



Representaciones sociales de los adultos mayores sobre el trato que reciben de las instituciones que prestan servicios sociales en la ciudad de San Salvador de Jujuy

Autores: Gisela Barranco - Silvia Mamani - Silvia Peñaloza
Universidad Católica de Santiago del Estero Departamento Académico San Salvador
PEAT. 33 N° 441 – 560 VIV. B° SAN PEDRITO – C.P. 4600
gise_jime_barranco@hotmail.com

Gisela Jimena Barranco

Formación académica: 4º año en curso de la Lic. en Psicología UCSE – DASS.
Secretariado Administrativo Contable con Computación- Training Center, año 2006.
Actividad investigadora: Expositora en la VI Jornadas de Estudiantes de Psicología 2016,
UCSE DASS.

Silvia Vanesa Mamani

Formación académica: 4º año en curso de la Lic. en Psicología UCSE – DASS.
Actividad investigadora: Expositora en la VI Jornadas de Estudiantes de
Psicología 2016, UCSE DASS.

Silvia Peñaloza

Formación académica: 4º año en curso de la Lic. en Psicología UCSE – DASS.
Capacitación: Miembro del Comité Organizador V y VI Jornadas de Estudiantes de
Psicología 2015 y 2016 respectivamente, UCSE DASS.



Introducción

Las representaciones sociales constituyen construcciones simbólicas que se crean y recrean en el curso de las interacciones sociales. El presente trabajo propone conocer las representaciones sociales que poseen los adultos mayores sobre el trato que reciben de las Instituciones prestadoras de Servicios Sociales en la ciudad de San Salvador de Jujuy. Metodológicamente se basa en un paradigma Interpretativo de corte transversal, cualitativo y descriptivo. La muestra fue no probabilística intencionada y se recolectaron datos mediante entrevistas semiestructuradas y observación no participante. Se determinaron tres categorías de análisis que contienen: a) las representaciones sociales, b) el trato recibido y c) las percepciones. Se concluye que las representaciones sociales de los adultos mayores acerca del trato recibido por parte de los efectores de las instituciones pueden ser entendidas o interpretadas de dos maneras distintas y opuestas: trato adecuado como inadecuado y justificado. Estos resultados permitir obtener evidencias científicas a fin de aportar al logro de estrategias que apunten a la mejora de la calidad de vida de este subconjunto poblacional.

Palabras clave

Representaciones sociales – adultos mayores – trato – instituciones de servicios sociales

Abstract

Social representations are symbolic constructions that are created and recreated in the course of social interactions. The present work proposes to know the social representations that the older adults have about the treatment they receive from the Institutions providing Social Services in the city of San Salvador de Jujuy. Methodologically, it is based on an interpretative paradigm of transversal, qualitative and descriptive. The sample was intentional non-probabilistic and data were collected through semi-structured interviews and non-participant observation. Three categories of analysis were identified: a) social representations, b) the treatment received and c) perceptions. It is concluded that the social representations of older adults about the treatment received by the effectors of Institutions can be understood or interpreted in two different and opposing ways: adequate treatment as inadequate and justified. These results allow to obtain scientific evidence in order to contribute to the achievement of strategies aimed at improving the quality of life of this subset population.

Key Words

Social representations - older adults - treatment - institutions of social services

Tema

Las representaciones sociales que poseen los adultos mayores sobre el trato que reciben por parte de los efectores de las instituciones que prestan Servicios Sociales en la ciudad de San Salvador de Jujuy en el último trimestre del año 2016.

Ámbito de aplicación

Esta investigación permitió aportar comprensión y conocimientos valiosos acerca del trato que reciben los adultos mayores por parte de los efectores de las instituciones que prestan servicios sociales y, sobre todo, las representaciones sociales que poseen los adultos mayores de San Salvador de Jujuy sobre ese trato en relación con los efectores de las instituciones que prestan servicios sociales utilizados cotidianamente.

De esta forma, los conocimientos de esta investigación sirven de base para planificar y fomentar un mejor tipo de interacción social entre aquellos que acuden cotidianamente a la prestación de servicios sociales y los efectores de dichas instituciones. A fin de propiciar atención adecuada y mayor integración de los adultos mayores a nivel social, por parte de la sociedad en general y, en particular, por parte de las instituciones que prestan servicios sociales.

En especial, este trabajo permitió considerar a los adultos mayores como ciudadanos con plenos derechos que deben ser respetados y una sociedad comprometida, garante de una existencia digna para todos en condiciones de igualdad.

Así, el tiempo prolongado que los adultos mayores tomaban de su día para el acceso y uso de los servicios sociales prestados por las instituciones, el trato recibido y sus representaciones sociales pudieron ser vistos como un factor de oportunidad y aprovechamiento a los fines de atención, integración e inserción sociales más adecuadas para este grupo que merece un trato digno, conforme una formación ciudadana responsable y comprometida, incluso por parte de las instituciones de la estructura social que prestan servicios sociales a toda la sociedad.

Ámbito disciplinar/de conocimiento

Este trabajo de investigación, por su naturaleza, se enmarcó en el área de la Psicología Social que, como su nombre lo indica, es una rama de la Psicología que aborda la relación entre



estructura social y configuración del mundo interno del sujeto, y su indagación se centra en la interacción en los distintos ámbitos en los que se cumplen procesos de interacción comunitarios, institucionales o grupales. Así la Psicología Social se interesa por los pensamientos, emociones, deseos y juicios de los individuos, así como por su conducta externa y entre sus temas relevantes figuran los vínculos, las comunicaciones, las normas sociales, los procedimientos, la cultura, la resolución de conflictos, los cambios, las transformaciones y proyectos grupales, las interacciones e interrelaciones en los grupos. De esta forma la Psicología Social permitirá un acercamiento de modo asequible, a la temática de este proyecto de investigación (Pichón Rivière, 1995).

Por otra parte, la Psicología Laboral proporcionó conceptos valiosos a esta investigación, ya que postula que la vida de las personas está conformada por una infinidad de interacciones con otras personas y con organizaciones e instituciones. El ser humano es eminentemente un ser social e interactivo que no vive aislado, sino en convivencia y en relación constante con sus semejantes. (Chiavenato, 2007). Por lo tanto, el adulto mayor, activo, vigoroso y competente, es parte de la sociedad (Zarebski de Echenbaum, 1990), y las instituciones deben considerarlo como tal y tratarlo con igualdad respecto al resto de los diferentes grupos.

Otra disciplina que aportó información necesaria al desarrollar este proyecto, fue la Gerontología, definida por la Real Academia Española como “ciencia que trata de la vejez”. En otras palabras, es una disciplina científica que estudia el proceso de envejecimiento en todas sus dimensiones: biológicas, psíquicas, sociales, económicas, legales, etc. (Martínez et al., 2013). En cuanto al aspecto social de esta definición, Salvarezza (2006) manifiesta que existe una enorme cantidad de prejuicios que rodean a la vejez con consecuencias desastrosas en las actitudes que la sociedad manifiesta hacia los viejos. En este sentido, se considera que es preciso que los adultos mayores se sientan contenidos, protegidos y comprendidos por la sociedad toda (Salvarezza, 2006).

Introducción

Las representaciones sociales son construcciones simbólicas que se crean y recrean en interacción social, es un corpus organizado de conocimientos y una de las actividades psíquicas gracias a las cuales los hombres hacen inteligible la realidad física y social, que se integran en un grupo o en una relación cotidiana de intercambios, liberan los poderes de su imaginación.

Por lo tanto, con esta investigación se estudiaron las representaciones sociales que poseen los adultos mayores sobre el trato que reciben por parte de los efectores de las Instituciones que prestan Servicios Sociales en la ciudad de San Salvador de Jujuy. Esta temática se observó en los diferentes medios de comunicación y en el discurso social cotidiano, como casos en los cuales diferentes instituciones que deberían prestar una atención adecuada y

abogar por los derechos y el bienestar de los adultos mayores, no lo hacían e incluso llegaron a tener un trato inadecuado con los adultos mayores, algunos de los cuales, a su vez, no lo percibieron como maltrato al constituir algo cotidiano en sus vidas.

Metodológicamente la investigación se abordó desde el paradigma Interpretativo, con diseño descriptivo de corte transversal y abordaje metodológico cualitativo. El tipo de diseño de investigación fue descriptivo ya que se intentó indagar y describir con precisión una situación social en particular en su propio contexto socio-cultural.

El universo de estudio estuvo compuesto por los adultos mayores de la ciudad de San Salvador de Jujuy y la selección de la muestra fue no probabilística intencionada de 4 adultos mayores que acudieron a la prestación de servicios sociales por parte de instituciones de esta ciudad.

Para la recolección de los datos se recurrió a instrumentos no estandarizados y procedimientos abiertos de recolección de información, entrevistas semiestructuradas y observación. Con el análisis de los datos se determinaron categorías de análisis ad-hoc a partir del discurso de los actores sociales.

Marco teórico

Serge Moscovici construyó la teoría de la Representación Social y sostuvo que *“es una modalidad particular del conocimiento, cuya función es la elaboración de los comportamientos y la comunicación entre los individuos. Es un corpus organizado de conocimientos y una de las actividades psíquicas gracias a las cuales los hombres hacen inteligible la realidad física y social, que se integran en un grupo o en una relación cotidiana de intercambios, liberan los poderes de su imaginación (...) son sistemas de valores, nociones y prácticas que proporcionan a los individuos los medios para orientarse en el contexto social y material, para dominarlo (...) implica un entramado de las estructuras, un remoldeado de los elementos, una verdadera reconstrucción de lo dado en el contexto de los valores, las nociones y las reglas, que en lo sucesivo, se solidariza. Una representación social, muestra, comunica, produce determinados comportamientos”*. En tanto, Mora definió a las representaciones sociales como construcciones simbólicas que se crean y recrean en el curso de las interacciones sociales (Amador, 2014).

La representación social, para Jodelet (1986) es el punto donde se interceptan lo psicológico y lo social y los sujetos sociales aprehenden los acontecimientos de la vida diaria, las características del propio ambiente, las informaciones que allí circulan, las personas del entorno (Moscovici, 1986).

La representación social es un proceso que hace que concepto y percepción sean intercambiables de algún modo, debido a que se engendran recíprocamente. Son universos



de opinión analizables a partir de tres dimensiones: información, campo de representación y actitud (Amador, 2014).

En este trabajo se consideraron a las representaciones sociales de los adultos mayores sobre el trato recibido, como universos de opinión (Amador, 2014), imágenes (mentales), o punto donde se interceptan lo psicológico y lo social para aprehender los acontecimientos de la vida diaria, las características del propio ambiente, las informaciones que allí circulan, las personas del entorno (Moscovici, 1986).

A partir de los objetivos de este trabajo, se analizó la percepción de los adultos mayores sobre el trato que reciben por parte de los efectores de las Instituciones de Servicios Sociales. Para ello se tuvo en cuenta el concepto de percepción de Melgarejo (1994) como un primer conocimiento que, por medio de las impresiones, comunican los sentidos. Determina la entrada de información del ambiente y que se formen abstracciones (juicios, categorías, conceptos, etc.). Además, la percepción debe ser entendida como relativa a la ubicación histórico-social, temporo – espacial, que depende de las circunstancias cambiantes y de la adquisición de experiencias nuevas que incorporan otros elementos a las estructuras perceptuales previas, modificándolas y adecuándolas.

Esta investigación se posicionó desde el constructo teórico de Salvarezza (2006) para definir adulto mayor, el cual considera a la edad como una construcción social y al adulto mayor como aquella persona que supera los 65 años de edad. Índice tomado también por la Organización Mundial de la Salud, considerando a la vejez como una etapa activa en la que se puede lograr el máximo de autonomía individual y autorrealización (Amador, 2014).

La cultura occidental evade el tema de adultez mayor por asociarlo al miedo a lo desconocido, al dolor y al sufrimiento, lo cual lleva a una negación colectiva permanente (Uribe Rodríguez, Valderrama y López, 2007).

En cuanto al concepto de Institución, se aludió y refirió a normas-valor de alta significación para la vida de un cierto grupo social, fuertemente definidas y sancionadas, formalizadas o no, con amplio alcance y penetración en la vida de los individuos. Las instituciones representan, a aquellos custodios del orden establecido que dan al individuo la protección de una lógica con la cual organizar su mundo, de otro modo caótico y amenazante (Fernández, 1994). En este trabajo, se consideró Institución como aquella que presta servicios sociales a los adultos mayores, como el Programa de Atención Médica Integral (P.A.M.I.), la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES), clínicas, farmacias, etc.

Los Servicios Sociales son servicios técnicos, prestados al público o a determinados sectores del mismo, de modo regular y continuo, por las más diversas organizaciones públicas o privadas, con el fin de lograr o aumentar el bienestar social. Periódicamente se presentan escenarios de pseudo-abandono o violencia en estos servicios, en donde el adulto mayor es protagonista y conlleva consecuencias en su bienestar (Moix Martínez, 2004).

Para poder entender las representaciones sociales de las personas mayores sobre el trato recibido por parte de los efectores de las Instituciones de servicios sociales, se tomaron en cuenta las prestaciones que realizaban esas Instituciones de San Salvador de Jujuy.

En cuanto al término efector, el Ministerio de Salud de la Nación (2011) define efectores de la salud como recursos humanos que tienen diversos saberes formales y no formales y provienen de múltiples disciplinas, que permiten un espacio de trabajo y diálogo a fin de construir un vínculo con la población para la prevención, promoción y atención con calidad de problemas sociales de salud prevalentes.

En este trabajo se consideraron efectores a aquellas personas intermediarias (recursos humanos con saberes formales o no formales) imprescindibles para poder conseguir la prestación y atención de servicios de las Instituciones sociales de San Salvador de Jujuy, que tuvieron trato con adultos mayores y con la comunidad en general.

El trato se definió coloquialmente como normas de cortesía entre las personas que tienen un acercamiento amable y respetuoso en sus gestos y palabras, de lo contrario habría maltrato, lo cual muchas veces puede afectar la dignidad humana.

En cuanto a la prestación de servicios por parte de efectores de Instituciones sociales, el buen trato se da en la atención y el servicio al usuario y entre los mismos trabajadores. Pero este trabajo solo se enfocó desde un contexto externo de interacción con el usuario final de los servicios de salud o de pensiones (Caja Costarricense de Seguro Social, 2013), los adultos mayores de San Salvador de Jujuy como usuarios finales de los servicios sociales. Las representaciones sociales de los adultos mayores acerca del trato recibido se configuraron en el marco de las prestaciones brindadas por efectores de las Instituciones sociales de San Salvador de Jujuy, ya que la percepción del trato es influida por la experiencia de interacción entre usuario y efector durante la atención.

El maltrato institucional generalmente se produce por negligencia o de forma no intencionada y en Instituciones privadas o públicas; y puede ser considerado como un procedimiento o actuación que comporte abuso, negligencia, detrimento de la salud, la seguridad, el estado emocional, el bienestar físico o que viole derechos básicos. Para visibilizar maltratos en Instituciones y reconocer factores de riesgo que contribuyan a generar situaciones abusivas o denigrantes hacia las personas mayores se debe involucrar a efectores y usuarios; aunque, en muchos centros se prioriza la rentabilidad económica, antes que la calidad asistencial (Lasheras, 2009).

Esta investigación buscó obtener información y comprender cómo se manifestaron las representaciones sociales de los adultos mayores respecto al trato recibido, sea buen trato o maltrato u otra forma de percibirlo, por parte de los efectores de las Instituciones de servicios sociales.



Planteo del problema

El aumento en la esperanza de vida y, por consiguiente, el envejecimiento de la población a nivel mundial, ha llevado a que en los últimos años el adulto mayor sea foco de estudio de diversas investigaciones y de mayor atención de la sociedad en general.

Con el paso de los años, las personas enfrentan cambios, pérdidas y modificaciones en distintos aspectos de la vida, y con el proceso de envejecimiento, tales cambios se relacionan con el trabajo, la profesión, la salud física y psíquica, las relaciones sociales, todo lo cual repercute en la calidad de vida, la estabilidad emocional y la conciencia de muerte de los adultos mayores. La cultura occidental evade el tema de adultez mayor por asociarlo a un miedo a lo desconocido, al dolor y el sufrimiento, lo cual lleva a una negación permanente de modo colectivo. (Uribe Rodríguez, et al., 2007).

Según se sostiene en una antología de Cáritas (s.f.), actualmente los adultos mayores constituyen uno de los grupos más numerosos de marginados de la sociedad; sociedad que exalta y valora lo joven y fuerte y provoca que las personas mayores sean ignoradas, desatendidas, discriminadas o maltratadas. Y para muchos ancianos, el maltrato por comisión u omisión, forma parte de su vida cotidiana y ellos no se percatan de que es así, lo cual lleva al silencio o a la demora en el registro y en la solicitud de ayuda y atención adecuadas. En 1995 un estudio con una muestra de 203 ancianos de Argentina, encontró que el 74,4% conocía el maltrato, entendiéndolo como insultos, falta de respeto, indiferencia y negligencia, en tanto el 42,4% de esta muestra señaló haber sido maltratado al menos en una ocasión, con predominio del maltrato psicológico. Mientras que algunos expertos estiman que solo 1 de cada 14 casos de maltrato en la vejez llega a conocimiento de las autoridades.

Sin embargo, desde inicios de la década de 1990 se observa un cambio de paradigma en el análisis del envejecimiento y la situación de las personas de edad, abordándose ambos temas desde la perspectiva de los derechos humanos. Este nuevo enfoque plantea la necesidad de considerar a las personas de edad no como un grupo vulnerable que es objeto de protección, sino como titulares de derechos. A partir de este nuevo criterio la atención se dirige a asegurar la integridad y la dignidad de las personas mayores, la ampliación de la protección efectiva de sus derechos humanos en condiciones de igualdad y sin discriminación alguna, así como el fortalecimiento de su autonomía. (Huenchuan, 2009). El envejecimiento progresivo de la población mundial plantea la problemática de conservar a los ancianos en el seno de la sociedad, encontrándoles el lugar que por su dignidad y por sus aptitudes deben ocupar para bien de la comunidad. (Kemelmajer de Carlucci, 2006).

A pesar de este nuevo panorama, aún se detectan muchas personas mayores que ven denegados sus derechos y, en consecuencia, experimentan aislamiento, pobreza, discriminación, maltrato, violencia y tienen un acceso limitado a los servicios sociales y de salud, a la información y a la protección legal. Es así que la Organización Mundial de la Salud

(OMS, 2015), refiere que una de cada diez personas mayores ha sufrido maltrato, y la cifra es mayor entre ancianos residentes en instituciones que los que están en la comunidad.

El Estado garante de los derechos y cumplimiento de las obligaciones de la sociedad en general, también debe velar y asistir a los adultos mayores a los efectos de garantizar la efectiva vigencia de sus derechos. Sin perjuicio de ello, la responsabilidad primaria en la atención y contención de las personas adultas mayores corresponde a sus respectivas familias, pero también a la sociedad entera, incluyendo a las diferentes instituciones que prestan servicios sociales a las cuales muchos adultos mayores asisten diariamente en búsqueda de soluciones o respuestas a algunos de sus problemas.

Asimismo, más a menudo se observa en diferentes medios de comunicación e incluso en el discurso social cotidiano, que las diferentes instituciones que prestan servicios sociales que deberían abogar por los derechos y el bienestar de los adultos mayores, muchas veces no lo hacen e incluso llegan a tener un trato inadecuado con los ancianos.

Es por ello que se propuso conocer las representaciones sociales que poseen los adultos mayores sobre el trato que reciben de los efectores de las Instituciones que prestan Servicios Sociales en la ciudad de San Salvador de Jujuy en el último trimestre del año 2016.

A partir de lo planteado surgieron los siguientes interrogantes de investigación:

- ¿Qué representaciones sociales poseen los adultos mayores sobre el trato que reciben de las Instituciones que prestan Servicios Sociales en la ciudad de San Salvador de Jujuy?
- ¿Cómo es el trato que reciben los adultos mayores por parte de los efectores de las Instituciones que prestan Servicios Sociales?
- ¿Cómo perciben los adultos mayores el trato que reciben por parte de los efectores de las Instituciones que prestan Servicios Sociales?

Objetivos

Objetivo general

Conocer las representaciones sociales que poseen los adultos mayores sobre el trato que reciben por parte de los efectores de las Instituciones que prestan Servicios Sociales en la ciudad de San Salvador de Jujuy en el último trimestre del año 2016.

Objetivos Específicos

Describir el trato que poseen los efectores de las Instituciones que prestan Servicios Sociales hacia los adultos mayores.

Analizar cómo perciben los adultos mayores el trato que reciben de los efectores de las Instituciones que prestan Servicios Sociales.



Antecedentes

En cuanto al estado de la cuestión, es importante señalar que se encontraron numerosos trabajos teóricos en relación a los adultos mayores, no así respecto a investigaciones propiamente dichas sobre el tema abordado en este proyecto.

• **Estrategias para humanizar y promover el buen trato en la atención a personas mayores dependientes institucionalizadas en residencias y centros de día.**

Este proyecto se planteó como un conjunto de estrategias dirigidas a promover el buen trato en las residencias, o en centros de día, desarrollando actividades que contribuyan a dignificar y humanizar los cuidados y atenciones geriátricas desde el respeto hacia el mayor vulnerable y dependiente. Apuntó, además, a concienciar a los profesionales que trabajan con personas mayores en instituciones Geriátricas de la existencia del maltrato institucional, y promover el buen trato con las personas mayores institucionalizadas. Para la elaboración de este proyecto, se recopiló bibliografía y documentación relacionada con el maltrato a personas mayores. Se evidenció que existe una relación directa entre escasez de medios y personal adecuado y situaciones abusivas o negligentes en residencias, debido a que, en muchas ocasiones, la propia institución propicia situaciones que vulneran los derechos de los residentes al no proporcionar a los trabajadores los medios adecuados con los que puedan desempeñar su cometido de forma adecuada. También se destacó que los malos tratos a personas mayores pueden darse tanto en centros públicos o privados, y que cualquier persona en contacto con adultos mayores puede generar, sin ser consciente, actitudes que propician tratos abusivos o negligentes. (Lasheras, 2009)

• **Política integral del buen trato 2013.**

La Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) trabajó en la implementación de una Política Integral de Buen Trato, que surgió como una propuesta para fortalecer el buen trato en la prestación de los servicios y el fortalecimiento en su gestión. Este programa, estableció lineamientos y acciones estratégicas en términos de la calidad en los servicios de la Caja, para los usuarios internos y externos; fomentando además las buenas relaciones interpersonales en el ambiente laboral, ética, respeto, valores, reconocimiento al desempeño, entre otros. Se estableció que, para alcanzar las metas y los objetivos institucionales, es necesario que sus funcionarios dispongan de la preparación profesional, técnica, de equipo, herramientas tecnológicas y mecánicas, así como de la sensibilidad humana, que se manifiesta principalmente en la forma como se trata a las personas. Se concluyó que, en este modelo de atención y gestión, en procura de la humanización de los servicios y mejora de la capacidad de los funcionarios, para interrelacionarse en la convivencia cotidiana con usuarios internos y externos; es imperante el compromiso de las jefaturas y unidades técnicas competentes, para fortalecer los lineamientos que promuevan el buen trato, rescate de valores e identidad institucional.

Entre los trabajos de investigación acerca de la temática abordada, se encontraron los siguientes:

· **El maltrato a personas mayores. Instrumentos para la detección del maltrato institucional (Rueda Estrada, D. y Martín, J. M., 2011).**

El presente artículo recoge una fase de la investigación sobre el maltrato a personas mayores realizada por un equipo de investigación de la Universidad de Valladolid. Al abordar dicho tema, se respondió al objetivo de querer mejorar las relaciones, conductas y convivencia social, garantizar el respeto y la dignidad de las personas, evitar que las personas, por encontrarse en una situación de desventaja, inferioridad, vulnerabilidad o dependencia, puedan ser objeto de abusos o de maltrato. El maltrato tiene un impacto negativo sobre la salud, entendida como bienestar físico, mental y social, ya que contribuye a incrementar las disfunciones en las personas mayores, tales como pérdida de autonomía, de confianza, de seguridad, vida activa, incremento del estrés, la inseguridad, lo cual supone una disminución de los niveles de salud en la población y un incremento de los gastos. A través de estos pequeños pasos se puede contribuir a cambiar pautas y formas de hacer que supongan un retroceso en la conquista de derechos sociales.

· **Maltrato institucional hacia el adulto mayor: percepciones del prestador de servicios de salud y de los ancianos (Ruelas-González, G.; Pelcastre-Villafuerte, B. E. y Reyes-Morales, H., 2014).**

El objetivo de este artículo de investigación fue analizar la percepción que el prestador de servicios de salud y el adulto mayor (AM) tienen sobre el maltrato al AM en los servicios públicos de salud, en ciudades seleccionadas de México. Para ello se realizó un estudio con diseño cualitativo en el que se efectuaron entrevistas semiestructuradas a 13 prestadores y a 12 ancianos para recuperar su experiencia en el tema. Los resultados encontrados refirieron a que el maltrato contra el adulto mayor es una práctica naturalizada por el personal y por el anciano, la cual se manifiesta de formas diversas. Los adultos mayores manifestaron que el maltrato por parte del personal de salud se expresa en la falta de sensibilidad y de paciencia, en el rechazo y el trato despótico que reciben o en la invisibilidad de la que son objeto. También consideraron que el principal problema es que el personal de salud no tiene el tiempo, pero tampoco la paciencia para atenderlos e indagar acerca de los problemas que ellos tienen. Otro problema que mencionaron fue el largo tiempo de espera para ser atendidos o para conseguir una consulta, algo que también es percibido como maltrato. Se concluyó que el personal requiere intervenciones de formación, capacitación y cambio de actitudes/comportamiento, para otorgar atención integral, digna, humana y de respeto a los Derechos Humanos de los adultos mayores.



Marco Metodológico

Dada la complejidad del aspecto de la realidad social que se pretendió comprender e interpretar y la forma en que se abordó, inductivamente desde un conocimiento empírico, la presente investigación se planteó desde el paradigma Interpretativo.

La interpretación tuvo como finalidad la objetivación de la realidad mediante la reflexión, iluminando y aclarando los fenómenos sociales por medio de una descripción neutral sobre las representaciones sociales que poseían los adultos mayores sobre el trato que recibieron por parte de los efectores de las Instituciones que prestan Servicios Sociales de la ciudad de San Salvador de Jujuy, en el último trimestre del año 2016.

Así, se procuró enfatizar la acción humana, la intencionalidad y la comunicación en tanto discurso de los seres humanos en su contexto en particular, a fin de identificar las normas consensuadas que subyacían y gobernaban a los hechos sociales (Popkewitz, 1998). Por ello, con esta investigación se intentó comprender e interpretar las representaciones sociales de los adultos mayores acerca del trato recibido mediante la descripción de ese trato y el análisis de cómo ellos lo percibieron.

El abordaje de este estudio fue cualitativo ya que se buscó “ver a través de los ojos de la gente que uno está estudiando” (Mella, 1998) en vistas a una comprensión holística y empática de los adultos mayores dentro del propio marco de referencia de éstos en situaciones normales y cotidianas de interacción social.

De este modo, las representaciones sociales de los adultos mayores sobre el trato recibido por parte de los efectores de Instituciones que prestan servicios sociales, se conocieron y fueron extraídas de los propios participantes de la investigación mediante el registro, análisis, y explicación de las condiciones del fenómeno tal como se presentó. Solamente se observó el objeto y se describió según sus propiedades o características de mayor o menor relevancia de acuerdo con el problema (Yuni & Urbano, 2006).

Además, las técnicas de recolección de datos elegidas fueron flexibles y abiertas conforme al abordaje cualitativo, entrevistas semiestructuradas y observación no participante. Se trabajó in situ desde la perspectiva de los participantes a fin de dar con datos reales, ricos y profundos, centrados en las diferencias y la interacción de diversos factores.

El tipo de diseño de investigación fue descriptivo ya que se intentó indagar y describir con precisión una situación o proceso social en particular, en su propio contexto socio-cultural con datos de carácter discursivo. Se recurrió a instrumentos no estandarizados y procedimientos abiertos de recolección de información.

Para este trabajo, en un primer momento, la estrategia de entrada al escenario fue la de observador encubierto, que proveyó información sobre el contexto observacional. Yuni y Urbano (2006) sostienen que en una investigación encubierta el investigador se camufla a fin de que su identidad social permanezca oculta y también se adecúa a lo socialmente

previsto según las normas de interacción vigentes en el escenario. Esto permitió establecer descripciones lo más completas posibles acerca del ambiente, entorno, percepciones, conductas y reacciones de los sujetos y formas de intercambios.

Sobre la observación participante, Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista (2006) sostienen que se debe “tener en cuenta la existencia del observador, su subjetividad y reciprocidad en el acto de observar. Se da importancia a la diferencia: sujetos de diferentes ambientes o estratos sociales son también capaces de tener sensaciones, manifestar sentimientos, formular argumentaciones lógicas y comunicarse. Hay diferencias entre los grupos, las culturas, las historias y también hay un interés por la búsqueda del sentido, que se presenta en las experiencias subjetivas y afectivas de las personas. Predomina la comprensión de la complejidad de los fenómenos, en una aproximación hermenéutica y no su explicación causal, considerando la diversidad de componentes de la realidad y de sus interacciones. La comprensión analiza los procesos psicosociales desde el interior”.

La entrevista semiestructurada constituye una serie de preguntas a ciertas personas con el fin de reunir datos o detectar opiniones sobre una cuestión pública, el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados, es decir, no todas las preguntas están predeterminadas. (Hernández Sampieri, et al., 2006). En este trabajo la entrevista semiestructurada se realizó luego de la observación, a cuatro adultos mayores usuarios de la prestación de servicios sociales en las Instituciones de San Salvador de Jujuy y que accedieron a participar voluntariamente previa información detallada de la técnica y la firma del consentimiento informado.

El universo o población es el conjunto de elementos que presentan una característica o condición común que es el objeto de estudio (Yuni & Urbano, 2006) y en este trabajo, la población fueron los adultos mayores de la ciudad de San Salvador de Jujuy. El muestreo intencional no probabilístico es la selección de elementos con base en criterios o juicios del investigador (Sabino, 1986), en esta investigación la muestra no probabilística intencionada o de conveniencia fueron cuatro adultos que acudieron a la prestación de servicios sociales por parte de Instituciones de esta ciudad.

Además, se trabajó con los siguientes criterios de inclusión: ser adultos mayores (más de 65 años) que recibieron prestaciones de servicios sociales de Instituciones de San Salvador de Jujuy y que accedieron por voluntad a participar de esta investigación, previo acuerdo de resguardo de confidencialidad y firma de consentimiento informado.

En tanto los criterios de exclusión considerados: ser adultos mayores asistidos y acompañados por personas de menor edad (adultos o jóvenes) al momento de recibir servicios sociales de estas Instituciones y que presentaran dificultades de comunicación.



Discusión y Resultados

A partir del discurso y las voces de los actores sociales se determinaron tres categorías de análisis con sus correspondientes subcategorías, de acuerdo al siguiente detalle:

1. Representaciones Sociales de Adultos Mayores

- Atención
- Conformidad
- Desempeño profesional
- Adulto Mayor

2. Trato de los efectores

- Adecuado
- Inadecuado

3. Percepciones de los Adultos Mayores sobre el Trato recibido

- Apropiado
- Inapropiado
- Justificado

Categoría de análisis 1: Representaciones Sociales de los Adultos Mayores

Las representaciones sociales son universos de opinión (Amador, 2014) o imágenes (mentales) que tienen los adultos mayores acerca del trato que recibieron por parte de los efectores de las instituciones que prestan Servicios Sociales en San Salvador de Jujuy.

Dentro de esta categoría se encontraron las siguientes subcategorías:

• **Atención:** Chiavenato (2007) incluye la atención al público como parte de la tecnología en uno de los niveles organizacionales de las instituciones, el nivel operacional. Este nivel comprende la producción de servicios, cuya realización debe seguir ciertas rutinas y procedimientos programados con regularidad y continuidad utilizando los recursos disponibles con la máxima eficiencia en las operaciones. Los participantes de esta investigación expresaron lo siguiente respecto a esta subcategoría:

- *“Y por lo menos, ahí a mí me atienden bien. Para que voy a decir yo que mal o qué sé yo” E1²*

- *“Yo creo que lo primero que tienen que hacer es poner a personas más amables, que tengan un poquito más de paciencia.” E2⁷*

- *“(…) el empleado debe estar preparado para responder a esas inquietudes de las personas sin faltar el respeto” E3⁴*

En cuanto a las observaciones in situ:

- se encontró al entrevistado 3 en la parte de venta de fármacos y estaba despidiéndose y

agradeciendo al efector que lo atendía O3¹¹

De acuerdo al marco teórico propuesto por Chiavenato, se encontró que hay analogía con las voces de algunos participantes y parte de lo observado en el campo, ya que los adultos mayores pudieron manifestar lo que esperan por parte de los efectores en cuanto a atención al público en las instituciones que prestan Servicios Sociales en San Salvador de Jujuy; las perspectivas con respecto a la atención se dirigen a un trato amable, paciente, respetuoso, inmediato y eficaz. Pero, por otra parte, también hay diferencias en cuanto a otras observaciones realizadas y el marco teórico ya que se observó que no se alcanza la máxima eficacia con respecto a la atención.

• **Conformidad:** la Real Academia Española define este concepto como tolerancia en las adversidades, adhesión, correspondencia, simetría. Para esta investigación se consideró a la conformidad como la tolerancia que tienen los adultos mayores respecto al trato recibido por parte de los efectores de las Instituciones que prestan Servicios Sociales en San Salvador de Jujuy. Respecto a esta subcategoría, nuestros informantes expresaron:

- *“Yo ¿qué voy a decir? ¿por qué?, que yo necesito. No, le digo, bueno no hay y no voy más”* E1²⁴

- *“Son cosas que siempre pasan. No nos queda más que armarnos de paciencia y salir a hacer nuestros trámites”* E2²²

En las observaciones se encontró lo siguiente:

- *“El adulto mayor, se levantó del box notablemente preocupado y resignado y se retiró del lugar sin conseguir su propósito”* O4⁴

La definición propuesta por la Real Academia Española, tiene relación con las voces de algunos informantes y parte de lo observado en el campo, ya que los adultos mayores manifestaron una actitud tolerante, incluso modificando sus sentimientos, opiniones y conductas, como resultado del trato que recibían por parte de los efectores de las diferentes instituciones. Inclusive, se pudo observar una postura de resignación ante una atención ineficaz.

• **Desempeño profesional:** Es la conducta real de los trabajadores en el orden profesional y en las relaciones interpersonales que se crean en la atención; comprende los conocimientos, las habilidades, las actitudes, valores, su organización y su empleo en un escenario laboral concreto donde se verifica su capacidad y modo de actuación en la identificación y solución de los problemas que se presentan (Syr Salas Perea, 2010). Este concepto se relaciona también con lo referido por Chiavenato (2007) con respecto a la capacitación como el desarrollo de habilidades y competencias que posibilitan al empleado desempeñar un determinado puesto. Respecto a esta subcategoría, los participantes de



esta investigación expresaron lo siguiente:

- *“Pero los médicos y todo ahí también son egoístas, dicen y no los quieren atender, eso me dijo una vez, uhh ir ahí, dicen, salen con que no, que...”* E1³²
- *“Mire señorita, yo creo que los mismos profesionales no, no están tan, tan por los abuelos digamos...Porque ellos prefieren en hospital o trabajar en las clínicas privadas, sus consultorios Y...no sé, qué será, por ahí tenés 10 pacientes, demasiado pues para cobrar... ¿cuánto pueden cobrar una consulta?”* E1¹⁷¹⁸¹⁹
- *“(...) muchas veces te encontrás con personas que no están capacitadas para su trabajo y tampoco es lógico que vos le tengas que tener paciencia hasta que aprendan. Podrían enseñarles antes de que los manden a atender a las personas.”* E2¹⁸

Respecto a la definición de desempeño profesional propuesta por Syr Salas Perea, se encontró que los adultos mayores se percatan de una actitud, por parte de los efectores, que no satisfacen completamente sus expectativas, ya que se encuentran con profesionales que no pueden solucionar los problemas que le presentan. También, los entrevistados, manifestaron su anhelo de una capacitación que ayude a los empleados a desempeñarse en sus puestos de trabajo de una manera adecuada.

• **Adulto Mayor:** Salvarezza (2006) y la Organización Mundial de la Salud consideran adulto mayor a aquella de edad. Por su parte, para Amador (2014) es una etapa activa en la que se puede lograr el máximo de autonomía individual y la posibilidad de autorrealización. De acuerdo a la información obtenida con las técnicas de recolección, se obtuvo lo siguiente:

- *“Sí. Sí, no vas a ir vos por prepotencia a decir no señorita, yo soy viejo ya me da”* E1²⁰
- *“A mí me tratan bien, quizás sea porque soy anciana (risas)”* E4⁷

Teniendo en cuenta la conceptualización de Salvarezza y la OMS acerca del adulto mayor, se encontró que los entrevistados se admiten dentro de esta etapa vital. Al mismo tiempo concuerdan con lo propuesto por Amador al reconocerse como personas activas y declarar, en algunas oportunidades, no merecer una atención diferente en el trato de los efectores de las instituciones prestadoras de servicios sociales.

Categoría de análisis 2: Trato por parte de los efectores

De acuerdo con la Real Academia Española se define el trato como el proceder de determinada manera, de obra o de palabra, que tienen los efectores de las instituciones que prestan servicios sociales en San Salvador de Jujuy, con los adultos mayores.

Dentro de esta categoría se presentan dos subcategorías de análisis. De estas podemos citar en primera instancia el trato **adecuado**, que se especifica en la Política Integral de Buen Trato (2013) como normas de cortesía entre las personas que tienen un acercamiento amable y respetuoso en sus gestos y palabras. Al respecto, nuestros informantes expresan lo siguiente:

- “Ah, ahí, en primer lugar, tengo que respetar la fila, para pagar o cobrar, o lo mismo que la farmacia, sacar número y tengo que esperar que llegue tu número E1³⁵

- “A mí me... Tratan bien... Son educados, me sonríen y me saludan” E4¹

- Dos efectores elevaron el tono de voz para que los adultos mayores (entrevistados 1 y 4) puedan escucharlos. La mayoría de los efectores debieron explicar en más de una ocasión los pasos que el adulto mayor debe realizar para poder cumplimentar los requisitos de la institución y responder a sus solicitudes (de los entrevistados 1, 3 y 4). O1¹⁶

- La otra persona, adulto mayor también, se mostró tranquila, aunque requirió bastante información del efector que lo atendía, el cual respondió con amabilidad y detalle, finalmente pudo realizar su propósito allí y se retiró con la compra correspondiente. O2¹⁰

Se encontró entonces que en la relación entre el adulto mayor y algunos efectores, se hallan presentes estas actitudes de cortesía y respeto que permiten que el trato sea considerado adecuado. También se pudo observar que algunos efectores demuestran estar dispuestos y comprometidos con la mejora continua y la excelencia en la prestación de servicios y, por consiguiente, atienden a los adultos mayores con cortesía, calidez y diligencia.

Una segunda subcategoría definida es el trato **inadecuado**. Lasheras (2009) apunta a un maltrato o trato inadecuado e ineficiente cuando existe abuso, negligencia, detrimento de la salud, la seguridad, el estado emocional, el bienestar físico o que viole derechos básicos; y que se puede producir tanto en instituciones privadas como públicas. Respecto a esta subcategoría se puede resaltar lo siguiente, en el discurso de los informantes:

- Y eso es en todos lados, vos tenés que ir y hacer fila y ver quién es el último...y bueno ya con eso, documento, carnet, fotocopia, vaya a la farmacia con eso, o venga mañana o la otra semana. Hay turnos para ahora, no hay, está ocupado el doctor, pero en fin, ve? E1¹⁰

- “Me han dicho que aquí tienen que atenderme o dar, y bueno tienen que esperar también, le han dicho así. No hay turno, no está la doctora o el doctor o el medicamento, no ha venido, va a llegar tal día. Creo que así va, así también es. Una o dos veces por semana” E1³³

- “en ANSES, si vos pasas por ahí vas a ver siempre una fila larguísima y muchos son viejitos. ¿Cómo puede ser que nos tengan horas y horas esperando?” E2¹⁰

- “(...) debe ser... es escasez de conocimiento por parte del empleado, nada más” E3¹²

En las observaciones se encontró:

- Los adultos mayores, todos parados y algunos de ellos con bastones y/o con dificultades para movilizarse, demoraron de 10 a 15 minutos para conseguir ese primer número que deriva a tipos de atenciones específicas en cada box. O1⁶

- Los guardias de seguridad de ambas instituciones en general no miraban a los adultos mayores. Uno de ellos solo miraba hacia el fondo de la institución sin prestar



atención a la mirada permanente de un adulto mayor que hacía fila en la caja de cobros. O3¹⁷

- hay dos efectores (personal de seguridad) y al lado varios tipos de números (con carteles impresos en hojas A4 para poder distinguir tipos de atención) que deben ser retirados para tener un turno de atención por parte del efector correspondiente O4¹

De acuerdo a lo manifestado por los adultos mayores, se encontró que existen situaciones en las que la negligencia e ineficacia por parte de los efectores provocan la violación de derechos básicos como el de tener una atención inmediata para acceder a los diferentes servicios que ofrecen las instituciones.

Categoría de análisis 3: Percepciones de los adultos mayores sobre el trato recibido

De acuerdo con Melgarejo (1994) la percepción es el primer conocimiento, por medio de las impresiones que comunican los sentidos, que los adultos mayores tendrán respecto al trato que reciben por parte de los efectores. Una percepción, además permite la formación de abstracciones (juicios, categorías, conceptos, etc.). no se debe olvidar que una percepción debe ser entendida como relativa a una ubicación espacial y temporal.

Dentro de esta categoría se encontraron las siguientes subcategorías:

Apropiado: retomando lo planteado en la Política Integral de Buen Trato (2013), se puede afirmar que un trato apropiado es aquel en el que se reconoce las posibilidades físicas y emocionales de los adultos mayores; además es apropiado que exista empatía por parte de los efectores, a fin de facilitar una interacción positiva, donde la comunicación verbal y no verbal permita conocer y expresar las necesidades y deseos de los adultos mayores, para luego ser capaces de resolver los conflictos que aparecen en el día a día. Los participantes de esta investigación expresaron lo siguiente respecto a esta subcategoría:

- “Bueno no sé...a mí, bien. Yo no tengo porqué quejarme de las secretarías, me saludan y responden lo que yo quiero saber” E1³⁴
- “(...) a mí nunca me respondieron mal, siempre bien” E4⁴
- Cuando se retiraron de la caja, los adultos mayores mostraron mejor semblante y hasta una sonrisa mientras se dirigían hacia la puerta. O3¹⁶

De acuerdo a la concepción de trato apropiado, antes brindada, los entrevistados declaran haber recibido un trato apropiado por parte de los efectores cuando se les saluda con respeto, se les resuelven dificultades, o simplemente la atención es inmediata.

Inapropiado: Lasheras (2009) refiere a un trato inadecuado cuando en las instituciones no

se reconocen los factores de riesgo que contribuyen a generar situaciones abusivas o denigrantes hacia las personas mayores. Respecto a esta subcategoría, en el discurso de los informantes, se manifiesta lo siguiente:

- “Yo veo que en ese sentido está mal. En cada pueblo tendría que haber dos médicos” E1²⁹
- “A veces nos tenemos que aguantar el calor, la lluvia” E2¹¹
- (...) porque hay personas que muchas veces no escuchan bien y ellos responden un poco molestos” E4³
- “En general, los adultos mayores deben contar con no menos de cuarenta y cinco minutos para poder ser atendidos en la institución” O1¹²
- Respecto a los adultos mayores, uno de ellos se mostró un poco preocupado ya que no consiguió el medicamento que necesitaba, hizo algunas preguntas que fueron respondidas dos veces, y salió de la institución despidiéndose, pero sin hacer ninguna compra. O2⁸

Los adultos mayores, participantes de esta investigación, manifiestan la existencia de un trato algunas veces inapropiado por parte de los efectores. Poniendo en evidencia que llegan a generarse situaciones que entorpecen la correcta prestación de servicios.

Justificado: según la Real Academia Española, justificar es rectificar o hacer justo algo. Es así que un trato justificado es aquel en el que, ante un trato inapropiado por parte de los efectores, los adultos encuentran una argumento o atenuante aceptar el trato que reciben. Los participantes de esta investigación expresaron lo siguiente respecto a esta subcategoría:

- “Yo pienso que uno se puede sentir conforme por qué? porque le van a atender” E1²²
- Bueno, a mí nunca me ha tocado vivir un acto de discriminación ni nada de eso que a veces se escucha en las noticias. Dentro de todo me han pasado cosas que son comunes, normales que alguna vez les pasan a todos. E2²⁵
- En cierto momento, el guardia de la puerta le pidió a la gente de la fila de repartición de números, que se acomode a lo largo del pasillo central (...). Esto hizo que en el pasillo central haya poco espacio de paso para el público y personal que, en forma permanente, transitan de un lado al otro. Al menos dos personas con dificultades motoras muy visibles, tuvieron que tener mayor cuidado al pasar por el pasillo que hay entre las sillas de espera y la fila de mesa de entradas; en tanto el entrevistado 1, con bastón, pasó con cuidado por allí. O1¹¹

Algunos adultos mayores se ponen en el lugar de los efectores y allí encuentran las justificaciones para aceptar el trato que reciben, sin tener en cuenta que algunas veces sus derechos se ven violentados.



Conclusiones

A partir de los datos obtenidos en las observaciones en el campo y con las entrevistas a los adultos mayores y el análisis posterior, se identificaron las representaciones sociales de los adultos mayores acerca del trato que recibieron por parte de los efectores de las instituciones que prestan Servicios Sociales en San Salvador de Jujuy en el último trimestre del año 2016.

Para ello se observó que el trato por parte de los efectores hacia los adultos mayores fue, por una parte, adecuado, y por otra parte no fue lo esperado, es decir, fue inadecuado. Sin embargo, se observó que algunos efectores tuvieron un notable compromiso y esfuerzo por brindar un trato adecuado hacia los adultos mayores, conforme el desempeño que los efectores deberían tener al atender a este conjunto de personas.

Todo esto se reflejó en las voces de los entrevistados ya que expresaron que obtuvieron un trato apropiado, pero, a la vez, reflejaron situaciones no agradables o inadecuadas en las interacciones con los efectores, al momento de recibir servicios sociales en las instituciones.

Asimismo, la mayoría de los adultos mayores manifestó anhelos de mejor trato, más eficiente y rápido, sugiriendo incluso mayor capacitación para los efectores. Mientras que hubo quien manifestó la renuncia a estos servicios sociales en el caso de recibir un trato inadecuado.

En cuanto a las percepciones de los adultos mayores sobre el trato recibido por parte de los efectores, también se evidenció cierta ambivalencia.

Según las observaciones realizadas en campo, hubo conductas de los efectores hacia los adultos mayores que reflejaron trato inapropiado, ante esto los últimos mostraron preocupación y conformidad o tolerancia, con percepciones de trato justificado y/o inapropiado. Aunque, en otros casos, los adultos mayores mostraron satisfacción ante conductas de trato apropiado por parte de los efectores.

Respecto a las entrevistas, en general los adultos mayores manifestaron haber percibido trato apropiado. Sin embargo, algunos de ellos plantearon ideas de una mejor predisposición y atención de los efectores conforme haber percibido un trato justificado, en tanto un adulto mayor manifestó la prescindencia de los servicios sociales en el caso de un trato inapropiado por parte de los efectores de las instituciones.

De este modo, las representaciones sociales de los adultos mayores acerca del trato recibido implican una construcción o reconstrucción simbólica de lo dado en cuanto a valores, nociones y reglas, es decir, que se crean y recrean al interactuar con los efectores de las instituciones que prestan servicios sociales.

En esta investigación, los entrevistados tienen una representación social de adulto mayor que permite recibir ciertos tipos de tratos en el contexto de instituciones que brindan servicios sociales. Tratos a los cuales tienden a conformarse y tolerar de modo pasivo, a fin

de cubrir las necesidades de servicios sociales, sin considerar el respeto pleno por todos sus derechos como ciudadanos ni su dignidad humana. Incluso quizás sin tener el debido conocimiento acerca de cómo debe ser la atención de estos servicios en una sociedad con formación ciudadana responsable y comprometida, incluyendo a las instituciones que prestan servicios sociales.

De acuerdo al análisis de los datos, en general las representaciones sociales de los adultos mayores fueron de trato adecuado por parte de los efectores de las instituciones sociales. Sin embargo, luego de un análisis más exhaustivo de las observaciones de campo y del discurso de los entrevistados, a veces contradictorio, los adultos mayores no recibieron el trato adecuado. El trato inadecuado se reflejó con manifestaciones de conformidad, preocupación, tolerancia, resignación, incomodidad, entre otros; y el trato justificado con sugerencias para obtener mejor atención de los efectores de las instituciones sociales y también con las representaciones sociales de adulto mayor que expresaron los entrevistados.

Por lo tanto, las representaciones sociales de los adultos mayores acerca del trato recibido por parte de los efectores de las instituciones que brindan servicios sociales en San Salvador de Jujuy en el último trimestre del año 2016, pueden ser entendidas o interpretadas de dos maneras distintas y opuestas, trato adecuado como inadecuado y justificado.

Finalmente, y a modo de indagación para una investigación posterior, se dejan los interrogantes acerca del conocimiento de los adultos mayores acerca de sus derechos y, por otra parte, acerca de la capacitación de los efectores de las instituciones que prestan servicios sociales a adultos mayores.

Bibliografía

Amador, M. A., (2014). Viejos son los trapos. Representaciones Sociales acerca de la calidad de vida de los adultos mayores según los afiliados al centro de jubilados y pensionados (ATE) de la ciudad de Palpalá, provincia de Jujuy en el periodo 2014 (Trabajo Final de Grado Lic. en Psicología), UCSE DASS. 1.PSC062 159.9(043.2) AMA

Caja Costarricense de Seguro Social (2013). Política Integral de Buen Trato 2013. Recuperado de: <https://rrhh.ccss.sa.cr/funcionarios/politica-buentrato.pdf>

Cáritas Bienestar del Adulto Mayor I.A.P, (s.f.) Antología de prevención de la violencia y maltrato en contra de los adultos mayores. Recuperado de: http://www.gerontologia.org/portal/archivosUpload/Antologia_Prevenccion_Violencia_Contra_Adulto_Mayor.pdf

Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. México, McGraw-Hill. ISBN 958-41-0037-8



de Carlucci, A. K., (2006). Las personas ancianas en la jurisprudencia argentina: ¿hacia un Derecho de la Ancianidad?. Revista chilena de derecho, 33(1), 37-68.

de Echenbaum, G. Z. (1990). Lectura "teórico-cómica" de la vejez. Recuperado de: http://weblog.maimonides.edu/gerontologia2007/documentos/Lectura_Teorico_Comica_de_la_Vejez.pdf

Fernández, L. M., (1994). Instituciones educativas. Dinámicas institucionales en situaciones críticas. Buenos Aires, Paidós.

Hernández Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). El proceso de la investigación cualitativa. Metodología de la investigación, 4, 521-747.

Huenchuan, S. (Ed.). (2009). Envejecimiento, derechos humanos y políticas públicas. Santiago de Chile, Chile. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)

Jodelet, D. (1986). La representación social: fenómenos, conceptos y teorías. En Moscovici, S. (comp.) (1986). Psicología Social II. Pensamiento y vida social. Psicología social y problemas sociales. Barcelona: Paidós.

Lasheras, J. G. (2009). Estrategias para humanizar y promover el buen trato en la atención a personas mayores dependientes institucionalizadas en residencias y centros de día. Proyecto Final de Postgrado de Violencia Familiar. Universidad de Barcelona. Barcelona. España. Recuperado de:

<http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/11622/1/proyecto%20maltrato2.pdf>

Martínez, T., (2013). La atención centrada en la persona. Algunas claves para avanzar en los servicios gerontológicos. Actas de la Dependencia (8), 25-47.

Melgarejo, L. M. V., (1994). Sobre el concepto de percepción. Alteridades, 4(8), 47-53.

Mella, O. (1998). Naturaleza y orientaciones teórico – metodológicas de la investigación cualitativa. Santiago de Chile: Mimeo.

Ministerio de Salud de la Nación, (2011). Quiénes integran la Red Comunitaria. Recuperado en: <http://www.msal.gob.ar/medicoscomunitarios/index.php/institucional/iQuienes-integran-la-redes-comunitarias>

Moix Martínez, M., (2004). El Trabajo Social y los Servicios Sociales. Su concepto. Cuadernos de trabajo Social Vol. 17, 131-141. Recuperado de: <http://biblioteca.ues.edu.sv/revistas/10800247-8.pdf>

Moscovici, S., (1986). Psicología social II. Pensamiento y vida social. Psicología social y problemas sociales. Barcelona, España, Paidós Ibérica.

Organización Mundial de la Salud (2015), Maltrato de las personas mayores. Recuperado de: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs357/es/>

Pichon Rivière, E., y cols. (1995). Diccionario de Psicología Social. Buenos Aires, Nueva Visión. ISBN: 9789506023232

Popkewitz, TH. (1998). Paradigma e ideología en investigación educativa. Madrid:

Mondadori.

Real Academia Española. (2001). Diccionario de la lengua española (23.aed.). Consultado en <http://www.rae.es>

Rueda Estrada, D. y Martín, J. M. (2011). El maltrato a personas mayores. Instrumentos para la detección del maltrato institucional. En *Alternativas*, 18, 7-33. Recuperado de: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/18708/1/Alternativas_18_01.pdf

Ruelas-González, M. G., Pelcastre-Villafuerte, B. E., y Reyes-Morales, H. (2014). Maltrato institucional hacia el adulto mayor: percepciones del prestador de servicios de salud y de los ancianos. *Salud pública de México*, 56(6), 631-637.

Salvareza, L., (2006), *Psicogerontología. Teoría y clínica*. Buenos Aires, Paidós.

Sabino, C. A. (1986). *Cómo hacer una tesis: guía para elaborar y redactar trabajos científicos*. Universidad Humanitas. Mexico.

Syr Salas Perea, R. (2010). Propuesta de estrategia para la evaluación del desempeño laboral de los médicos en Cuba. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*. 24(3)387-417. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v24n3/ems11310.pdf>

Uribe Rodríguez, A. F.; Valderrama Orbegozo, L. y López, S., (2007). Actitud y miedo ante la muerte en adultos mayores. En *Pensamiento Psicológico*, vol. 3 N° 008, Pontifica Universidad Javeriana. Cali, Colombia.

Yuni, J.A. & Urbano, C.A (2006). *Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. Buenos Aires, Editorial Brujas.