un período no menor de tiempo.

## 12. Límite de tiempo para pagar el crédito

Los plazos estipulados para cancelar los créditos sociales no fueron un tema divergente entre las Cajas estudiadas. Todas coincidieron en que el plazo máximo es de 60 cuotas es decir 5 años, y como se pudo observar en las conversaciones sostenidas con los entrevistados la mayoría de ellos utilizaba este amplio plazo, pues la cuota mensual era más baja y por tanto no implicaba una disminución sustancial de la pensión. Sin embargo al solicitar el crédito no se tomaba en cuenta el interés que generaría el dinero solicitado, ya que a mayor plazo mayor es el monto final a pagar por el pensionado. En contraste a este monto tan amplio el banco Nova aseguro que sus créditos solo pueden ser cancelados en un plazo no mayor a los 24 meses (2 años), lo que bastante menos que lo ofrecido por las cajas y por tanto, posiblemente, dependiendo del monto, la cuota sea más elevada que la ofrecida por las cajas de compensación

A pesar de que el plazo fue el mismo en todas las Cajas, Los Héroes manifestó que a partir de los 80 años el plazo máximo de cuotas es de 60 meses, situación que al igual que el monto a solicitar se ve disminuido. Esta situación puede apreciarse desde dos perspectivas distintas, ya que por un lado puede pensarse que los Heróes discrimina a los mayores de 90, estableciendoles trabas

y por otro que se preocupa por el bienestar de los adultos mayores por sobre los noventa años. Así como también se pensaría que resguarda sus intereses debido a posibilidad de muerte del afiliado y por ende la utilización del seguro de degravamen.

El tiempo para cancelar el crédito es importante cuando hablamos de adultos mayores, ya que existe evidentemente un riesgo mayor de muerte en este grupo etéreo. A ello debemos agregar también que aún cuando los montos solicitados no sean elevados, la cantidad de cuotas será siempre amplia ya que ellos buscarán que su pensión no se vea disminuida de forma tan abrupta.

### 13. Préstamo a través de apoderado

Los préstamos a través de apoderado son parte importante y primordial de esta investigación en el sentido de ser terceras personas los/las posibles autore(a)s de maltrato económico, es por ello que para este eje investigativo se realizaron dos tipos de entrevistas, la primera realizada como alumnas seminaristas que buscaban información y la segunda como personas que tenían un mandato notarial y/o poder sobre un adulto mayor, a modo de conocer si las Cajas de Compensación facilitaban el crédito a terceras personas.

Primeramente es necesario dilucidar lo que se entiende por mandato, según nuestra normativa vigente el “mandato es un contrato en que una persona confía la gestión de uno o más negocios a otra que se hace cargo de ellos por cuenta y riesgo de la primera. La persona que confiere el encargo se llama comitente o mandante, y la que lo acepta, apoderado procurador, y en general, mandatario” (Código Civil 1992). Así también se especifica que si el si el “mandato comprende uno o más negocios especialmente determinados, se llama especial, si se da para todos los negocios del mandante, es general; y lo será igualmente si se da para todos, con una o más excepciones determinadas”(Código Civil 1992). Además de ello se agrega en artículos específicos que el mandatario esta obligado a dar cuenta de sus acciones, situación que dentro del contexto familiar en el cual se dan la sucesión de mandatos, esto no ocurre, ya sea porque el mandante o adulto mayor en este caso no lo solicita como porque su mandatario no realiza esta acción, debido a la condición mental del pensionado como ocurre en la mayoría de los casos encontrados de maltrato económico.

Bajo esta condición es necesario señalar que las Cajas Los Héroes y Los Andes realizan prestaciones a través de mandatos notariales, sin embargo la Caja 18 de Septiembre manifestó en las dos oportunidades consultadas que este trámite no se realizaba a menos que fuera el adulto mayor el que solicitara la prestación “bajo ninguna circunstancia porque esto puede prestarse para abusos

o situaciones que nuestra Caja no se hace responsable. La política nuestra es que nosotros no hacemos nada a través de apoderado, solamente el titular, el titular tiene que venir a firmar y a poner la huella digital”(Ramos 2007). Esta negación implica que la Caja resguarde de cierta manera los intereses del adulto mayor, disminuyendo las posibilidades de que ellos se vean envueltos en situaciones de abusos por parte de sus apoderados.

Bajo la misma línea que Los Héroes y Los Andes, el Banco Nova afirmó que aceptan que las solicitudes de créditos sean realizadas por terceras personas, ya que reconocen que hay adultos mayores que se encuentran impedidos para acercarse a las oficinas y que verdaderamente necesitan del dinero para solucionar contingencias de la vida familiar o personal, situación que como se verá más adelante es previamente fiscalizada ya que depende del tipo de poder si el crédito finalmente será otorgado.

Ahora es necesario recalcar que las otras dos Cajas, permiten que adultos mayores postrados, por ejemplo puedan ser usuarios del crédito social, ya que debido a su condición no pueden presentarse a firmar o estampar su huella digital, ante lo cual, es destacable que estas Cajas permitan su participación, eso sí con algún mecanismo de fiscalización para no caer en aprobaciones de créditos que no sean requeridas verdaderamente por el adulto mayor, sino más bien intereses propios del apoderado. Los Andes manifestó que “el apoderado tiene una carta poder, un mandato general en la cual el pensionado le pidió a la otra persona hacer todos los trámites generales porque él por sus propios medios no podía realizarlo”(Rojas 2007) logrando de esta manera involucrar al universo completo de sus afiliados sin excluir por condiciones físicas. La duda que cabe dilucidar es que ocurre con aquellos adultos mayores que no presentan sus facultades mentales normales posiblemente por enfermedades psicológicas ¿Son excluidos de los beneficios?. Los Andes señaló que el pensionado para solicitar el crédito debe estar “con sus 5 sentidos”(Rojas 2007), pero si un adulto mayor entregó poder notarial a un tercero para hacerse cargo de todas las actividades relacionadas con su pensión y/o trámites de dinero, éste eventualmente podría solicitar un préstamo en alguna Caja de compensación que avale esta situación, como por ejemplo Los Héroes, ya que señalaron no presentar conflicto alguno con los pensionados que cedieron un mandato notarial. De hecho en la entrevista encubierta realizada personal de la Caja entregó un mandato tipo (Ver Anexo 5) que se debe llenar para solicitar créditos, lo relevante de este hecho se enmarca en que no mencionó que este poder debía ser notarial, sino que solo bastaba con que el adulto mayor lo firmara desde su hogar y el apoderado lo llevara a la institución para tramitar posteriormente el crédito “...debe traer este papel firmado por el adulto mayor... lléveselo y que el adulto mayor lo firme para que usted

pueda tramitar el crédito si puede traerlo ahora en el transcurso de la mañana no hay problema... Los créditos tienen aprobación inmediata...” (Robles 2007) . Cabe destacar que en la entrevista realizada a Ricardo Montes como jefe de área, efectivamente señalo que los créditos podían realizarse a través de terceros pero fue enfático al manifestar que debía existir un mandato ante notario, ya que era él quien debía certificar la calidad de mandante y mandatario : “ los créditos pueden otorgarse a través de un mandato notarial, porque yo me baso en que el notario fiscalizo que el adulto mayor se encuentre conciente de que esta cediendo un poder a una persona de confianza, por lo tanto nosotros nos guiamos por ese poder que la persona realiza ante un notario público”(Montes 2007).

Esta situación parece representar una amenaza para los adultos mayores, ya que desde la plana ejecutiva realizan un discurso correcto y apropiado, pero sus funcionarios realizan otro tipo de acciones buscando ganar comisiones a través del otorgamiento de créditos, situación bastante irregular, si consideramos que estamos hablando que este hecho se produce al interior de una misma institución, por lo tanto se comprende un doble discurso o una incongruencia en los canales de comunicación al interior de la institución.

Estos acontecimientos dejan en evidencia, la fácil oportunidad que existe para solicitar dichas prestaciones, puesto que se dan todas las facilidades posibles, y si bien podemos calificar que en oportunidades precisas como adultos mayores que no pueden salir de su residencia y tienen la urgencia de solicitar un crédito se valida la solicitud éstos a través de terceros, también da pie para pensar que adultos mayores que se encuentran en establecimientos de larga estadía podrían ser víctimas de maltrato económico por parte de sus cuidadores (como fue constatado con la señora Lily Cabrera) y porque no también aquellos que sufren de enfermedades mentales, ya que no pueden hacer uso de sus ingresos y por lo tanto no tienen conocimiento alguno de créditos que puedan solicitarse a su nombre.

Si bien entendemos que existe una libre competencia entre las Cajas de Compensación, la evidencia de discrepancias entre una y otra en relación a la solicitud de créditos por terceras personas da pie para plantearse distintas interrogantes que se dirigen hacia las autoridades, las cuales deberían dar respuesta a través de las reglamentación general dirigida hacia las cajas de compensaciones, ya que si bien estas son fiscalizadas por la Superintendencia, lamentablemente solo se limitan a establecer reglamentos tales como el de prestaciones de crédito social de las Cajas de Compensaciones, además de indicar en el artículo trece que estas entidades pueden conceder prestaciones de crédito social, en conformidad a las normas en el contenidas, y a las que establezcan en el reglamento particular de cada caja. Es aquí donde se genera la

mayor falta por parte de las autoridades, ya que no existe un reglamento general riguroso que especifique las normativas a seguir por estas entidades, normativas que sean efectivamente mecanismos de prevención ante situaciones como las que hoy en día ocurre en nuestra sociedad y que efectivamente establezca un régimen general enfocado hacia un buen proceder por parte de las cajas de compensaciones y a la vez que cumpla con el principal objetivo que estas establecen, nos referimos al bienestar del afiliado y su familia.

14. ¿Verifica la entrega de crédito si se realiza a través de apoderado?

Respecto a este punto las opiniones en las cajas de compensación fueron variadas, mientras que en la caja 18 de septiembre, fueron tajantes al señalar que no se realizan transacciones de dinero sin el adulto mayor afiliado presente y por tanto no se realiza fiscalización alguna ya que dicho trámite no es válido, por otro lado la caja los Andes manifestó que se llevaba a cabo la entrega verificándola con llamadas telefónicas o visitas domiciliarias. No ocurrió lo mismo, con la Caja de Compensación Los Héroes, que señaló reconocer los poderes como forma de entrega de dinero pero que no realizan fiscalización alguna ya que de acuerdo a ello, se presume que el notario es quien verifica tal situación antes de otorgar el mandato, menos aún cuando desde la institución se entregan los mandatos para ser firmados en los hogares por los adultos mayores, es decir que confían plenamente en el apoderado o tercero que se dirige a la caja consultando sobre créditos.

Esta poca y/o casi nula fiscalización por parte de las cajas de compensación, demuestra un vacío existente en la entrega de créditos a través de terceras personas. Si bien la fiscalización no forma parte de las tareas esenciales de las cajas de compensación, debiera existir por parte de estas un mínimo de preocupación para lograr determinar quién realmente está solicitando el crédito y de esta forma evitar situaciones de maltrato económico además de realizar efectivamente las acciones que mencionan, tales como, las llamadas o visitas siendo estas medidas un poco ambiguas considerando que la entrega es inmediata, ante esto ¿Se realizarán efectivamente estas acciones en tan corto plazo?. Ante esta situación, se puede considerar absolutamente que el sistema de fiscalización hacia este tipo de situaciones que ponen en riesgo los derechos de los adultos mayores, es prácticamente nula, considerando la falta de responsabilidad de las autoridades que forman parte de estas entidades y que por lo demás sin lugar a duda tienen pleno reconocimiento de los posibles riesgos que pueden correr los reales intereses de sus afiliados al tener normativas tan ligeras. Esta falta de fiscalización se contrasta con lo ofrecido por el Banco Nova ya que señalaron que “en el caso que una persona mayor tenga una persona con

poder, nosotros recibimos el poder y lo enviamos a la fiscalía se hace un estudio a ver si es factible darle crédito o no”(Daven 2007), está situación podría ser calificada como óptima ya que prima una fiscalización real para evitar situaciones de abusos hacia las personas mayores y por tanto da pie para pensar que debiera ser la Superintendencia de Seguridad Social quien se encargara de realizar esta función.

Una vez concluidas las entrevistas realizadas por el grupo de alumnas seminaristas, éstas arrojan resultados poco deseables para dichas entidades, vislumbrándose una serie de irregularidades en cuanto a procedimientos a seguir, reglas que cumplir, falta de honradez de los funcionarios al momento de captar afiliados (captadoras) y por ultimo mínima fiscalización enfocada a asegurar los intereses de sus afiliados (facilidad para solicitar el crédito social), como también falta de inspección desde un organismo superior hacia estos organismos, considerando la débil tarea que hasta el momento ha realizado la superintendencia de seguridad social, como entidad fiscalizadora.

Todos los puntos analizados en relación a las Cajas de Compensación se tornan relevantes si se consideran antecedentes de distinta índole como por ejemplo la cantidad de reclamos que se manifiestan, ya que en portales de Internet es posible vislumbrar una serie de anomalías que han dejado estipulados adultos mayores en relación a prestaciones que fueron obtenidas desde las cajas principalmente con los créditos sociales como por ejemplo en la página de la Superintendencia de Seguridad Social, donde existe un link especial para registrar reclamos tanto de pensionados como de trabajadores estipulando claramente que reclamos en contra de resoluciones y actuaciones emanadas de las Cajas de Compensación de Asignación familiar involucra a todas las reclamaciones efectuadas por trabajadores y pensionados afiliados al Régimen de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, respecto de las resoluciones recaídas en créditos sociales, prestaciones adicionales, prestaciones complementarias, afiliación y desafiliación, asignación familiar, subsidio de cesantía, entre otros. En estos reclamos es posible apreciar que ellos se sienten engañados y/o estafados debido a los altos intereses que han debido cancelar después de la solicitud de un crédito. Más aún cuando la investigación realizada por las alumnas evidencio claramente que los adultos mayores no son víctimas de maltrato al interior de la familia sino que en el exterior con todas aquellas irregularidades que fueron analizadas y detalladas en las entrevistas en profundidad con los pensionados

Además es necesario destacar que no existen entidades que puedan advertir sobre las consecuencias de los créditos, no indicando que son una

opción negativa, si no más bien resguardando que puedan tomar una decisión basados en un conocimiento real del crédito y todas sus implicancias. Hasta el momento el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) es el único que se ha encargado de atender las demandas, quejas y reclamos que los adultos mayores han plasmado, así como también lanzando a la ciudadanía campañas educativas en relación a los derechos del consumidor, pero éstas se encuentran enfocadas a toda la población y no se limitan a los adultos mayores.

A pesar de que existen estas situaciones poco deseables no podemos dejar de reconocer que estas cajas se transforman en la única oportunidad que tienen los adultos mayores para satisfacer necesidades que otros no pueden cumplir. Además de ello debemos destacar que las cajas de compensación son el más importante sistema de asistencia social dado el número de personas que resulta beneficiado de ellas y la multiplicidad de funciones que cumple y como tal sería irreparable el daño que podría causarse al terminar éstas con sus funciones si es que fueran fiscalizadas o analizadas de manera rigurosa y se llegara a la determinación de acabar con ellas.

Es debido a todos estos factores y posterior análisis de los datos recogidos que se plantea la interrogante sobre como y a quién le correspondería velar por los intereses que tienen los adultos mayores entendiendo que el acceso a oportunidades de crédito son mínimas en otras entidades bancarias, desligando de esto al Banco Nova que efectivamente sí brinda créditos a personas mayores de edad, así como también, de que manera se pueden regular los altos intereses que son pagados por este grupo, ya que a todas luces se manifiesta que existe un abuso y una ganancia sustancial de las Cajas a través de este grupo etéreo.

**Conclusiones y hallazgos**

## **VI. Conclusiones y Hallazgos**

Todo proceso de investigación social, tiene como etapa final dar a conocer cuales fueron las conclusiones a las que llego el equipo de investigadores en función de los resultados obtenidos, conclusiones que permiten afirmar o refutar interrogantes planteadas en función de una situación considerada clave en el proceso de investigación.

A continuación, se darán a conocer las conclusiones a las que llegó el equipo de trabajo, en torno a los resultados obtenidos, determinando si existe o no maltrato económico hacia adultos mayores pensionados por parte de sus apoderados. Así también se entablarán conclusiones respecto a distintos ejes propios del proceso de investigación que se enfocan a los hallazgos encontrados, los cuales constituyen una parte de gran relevancia dentro del estudio y finalmente conclusiones referidas al equipo de trabajo que realizó el proceso de investigación social.

### **Conclusiones temáticas.**

La realización de este proceso de investigación cumple con entregar información nueva y necesaria, en virtud del bienestar social de los Adultos Mayores, basándose en la obtención de información, a partir de la cual se logra definir, relacionar y establecer el reconocimiento de situaciones-problemas que afectan directamente su dignidad. Ante esto, es posible determinar que en función de la hipótesis e interrogantes establecidas en el presente seminario, se llegó a la obtención de valiosa información, que arroja diversas conclusiones.

Luego del proceso de análisis de la información, el equipo seminarista es capaz de establecer, que las distintas circunstancias que llevan al adulto mayor a delegar el cobro de su pensión a terceras personas recae principalmente en el factor salud y en segundo lugar por motivos de viajes. Con esto es posible establecer, por una parte que afortunadamente no se detecta situación en que el adulto mayor haya delegado poder a terceros por algún tipo de presión o amenaza, considerando que los apoderados en la mayoría de los casos eran familiares, sino mas bien pasa por un tema de cuidados hacia la salud de la persona, destacando que en muchas ocasiones este poder se delegaba por el tiempo en que el pensionado se encontraba en malas condiciones de salud y después todo continuaba de manera regular, sumado a esto, los adultos mayores, en todo momento reconocen la honestidad de parte de las personas a quien les delegaban poder, sin existir ningún caso que informara sobre falta de dinero al recibir la pensión a través de otra persona, quedando en evidencia las reales circunstancias que llevaron al adulto mayor a delegar poder a terceros.

Por otro lado, se esclarecen situaciones que afortunadamente contribuyen al bienestar del los adultos mayores, tales como el compromiso y apoyo familiar, esto se manifestó aún mas, cuando las alumnas al momento de aplicar el instrumento y entablar una conversación directa con el adulto mayor se vieron obstaculizadas en varias ocasiones por la intervención de sus familiares, los cuales realizando una serie de preguntas dirigidas a nuestra procedencia y los motivos por los cuales solicitábamos al adulto mayor respondieran una serie de preguntas, dieron a conocer la preocupación ante cualquier acontecimiento desconocido, ya que en visitas similares a las nuestras, muchos habían sido víctima de acciones ilícitas, lo que se aclarará al momento de menciona los hallazgos encontrados.

Otras de las conclusiones a las que llega el equipo de trabajo, tiene relación con las razones que motivan al adulto mayor al momento de solicitar prestamos en las cajas de compensación. En primer lugar, se establece que los adultos mayores ven a las cajas de compensación como una de las pocas instancias que les otorga la posibilidad de solicitar un préstamo, considerando la

discriminación de la que son víctimas por parte de casas comerciales e instituciones bancarias al momento de tal solicitud.

Las razones detectadas por las cuales los adultos mayores solicitan crédito a las cajas de compensación, tiene relación directa con la insuficiencia de dinero para cubrir gastos de salud, construcción, falta de recursos para subsistir y para otorgar ayuda a algún familiar. La posibilidad de llegar a la obtención de esta información por parte de los adultos mayores, nos permitió concluir en primera instancia que afortunadamente la solicitud de crédito realizada, es efectivamente en función de sus necesidades personales y familiares, teniendo plena conciencia de la acción que se está llevando a cabo, e incluso al momento en que manifiestan que solicitaron el préstamo para facilitárselo a algún familiar, reconocen de inmediato que les es devuelto el dinero por parte de la persona.

Esta información, nos permite determinar que efectivamente los adultos mayores tienen pleno conocimiento de las reales circunstancias que los llevaron a solicitar un préstamo en cajas de compensación, quedando apartada la posibilidad de que estas personas fueran en cierta forma engañadas al momento de solicitar un crédito a través de su apoderado, sin siquiera saber que el crédito existía, lo que contribuye al bienestar de este grupo etéreo.

Desde el plano central de la investigación y en función de los resultados arrojados, se detectó un caso comprobado de maltrato económico, quien residía en un Establecimiento de Larga Estadía y no contaba con vínculos familiares, de lo que se infiere que adultos mayores que se encuentran solos son más susceptibles de ser objeto de maltrato. Posteriormente, se encontraron tres casos establecidos como posibles maltratos económicos, debido al estado de demencia senil en que se hallaban los adultos mayores, lo que obstaculiza de sobremanera la posibilidad de comprobar si efectivamente la persona desconocía la existencia del préstamo o realmente no le era posible recordarlo.

Así también se encontraron dos casos correspondientes a abuso patrimonial, uno potencial y el otro comprobado, de acuerdo a la definición de abuso patrimonial establecida por las alumnas, este último caso permite determinar que cuando un adulto mayor es víctima de esta acción, existe una relación entre las actuales condiciones de estabilidad económica y emocional en que se encuentra la persona y la acción cometida como tal, concluyendo, que si bien la persona fue víctima de abuso patrimonial, no sintió que esta situación menoscabara su calidad de vida, estando actualmente viviendo en buenas condiciones y sin un sentimiento de rencor hacia su hija, quien reside en este momento en la vivienda que le pertenece.

Finalmente, considerando los resultados en cuanto al número de personas afectadas, el grupo de alumnas seminarista establecen a modo de conclusión que

no existe maltrato económico en adultos mayores que poseen apoderado, ya que si bien estos tienen acceso a la pensión del adulto mayor, solo se limitan a realizar acciones en función del problema que llegara a presentar el pensionado, es decir se preocupan de hacerles llegar el dinero sin existir situaciones en que estos hicieran uso de la pensión sin consentimiento del adulto mayor, quedando comprobado científicamente que los adultos mayores no son vulnerables al maltrato económico por parte de sus apoderados.

### Hallazgos temáticos

Durante el proceso de investigación, quedó en evidencia que no existe maltrato económico hacia adultos mayores pensionados que han delegado poder a terceros, concluyendo que éstos, no son más vulnerables de ser maltratados económicamente. Sin embargo, desde otra perspectiva de maltrato, se establece que durante el desarrollo de la investigación social, se vislumbraron una serie de acontecimientos que dan lugar a uno de los hallazgos más importantes que lamentablemente van en contra de los reales intereses de los adultos mayores, nos referimos al *maltrato estructural*, entendiendo por tal concepto a la “Falta de políticas sociales y de salud adecuadas, mal ejercicio e incumplimiento de las leyes existentes, y presencia de normas sociales, comunitarias y culturales que desvalorizan la imagen del adulto mayor, que resultan en perjuicio de una persona y se expresan socialmente como discriminación, marginalidad y exclusión social”.

La situación-problema destacada como maltrato estructural, hace referencia, a los procedimientos y gestiones irregulares que realizan los funcionarios de las cajas de compensación, como también a la falta de estatutos o reglamentaciones legales dirigidas hacia los *adultos mayores pensionados*, que dejen estipuladas las normativas, procedimientos y cláusulas a respetar por parte de estas entidades, que por cierto, tienen un mecanismo de fiscalización, a cargo de un organismo superior que va en desmedro de los reales intereses de los adultos mayores. Esta información se fue canalizando a medida que se repetían los testimonios de los adultos mayores pensionados, testimonios, que hacían referencia a situaciones de engaño, que desde un punto de vista legal se traduce en estafas por parte de las captadoras de las cajas de compensación, ya que éstas en muchas ocasiones mencionadas por los encuestados, realizaban los cambios de afiliaciones sin informarles a los adultos mayores, generando en ellos sentimientos de inutilidad, en sus familias sentimiento de rabia e impotencia y lo más importante afectando directamente su dignidad.

Por otro lado, las alumnas seminaristas realizaron una serie de entrevistas en las cajas de compensación los Héroes, Los Andes y la caja 18 de Septiembre, con el fin de obtener información sobre el procedimiento a seguir por parte de estas entidades, al momento en que el adulto mayor pensionado solicita su afiliación, solicitud de beneficios, principalmente el crédito social con y sin apoderado. Esta información arrojó una serie de resultados que detectaron ciertas irregularidades, cuya relevancia es de gran magnitud, por lo que como equipo de trabajo se tomó la decisión de otorgar un capítulo especialmente referido a este hallazgo ya que se constituye como una situación- problema clave en el proceso de investigación, conformada por diversos factores, que por cierto, afecta directamente los reales intereses de los adultos mayores, no solo desde el punto de vista económico, sino también la dignidad de la persona uno de los principios más importantes del Trabajo Social como profesión.

Otra circunstancia en que concentran la atención las alumnas durante el trabajo en terreno, hace mención al desconocimiento que tienen los adultos mayores y sus familiares respecto a las reales funciones que realiza el INP, ya que muchas de las captadoras que embaucaron a los adultos mayores con el fin de cambiarlos de caja de compensación, tenían como referencia o procedencia a esta institución, siendo que el Instituto de Normalización Previsional es la entidad encargada de entregar las pensiones a sus usuarios y por ningún motivo comparten convenios o preferencias con cajas de compensación, menos aún ofrecen créditos a los adultos mayores.

Un tercer y último acontecimiento que se destaca dentro de los hallazgos encontrados, es la comprobación de un supuesto que hace bastante tiempo consideran los organismos dirigidos al bienestar del adulto mayor, que son principalmente corporaciones de salud y municipalidades. Este supuesto, descansa en la idea que son muchos los adultos mayores postrados residentes en cerros y debido a las condiciones demográficas, sería imposible que ellos asistieran a sus controles médicos y/o trámites administrativos, perdiendo así el contacto con las instituciones.

Esta situación planteada por profesionales del área social, queda refutada ya que durante el desarrollo de la investigación se obtuvo información correspondiente a los adultos mayores que se encuentran postrados, donde el porcentaje arrojado corresponde al 5% de la muestra, lo que es equivalente a seis personas (residentes en los cerros de Forestal), quienes no se encuentran en situaciones paupérrimas ni con falta de atención médica ya que en muchas de los casos, son las mismas instituciones de salud las que se encargan de su traslado,

quedando en evidencia que la falta de antecedentes o ubicación de adultos mayores no es precisamente adjudicable al sector geográfico en donde residen o las condiciones de salud en que se encuentren.

A modo de reflexión final, es posible mencionar que el abuso cometido por terceras personas no forma parte solo de la vida del adulto mayor, sino que se transforma en un problema social desde el momento en que como país no es posible brindar una red de apoyo que proteja al adulto mayor, considerando que cada día son más los que avanzan hacia este sector de la población, dejando a la vista los vacíos estructurales que existen y que no han podido ser cubiertos.

### **Conclusiones en torno al Equipo de Trabajo.**

Es de suma importancia establecer conclusiones en función de lo que fue el trabajo en equipo del grupo seminarista, en donde se considera que la formación de un equipo de trabajo, para la realización de un Seminario de Título, atraviesa por diversos factores ya sean de tipos afectivo, por el conocimiento de la modalidad de trabajo de quién se desea integre este equipo, y la temática a abordar en la investigación. Todos ellos juegan un papel relevante en el desarrollo de este proceso, y se consideraron a cabalidad en la conformación del presente seminario

Los aportes y distintas visiones de cada integrante fueron esenciales en el entendimiento de las diferentes percepciones consideradas, y con ello, se apunta claramente a que los análisis y enfoques que se desarrollaron estaban acompañados de un gran sentido de integración y complementación por parte del equipo de trabajo. Sumado a esto, desde el punto de vista personal y profesional las tres alumnas que conformaron el trabajo de título, no solo se unieron en función del gran interés que tienen por la temática y por supuesto, la vocación de servicio, sino también por el sentido de compañerismo y amistad que se ha desarrollado desde los inicios de la carrera como estudiantes de Trabajo Social

Por otro lado, el trabajo de investigación se constituyó en fuente de conocimientos para la profesión, fue un proceso de aprendizaje personal y de desarrollo profesional. Trabajar en esta experiencia de seminario, ha significado para el equipo de trabajo un proceso de enriquecimiento, de dedicación y gran interés por la temática, a partir del cual han dado lugar a una de las experiencias profesionales más importantes que marcan sus inicios dentro de lo que respecta al compromiso hacia la práctica profesional y a la verdadera vocación de servicio.

### **Conclusiones en torno a la Profesión**

Cuando hablamos de Trabajo Social, nos referimos en general, a aquella tecnología que tiene por objeto modificar la realidad social desde una perspectiva más científica y una mayor eficacia en la acción, apuntando a un objetivo en general, el bienestar de cada uno y todos los miembros de la sociedad en relación con el desarrollo social pleno en todo sus aspectos.

El seminario de título realizado por las alumnas de Trabajo Social, introduce importantes aportes para el saber de la profesión en función de la realidad de los adultos mayores y una temática en particular que es el maltrato económico, proporcionando información clave sobre la real situación de este grupo etéreo y la problemática a la que hoy en día se ven enfrentados. Esta información entregada a través de un proceso de investigación social, práctica propia de la profesión, permite aportar una visión de la realidad, que para los y las profesionales Asistentes Sociales es de vital importancia, sobre todo para aquellos que forman parte de un equipo de trabajo cuya función se dirige al bienestar de los adultos mayores, constituyéndose por tanto, como un aporte teórico que enriquece el bagaje de conocimiento del tales profesionales.

Así también, esta experiencia de seminario, aporta una configuración más amplia, intensa y sistemática de la realidad social de los adultos mayores, como también se constituye en una posibilidad de acceso a la obtención de información por parte de los profesionales, los cuales fundamentan su actuar competente en el hecho de aprender a conocer, es decir llegar a ser capaces de comprender lo que realmente ocurre, aprender a hacer, para llegar a influir sobre el entorno social y finalmente aprender a ser, ante lo cual se complementan los otros dos aspectos, asimismo esta experiencia de seminario se constituye en una fuente de aprendizaje para los alumnos que están insertos en el proceso de formación como futuros Trabajadores Sociales, lo que les permite estar concientes de las distintas aristas que afectan a este grupo etéreo y la importancia que tiene para nuestra profesión investigar sobre los reales acontecimientos que ocurren en la construcción de la realidad social.

### **Limitaciones del proceso de investigación**

Todo proceso de investigación se encuentra determinado por factores que facilitan y/o entorpecen su desarrollo. Se considera relevante mencionar cuales son las limitaciones, ya que permiten resolver futuras contingencias en otros estudios, así como comprender el proceso mismo de la investigación.

Un factor decisor, es la carencia de recursos institucionales, lo cual tiene relación con la disponibilidad de computadores para seleccionar el universo y posteriormente la muestra, de estos solo uno se encontraba disponible por tres horas y media en las tardes de cada día hábil de la semana, esto significó un retraso sustantivo en el inicio de la investigación, ya que esta etapa se distendió por varios meses. A estos tiempos disponibles hay que descontar además, tardes en que fallaba el sistema impidiendo trabajar o días en que el establecimiento se cerró por diversas razones.

Otro indicador determinante en el proceso fue la inasistencia de los adultos mayores al focus grup, esto dificultó la obtención masiva de información, situación que desencadenó la realización de entrevistas en profundidad, para cumplir con el fin propuesto, es decir, captar la subjetividad de cada una de las personas afectadas. Por otro lado, no fue posible la entrega de información a los adultos mayores relativa a sus derechos y deberes como consumidores de créditos sociales, así tampoco se aclararon dudas respecto a sus problemáticas particulares, que los llevaron a ser víctimas de maltrato estructural.

Las condiciones climáticas y geográficas, fueron condicionantes al momento de recolectar los datos en terreno, retrasando el proceso, especialmente en el sector de Forestal. En ocasiones tanto las precipitaciones, como la dificultad de acceso a algunos domicilios, debido a las quebradas y/o calles empinadas, fueron un factor adverso para cumplir con ésta etapa.

Bajo esta mirada relacionada con limitantes, es preciso destacar que a lo largo del proceso la escasa bibliografía sobre el tema estudiado constituyó un obstáculo no menor, puesto que no existe una ley precisa o un estatuto concreto que regule la afiliación y características de los adultos mayores al interior de una caja de compensación, sólo se encuentran en artículos de otras leyes o normativas, pero no constituyen un cuerpo legal específico bajo el cual la persona pueda guiarse, más aún tomando en cuenta que la bibliografía relacionada con la normativa vigente es bastante antigua. Junto a ello el tema del maltrato hacia el

adulto mayor, específicamente el relacionado con el maltrato económico, no se encuentra estudiado ni sistematizado bibliográficamente, encontrándose mencionado vagamente en los estudios sobre adultos mayores que se han realizado a nivel mundial y nacional, destacando que éstos son mínimos si los comparamos con los existentes sobre la infancia por ejemplo.

Las limitaciones anteriormente descritas si bien dificultaron el proceso de desarrollo de la investigación, no incidieron en los tiempos estipulados en la tabla Gantt o cronograma, elaborada por el equipo seminarista, como se puede apreciar a continuación. Esto debido a que se logró recuperar tiempo en tareas posteriores a la recolección de datos, lo que permitió cumplir con las metas propuestas en el tiempo exacto, situación que favoreció el normal desarrollo de la investigación y no implicó un retraso sustancial de la misma.

Fecha	Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
<b>Determinar la Población.</b>																																
<b>Selección de la Muestra y elaboración del instrumento</b>																																
<b>Aplicación del instrumento a la muestra.</b>																																
<b>Tabulación de los datos</b>																																
<b>Análisis de los datos Recogidos.</b>																																
<b>Elaboración de una propuesta de intervención</b>																																
<b>Redacción del informe final</b>																																

Cronograma:

Tiempo Programado	
Tiempo de holgura	
Tiempo Real	

PROPUESTA de intervencion

## **VII. Propuesta de Intervención**

En el presente capítulo, se dará a conocer la propuesta de intervención realizada por el equipo de alumnas seminarista, la cual tiene como objeto entregar una serie de planteamientos contruidos en base a la información obtenida en el proceso de investigación, planteamientos que es de suma importancia considerar en una posterior intervención, tomando en cuenta la realidad social en que se encuentran hoy en día gran parte de los adultos mayores.

Por otro lado, la propuesta presentada en este capítulo se realizó en base a supuestos realistas, es decir, con plena convicción de obtener resultados favorables al momento de ser aplicada en caso que la institución así lo considere, con el fin de dar a conocer a los adultos mayores como también a funcionarios de instituciones referidas a este grupo etáreo, información clave para evitar engaños, estafas y en general evitar situaciones que vallan en desmedro de los reales intereses de los adultos mayores.

## **Propuesta**

La propuesta que a continuación se presenta, se construye a partir de la información obtenida en el proceso de investigación.

### **1- Necesidad de modificar aspectos legales**

En el año 2005 fueron más de trescientos los reclamos que se hicieron en la superintendencia de seguridad social, por parte de pensionados que tenían problemas con las cajas de compensación, ya sea por que los afiliaron sin su consentimiento o sin firma, por que las captadoras de las entidades no se identificaron, suplantando a funcionarios del Estado o por que les ofrecieron algo incierto. En ése momento por las abrumadoras cifras se habló y proyectó la elaboración de una circular que estableciera como único sitio para afiliarse las oficinas de las mismas cajas. Sin embargo, ya han pasado dos años de las declaraciones del Sr. Javier Fuenzalida, superintendente, y aun no se ha concretado nada, y los abusos por parte de las entidades siguen ocurriendo.

La Superintendencia de Seguridad Social posee como misión “Regular y fiscalizar el cumplimiento de la normativa de Seguridad Social y garantizar el respeto de los derechos de las personas, especialmente de los trabajadores, pensionados y sus familias, resolviendo con calidad y oportunidad sus consultas, reclamos, denuncias y apelaciones, proponiendo las medidas tendientes al perfeccionamiento del sistema chileno de seguridad social”(SUCESO2007), de acuerdo a esto es su responsabilidad que se establezcan normas específicas que rijan estas problemáticas, ya que hoy en día en terreno, las cajas se autorregulan a su conveniencia, siendo en muchos casos contraproducente para el pensionado. Se espera que la normativa propuesta este acorde a las necesidades y características del grupo etáreo, considerando sus falencias y potencialidades. Las normativas referidas al sector pasivo, son un anexo a las del sector activo, apareciendo vacíos, que se manifiestan como falencias, ya que ambos grupos no son iguales y por ende deben ser tratados de forma distinta acorde a su colectivo.

El envejecimiento poblacional es un hecho claro a nivel nacional, sin embargo los reglamentos o leyes específicas de este grupo son casi inexistentes, se tiene la tendencia de sumarlos a la población general, sin considerar sus particularidades, por ejemplo la ley de violencia intrafamiliar menciona el maltrato hacia los menores de edad y ¿Qué pasa con los adultos mayores? , solo se omiten.

## 2- Informar a los pensionados.

Considerando las diversas irregularidades que se han desarrollado a partir de la afiliación a una C.C.A.F. o referidas al crédito social que entregan dichas entidades, es primordial que las instituciones preocupadas por el bienestar del adulto mayor desarrollen estrategias de difusión referidas a los derechos y deberes que trae consigo la afiliación a una caja de compensación. Debe ser una campaña de educación al pensionado, que exprese que son las cajas de compensación, y los beneficios y deberes que tienen asociados.

El pensionado cuando ingresa a una caja no sabe a cabalidad que consecuencias trae esto consigo, ya que en su gran mayoría fue afiliado de forma express por alguna captadora, la cual como es frecuente no tuvo el tiempo de explicarle todo, no obstante se aceptó el contrato ya que se vieron atraídos por la infinidad de beneficios que se le ofrecieron. Muchas de las personas encuestadas manifestaron que nunca habían utilizado los beneficios propios de la caja ya que los desconocían, o en el caso de conocerlos no sabían como solicitarlos para recibirlos.

La idea que esta difusión se realice a partir de instancias propias de los adultos mayores, en las que confía y cree, como los lugares que frecuenta, lo que lee y escucha. Una de nuestras entrevistadas mencionó que no se había dado cuenta que era víctima de fraude hasta que escuchó su situación en la radio "Festival", y después lo confirmó en el centro de madres donde asiste, ella al darse cuenta de lo ocurrido además de asistir a la policía, acudió a la misma radio, lo que nos hace pensar que para los adultos mayores existen otras instancias que los acogen, que están más allá de las formales. Se deben aprovechar esos espacios, y la credibilidad que tienen, ya que por su carácter de servir a la comunidad saltándose los aspectos administrativos y burocráticos propios de las entidades del estado, son lo que la gente siente como cercanos.

## 3-Entregar dísticos y poner afiches referidos a los derechos y deberes del consumidor.

Considerando el grado de endeudamiento de la población estudiada y el fácil acceso que tienen los pensionados previsionales hacia los créditos sociales de las Cajas de compensación es importante que se planteen estrategias de divulgación referidas al consumo responsable.

En cada establecimiento del estado, sobre todo en los dirigidos a los adultos mayores, como los centros de pago del INP o sus oficinas, se debe

instruir a los pensionados respecto al consumo, enseñándoles sus derechos y deberes como consumidores, y por sobre todo, enseñarle a endeudarse de forma conciente y responsable, siendo una de las primeras actividades a realizar por parte del INP la difusión de sus funciones y tareas a realizar dirigidas al adulto mayor, aclarando por sobre todo que su actividad principal es ser una entidad encargada de cancelar las pensiones a sus usuarios, sin posibilidad alguna de la otorgar créditos sociales. Esta información puede ser dirigida hacia el grupo etéreo a través de afiches, entrega de trípticos o dísticos. Otra estrategia de difusión sería anexar en la colilla de pago de cada pensionado una hoja que contenga información de la temática, si esta información se entrega de forma permanente esta hoja anexo podría adquirir carácter de un boletín mensual especialmente dirigido hacia el grupo etéreo, de modo de mantenerlo actualizado. La idea es que esta táctica se realice cada cierto tiempo, ya que de hacerse solo una vez, los nuevos pensionados se verían excluidos de la información.

#### 4- Enseñar a los pensionados a leer sus planillas de pago.

Sumado a las estrategias anteriores, es importante que se enseñe a los pensionados a leer su colilla de pago, de modo de que cada uno sepa identificar que se le esta pagando, cuales son los descuentos que tiene, etcétera. Una de las entrevistadas no sabia que tenia crédito, fue grande la sorpresa de ella y su familia, cuando al mostrarnos su colilla de pago se encontró con un descuento, ella con problemas a la visión no se había percatado de tal situación ya que no lograba leer las letras pequeñas. Este impedimento físico, es muy propio del grupo, y así como le ocurrió a ella puede ocurrirle a alguien más. Para que la anterior situación no ocurra más, se pueden realizar dos acciones, que las letras de las boletas sean más grandes y/o que al reverso de la boleta se explique como leer la boleta y sus respectiva información.

#### 5- Evitar los “stand” de promoción de las C.C.A.F en las cajas de pago y lugares frecuentados por el adulto mayor

La mayoría de los pensionados afiliados a una C.C.A.F, se incorporo a la entidad a través de una captadora de terreno. Estas personas pertenecen a alguna caja de compensación, trabajan afiliando gente para su institución, esto lo desarrollan en cualquier lugar como: supermercados, oficinas de FONASA, las plazas o van directamente a las mismas casas. Esto implica que las personas se afilian sin enterarse muy bien de lo que están haciendo, ya que la captadora solo se va a referir a los beneficios que le entrega su entidad y no a las

consecuencias negativas, además este es un proceso bastante simple, en donde el pensionado solo debe firmar unos documentos, por lo que solo se demora algunos minutos, en los cuales solo se alcanza a preguntar lo más indispensable.

En el caso particular de las cajas de pago de Viña del Mar, algunos pensionados manifestaron verse acosados por las captadoras, que aprovechándose del reducido espacio que tienen para transitar los que asisten a cobrar su pensión, los persiguen y prácticamente no los dejan pasar. Otro hecho importante es que entorpecen el flujo de gente, provocando aglomeraciones, lo que incide directamente en las declaraciones entregadas por los encuestados, en donde manifestaban haber sido asaltados fuera de las mismas oficinas.

Recogiendo los antecedentes anteriores es primordial un cambio de actitud, desde las instituciones que atiende a los adultos mayores, para que no aceptan a las captadoras en sus oficinas y que a la vez exista una normativa legal que las limite la afiliación a un espacio determinado, como los centros de las mismas cajas. Si las captadoras solo se remitieran a sus oficinas, se evitarían muchas de las irregularidades que están ocurriendo, ya que sería el interesado el que debería acercarse a afiliarse o ha enterarse de lo que le ofrece cada institución por voluntad propia.

#### 6- Hacer más investigaciones de malos tratos hacia el Adulto Mayor.

En los países de América latina el envejecimiento poblacional es un fenómeno relativamente nuevo, por lo que se entiende que las aproximaciones a la materia estén basadas en teorías de otros continentes. “En general, las investigaciones sobre malos tratos de personas mayores se han basado en teorías y modelos ya establecidos. Hasta el momento no se ha producido ningún intento por elaborar una teoría específica para este tema, fundándose en que las experiencias vitales de las personas mayores pueden explicarse utilizando los mismos marcos teóricos que se emplean en relación a personas más jóvenes”(Lowick 1999). Lo ideal es que la utilización de las teorías existentes sea un cimiento para crear más teoría basada en los contextos propios del país.

Por ende, surge la necesidad de estudiar la situación de maltrato en nuestro contexto, de acuerdo a nuestra cultura, que vayan más allá de las tipificaciones y definiciones de la temática.

Hoy, a nivel nacional no hay estadísticas sobre la materia, solo se cuenta con tres estudios, los que fueron efectuados en Renca, Valdivia y Concepción-Temuco, los que arrojan que más del 30% de los adultos mayores encuestados había sufrido algún tipo de maltrato (SENAMA 2002), lo que implica que este fenómeno no se ha visibilizado nacionalmente, situación que desde la perspectiva

social no debiera ocurrir, se han orientado recursos a descubrir maltratos en niños, tipificándolos y creando leyes, pero ¿quién ha pensado en el maltrato hacia el adulto mayor?.

Tomando en cuenta que somos una sociedad que envejece este tipo de investigación se hace necesaria a modo de buscar posteriormente vías de solución o acciones paliativas, para este escenario poco optimista.

#### 7- Realizar una investigación referida al endeudamiento del Adulto Mayor.

De una población de 4286 pensionados con apoderado, el 25% poseía crédito y si a esto se suma los adultos mayores que quedaron fuera de la población, ya que no tenían apoderado, son muchos los pensionados que poseen deudas con las cajas de compensación.

Considerando que los adultos mayores presentan cierta seguridad económica, en la medida que sus pensiones son permanentes en el tiempo, y que cada vez este grupo etéreo se hace más grande, el mercado la esta perfilando como un nuevo cliente, considerando sus necesidades como colectivo, dándole más acceso a créditos sociales y comerciales, repercutiendo en altos niveles de endeudamiento. Es importante investigar las características de este fenómeno, antes de que se convierta en una situación masiva. El endeudamiento en los adultos mayores presenta características particulares, como por ejemplo: que algunos están solos, o que sus créditos están más asociados a la salud. Estas y muchas otras características no hacen pensar que los adultos mayores tienen necesidades urgentes que resolver, que están asociadas a carencias básicas, las que son determinantes en la medida que este grupo es muy vulnerable biológicamente. Al investigar y dilucidar que problemáticas enfrenta el grupo se pueden establecer acciones que solucionen en alguna medida sus circunstancias.

## Bibliografía

### ◆ Fuentes Primarias

- ✓ Álvarez Cepeda Luis, pensionado, entrevista en profundidad.
- ✓ Catalán José, Docente Universidad del Mar, entrevista semi estructurada.
- ✓ Daven Ilda, Jefa Sucursal Banco Nova Quilpué, entrevista semi estructurada.
- ✓ Domínguez Adela, pensionada, entrevista en profundidad.
- ✓ González Elba. Pensionada, entrevista en profundidad.
- ✓ Montes Ricardo, encargado crédito Caja Compensación LosHéroes, entrevista semi estructurada.
- ✓ Mori Camilo, Docente Universidad de Valparaíso, entrevista semi estructurada.
- ✓ Ramos Fernando, encargado crédito Caja 18 septiembre, entrevista semi estructurada
- ✓ Robles, Julia, agente Caja Compensación Los Héroes, entrevista semi estructurada.
- ✓ Rojas Angélica, ejecutiva atención Caja de Compensación Los Andes, entrevista semi estructurada

### ◆ Fuentes Secundarias

- ✓ Ataliva Amengual. Reflexión Sobre la Tecnología, Revista N°12 de Trabajo Social.
- ✓ Banco Interamericano de Desarrollo, (2004) Programa de Intervenciones Innovadoras para el Adulto Mayor
- ✓ Bustos Marta, asistente social, Apuntes cátedra Trabajo Social con adulto Mayor 2006.
- ✓ Bustos Marta, asistente social, Apuntes cátedra Seguridad Social, 2004.
- ✓ Canal Políticas, Violencia y Maltratos(6 DE Octubre del 2005)..El Maltrato hacia la persona mayor:¿Un nuevo Dilema?. Editado por RLG.
- ✓ CEPAL (2006)Manual básico: indicadores de calidad de vida en la vejez.
- ✓ Diccionario de la lengua española, editorial Océano.
- ✓ González , María de la Luz Cimac México, DF

- ✓ Hernández Sampieri Roberto y otros (2003) Metodología de la Investigación
- ✓ Jenny Lowick- Russell Avalos. C.E.C, (1999) Maltrato en la vejez: Orientaciones Generales para su investigación y un estudio local exploratorio
- ✓ La estrella de Valparaíso 11 de octubre del 2007
- ✓ Lobos Fernando, sociólogo, Apuntes cátedra Sociología de la Familia, 2003.
- ✓ Morales.(Acta Bioethica 2001),Los adultos mayores chilenos en el siglo XX: un enfoque politológico
- ✓ Neupert, Ricardo (2002): Envejecimiento y vulnerabilidad: los adultos mayores que viven solos. Revista Estadística y Economía, Instituto Nacional de Estadísticas. Número 22.
- ✓ Nidia Aylwin y María Olga Solar, Chile, Santiago, (2002). Trabajo Social familiar
- ✓ Pasten Fernando (1995) Metodología de la investigación Social.
- ✓ Pasten Fernando. (2000),Elaboración de Diagnósticos sociales con la utilización de técnicas cualitativas de investigación
- ✓ Revista "Madurez Activa" edición n° 27, pág 12, septiembre 2007
- ✓ Senama 2006Estudio "Missing Voices" (OMS/INPEA, 2002). Antecedentes Maltrato al Adulto Mayor en Chile.
- ✓ Sonya Rhodes, Santiago, Chile, (1998)Un enfoque de desarrollo del ciclo de vida familiar.
- ✓ Título II y VII del Libro II del Código Civil de la República de Chile. Edición oficial aprobada por el decreto N° 1377 del 9 de octubre de 1992

#### ◆ Fuentes de internet

- ✓ [www.atinachile.cl](http://www.atinachile.cl)
- ✓ [www.bcn.cl](http://www.bcn.cl)
- ✓ [www.eclac.cl/celade/discursos/chile-.htm](http://www.eclac.cl/celade/discursos/chile-.htm)
- ✓ [www.emol.com/guia\\_servicios/despliegue\\_servicios/23062005](http://www.emol.com/guia_servicios/despliegue_servicios/23062005)
- ✓ [www.inp.cl](http://www.inp.cl)
- ✓ [http://www.lanacion.cl/prontus\\_noticias/site/artic/20050823/pags/20050823195540.html](http://www.lanacion.cl/prontus_noticias/site/artic/20050823/pags/20050823195540.html)
- ✓ [www.losandes.cl](http://www.losandes.cl)
- ✓ [www.onu.org/temas/edad/ddhhyedad.pdf](http://www.onu.org/temas/edad/ddhhyedad.pdf)
- ✓ [www.senama.cl](http://www.senama.cl)
- ✓ [www.suceso.cl](http://www.suceso.cl)

**Anexos**