



## **Universidad del Azuay**

Facultad de Filosofía Ciencias de la Educación y Letras

Escuela de Comunicación Social

*Construir el buen trato a niñas y niños en la ciudad de Cuenca, mediante el Sirepanm y el Concejo Cantonal de la Niñez y Adolescencia a través de una campaña de Relaciones Públicas, Marketing, ATL y BTL.*

Trabajo de graduación previo a la obtención del título de:

Licenciada en Comunicación Social

Autora: Lucía Paola Muñoz Moreno.

Director: Master Joaquín Moreno Aguilar.

Cuenca, Ecuador.

2008.

## **DEDICATORIA.**

Este trabajo va dedicado con mucho cariño a mis padres Wilson y Lucía. A mi primer hijo Mateo, luego de profundizar en este tema, he comprendido muchas cosas acerca de los niños; doy Gracias a Dios por tener un hijo tan grandioso, que ha sido el motivo para la culminación de mi carrera. A mi esposo Esteban por su apoyo incondicional.

## **AGRADECIMIENTO.**

Gracias a mi Padre Jehová por darme la vida y la fuerza para culminar mi carrera.

A mis padres Wilson y Lucía por apoyarme para alcanzar una meta muy importante en mi vida que es la de ser una profesional, a mi querida tía Susi que con su ejemplo me ha enseñado a respetar los derechos de los niños y niñas, además me ha impulsado para trabajar en este tema tan valioso en la actualidad.

Al cuerpo docente de la Universidad de Azuay, a mi Director de Tesis Joaquín Moreno, Vicerrector de la Universidad del Azuay por haber sembrado en mí, conocimientos y anhelos para ser cada día mejor como ser humano y como futura profesional en la Comunicación Social.

Y a toda mi familia que siempre está ahí.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS.

Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de anexos.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix

Introducción.....	1
-------------------	---

### **Capítulo 1: Organismos de protección integral de la niñez y adolescencia.- Concejo Cantonal de la niñez y adolescencia y Sistema Red de Atención y Prevención a niños y niñas maltratados.....4**

1.1.- El Sistema Nacional Descentralizado de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia. ....	4
1.2.- Organismos de definición, planificación, control y evaluación de políticas.....	4
1.3.- Organismos de protección, defensa y exigibilidad de derechos.....	4
1.4.- Organismos de ejecución de políticas, planes, programas y proyectos.....	5
1.5.- El Concejo Cantonal de la Niñez y Adolescencia.....	5
1.6.- Funciones del Concejo Cantonal de la Niñez y Adolescencia. ....	6
1.7.- La secretaría ejecutiva. ....	7
1.8.- Los organismos de ejecución del sistema nacional de protección. ....	7
1.9.- Obligaciones de las entidades de atención. ....	8
1.10.- El Sirepanm.....	9
1.10.1.- Objetivo general: .....	10
1.10.2.- Objetivos específicos: .....	10

**Capítulo 2: Violencia intrafamiliar.- antecedentes.- del síndrome de maltrato infantil.- concepto y formas de maltrato al niño, niña y adolescente que señala la ley.- tipos de maltrato e indicadores.- estadísticas de maltrato en el cantón cuenca.- prevención del maltrato infantil.....13**

2.1.- Violencia intrafamiliar. ....	13
2.2.- Antecedentes: síndrome del maltrato infantil. ....	13
2.3.- Concepto y formas de maltrato al niño, niña y adolescente que señala la ley.....	15
2.4.- La denuncia y el deber de protección.....	17
2.5.- Indicadores de maltrato.....	18
2.5.1.- En el Niño.....	18
2.5.2.- En los padres y cuidadores.....	19

**Capítulo 3: Antecedentes.- concepto de buen trato.- fundamentos del buen trato.- construyendo buen trato.- cómo evaluar la habilidad para dar buen trato.....20**

3.1.- Antecedentes.....	20
3.2.- Concepto de Buen Trato.....	20
3.3.- Fundamentos del Buen Trato.....	21
3.3.1.- Reconocimiento.....	21
3.3.2.- Empatía.....	21
3.3.3.- Interacción.....	22
3.3.4.- Comunicación Efectiva.....	22
3.3.5.- Negociación.....	23
3.3.6.- Construyendo el buen trato.....	23

**Capítulo 4: Relaciones públicas.- marketing atl, btl.- teoría y procesos.....25**

4.1.- Relaciones Públicas.....25  
4.2.- El Proceso de las Relaciones Públicas.....26  
4.3.- Marketing alternativo.....27  
4.4.- Marketing ATL.....28  
4.5.-Marketing BTL.....28

**Capítulo 5: Investigación.- resultados de la investigación.- aplicación.- orientación de la investigación con respecto a las propuestas.- conclusión.....30**

5.1.- ¿Qué se investigó?.....30  
    5.1.1.- ¿Cómo se investigó?.....30  
5.2.- Resultados de la investigación.....31  
    5.2.1.-Aplicación.....31  
5.3.- Resumen de las encuestas con respecto a los padres de Familia.....32  
    5.3.1.- Aplicación.....33  
5.4.- Resumen de las encuestas respecto al Personal de Apoyo Psicológico de las escuelas.....34  
    5.4.1.- Aplicación.....35  
5.5.- Resumen de las encuestas aplicadas al Personal Docente de las escuelas.....36  
5.6.- Entrevista a la Dra. Susana Moreno Ortiz, Directora Ejecutiva del SIREPANM.....37  
5.7.- Entrevista a la Secretaria Ejecutiva del Concejo Cantonal de la Niñez y Adolescencia de Cuenca, Dra. Catalina Mendoza.....40  
5.8.- Aplicación de un Focus Group, mediante trabajo en equipo y preguntas personales a padres de familia y maestros.....42  
    5.8.1.- Conclusión del test con respecto a los Padres de Familia.....43  
    5.8.2.- Conclusión del test con respecto a los Maestros de diferentes escuelas..44  
5.9.- Aplicación de las Relaciones Públicas.....45  
5.10.- Aplicación del Marketing ATL.....45  
5.11.- Aplicación del Marketing BTL.....46  
5.12.- Conclusiones.....51  
5.13.- Diseño de tesis.....52

**Referencias.**

**Anexos.....53**  
Anexo 1: Encuestas a profesores de escuelas.  
Anexo 2: Encuestas a padres de familia.  
Anexo 3: Encuestas al personal de apoyo psicológico de las escuelas.  
Anexo 4: Plan del consejo cantonal.  
Anexo 5: Encuestas del focus group

Bibliografía.....xi

## ÍNDICE DE ANEXOS.

<b>Anexos.....</b>	<b>53</b>
Anexo 1: Encuestas a profesores de escuelas.	
Anexo 2: Encuestas a padres de familia.	
Anexo 3: Encuestas al personal de apoyo psicológico de las escuelas.	
Anexo 4: Plan del consejo cantonal.	
Anexo 5: Encuestas del focus group	

## **RESUMEN.**

EL presente Trabajo es una investigación que persigue como finalidad determinar mecanismos que permitan a la población infantil conocer sus deberes y derechos y a su vez exigir el cumplimiento del buen trato por parte de padres, maestros, y a toda persona que esté a cargo de niños. Se utilizarán las Relaciones Públicas, se diseñará una estrategia comunicacional mediante una cuña radial, un afiche, y un tríptico. Todo esto con el fin de construir en la población adulta en general una perspectiva importante sobre el buen trato, para preservar la salud mental de los niños y niñas que son el presente y el futuro de nuestra sociedad. La metodología utilizada para esta investigación es mediante encuestas a padres de familia, maestros y personal de apoyo psicológico de escuelas; entrevistas realizadas a la Dra. Susana Moreno Directora del Sirepanm y a la Dra. Catalina Mendoza secretaria ejecutiva del Consejo Cantonal de la Niñez y Adolescencia, quienes son consideradas líderes de opinión en el tema de la infancia por otro lado realicé un Focus Group con los actores involucrados en este proceso como son los padres y maestros.

## ABSTRACT

This is a research whose purpose is to determine mechanisms that will allow children population to know their rights and duties and to demand, in turn, a good treatment from their parents, teachers, and any other person in charge of them.

Public relationships will be used, and a communicational strategy will be designed through a radio jingle, a poster, and a triptych. All this will be done in order to build an important perspective on the adult population about good treatment to preserve mental health in children who are the present and future of our society.

The methodology used for this investigation includes surveys to parents, teachers and psychological support staff in schools as well as interviews to Dr. Susana Moreno, Director of Sirepanm, and Dr. Catalina Mendoza, executive secretary of the Cantonal Council of Childhood and Adolescence, both of whom are considered as opinion leaders in the topic of childhood. I also carried out a Focus Group with the actors involved in this process, that is, parents and teachers.



A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Griselda Espinoza', written over a horizontal line.

### **Bibliografía.**

- **ABDALÁ, LOREDO:** *Maltrato al Menor*, Editorial Interamericana, Méjico 1994.
- **BOLETINES DEL SIREPANM:** *1 a 19 Publicaciones del SIREPANM*, Cuenca 1991 – 2006.
- **CALLE H. OTROS:** *El Maltrato a los niños de la Práctica a la Teoría*. Universidad de Cuenca, 1999.
- **CÓDIGO DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA. 2003.**
- **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR EN VIGENCIA.**
- **CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LOS NIÑOS.** *Un instrumento para conocer. Serie enfoque sobre políticas sociales.* UNICEF, Quito 1999.
- **LEY CONTRA LA VIOLENCIA A LA MUJER Y LA FAMILIA.** Registro Oficial N. 839. 11-12-95.
- **MENDOZA CATALINA E:** *La Convención sobre los Derechos de Niños y Niñas 15 años después.* SIREPANM. Boletín No. 18. 2005.

- **MORENO ORTIZ SUSANA:** *Cultura y Buen Trato*. SIREPANM. Boletín No. 18. 2005
- **MORENO S. PALACIOS R. PEREIRA J. ROMERO M.Y JIMÉNEZ I.:** *Planificación Estratégica Quinquenal 1999-2003*. SIREPANM.
- **MORENO S. PALACIOS R. PEREIRA J. ROMERO M.:** *Mejoramiento de la calidad*, SIREPANM 2000.
- **RED DE SALUD DE LAS MUJERES LATINOAMERICANAS Y DEL CARIBE.** Folleto. Chile 2000.
- **ROMERO, LEONARDO:** *Construyendo Buen trato. Herramientas para facilitar el cambio*. Colombia 2000.
- **SIREPANM:** *Memorias del II Congreso Nacional y VI Latinoamericano para prevención y atención del Niño Maltratado*, Cuenca 2001.
- **RIES, AL Y LAURA:** “*La caída de la publicidad y el auge de las relaciones públicas*”. Ediciones Urano, S.A Barcelona, 2003, 310 Pág.
- **CARO, GUILLERMO:** “*Publicidad de Bien Social*”, Editorial Paulinas, Bogotá 1997, 87 Pág.
- **NOTAS Y ARTÍCULOS:** Tomados del material que nos entregaron en el curso de graduación la profesora Mercedes Hernández y el profesor Raúl Mora, sobre Relaciones Públicas, Marketing ATL y BTL.

## INTRODUCCIÓN.

### **Razones que motivaron a elegir el tema.**

Por medio de la presente investigación se ha decidido elaborar diferentes estrategias comunicacionales tales como Relaciones Públicas, Marketing ATL, BTL, para que conjuntamente con el SIREPANM y el Consejo Cantonal de la Niñez y Adolescencia, podamos apoyar a la construcción de políticas y planes que tienen que ser conocidos por amplios sectores, no se puede hablar de derechos y deberes, estos no forman parte de nuestra cultura, todavía tenemos grandes vacíos y desconocimiento sobre este tema, consideramos que con una comunicación masiva cumpliremos nuestro propósito.

Recalcamos que una de las funciones básicas de los Concejos Cantonales de la Niñez, consta en el Art.202 en el literal d) “Elaborar y proponer políticas de comunicación y difusión sobre los derechos, garantías, deberes y responsabilidades de la niñez y adolescencia”<sup>1</sup>

Cumplir con este mandato sería aportar con soluciones a la falta de conocimiento que existe sobre este tema, a construir una cultura de buen trato, a romper con modelos de maltrato que se pasan de generación en generación por considerarlos válidos. “El Maltrato se relaciona con el contexto cultural, como una forma de agresión humana, permitida por la sociedad; la variabilidad y su incidencia responden a costumbres y valores del grupo, a la influencia cultural colectiva dentro de condiciones sociales y ambientales específicas, de ahí la importancia de profundizar en su estudio, las concepciones y actitudes que reproduce cada familia y mantiene”.<sup>2</sup>

Cuando los padres de familia reciben difusión y capacitación en este tema, se puede observar que:”Estos talleres posibilitaron su crecimiento como seres humanos y se

---

<sup>1</sup> **CÓDIGO DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA. 2003**

<sup>2</sup> **MORENO ORTIZ SUSANA. CULTURA Y BUEN TRATO. SIREPANM. Boletín No. 18. 2004**

comprometieron a desarrollar actividades para compartir, comunicarse e interrelacionarse con su entorno familiar y escolar”.<sup>3</sup>

Esperamos que el presente Estudio aporte en el crecimiento tanto de padres de familia, como de educadores y en especial que niños, niñas y adolescentes, sean tratados con dignidad y respeto en cumplimiento a las Leyes que les protegen y al respaldo de la sociedad en general y de los comunicadores sociales en particular.

### **Fundamentos que lo sustentan.**

A nivel mundial la mayoría de Estados han adoptado la Convención Sobre los Derechos del niño que fue ratificada por la asamblea general de la ONU, el 20 de Noviembre 1989, el Ecuador es Estado parte de la Convención y desde entonces reformó el Código de Menores , el 3 de Enero del 2003 publica en el Registro Oficial 737 el nuevo Código de la Niñez y Adolescencia el mismo que tiene como finalidad la protección integral que el Estado, la Sociedad y la Familia debe garantizar a la población infantil de nuestro país para lograr su normal desarrollo dentro de un ambiente de respeto, y un aspecto sobresaliente es que, se les considera por primera vez sujetos con deberes y derechos.

En la ciudad de Cuenca, con la aplicación de este código, se creó el Concejo Cantonal de la Niñez y Adolescencia para elaborar y proponer políticas locales, el que será presidido por el alcalde y se diseñarán planes para la protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes, de igual manera el Código de la Niñez nos habla que deben existir organismos de ejecución de políticas, programas y proyectos, así tenemos que las entidades públicas y privadas serán las encargadas de cumplir con estas actividades para que se asegure la vigencia y la protección de los derechos y garantías de los niños y niñas.

---

<sup>3</sup> **Boletín del SIREPANNM. N° 19 2006.**

**Objetivo.**

- 1.- Contribuir al fomento de una cultura de buen trato en el ámbito familiar, escolar y comunitario.
- 2.- Lograr que los niños conozcan sus deberes y derechos.
- 3.- Crear prototipos de materiales que permitan un buen trato por parte de los adultos a los niños.

**Metodología.**

Si hablamos de la metodología, la hemos realizado a base de entrevistas a líderes de opinión como son la Secretaria Ejecutiva del Concejo Cantonal de la Niñez y la Adolescencia del Cantón Cuenca y a la Directora del SIREPANM, además encuestas a padres, maestros y personal de apoyo psicológico de las escuelas se trabajará a través de Focus Group, con padres de familia y maestros. Se realizará una amplia investigación documentada tanto en libros sobre el tema, cuanto con los archivos del Sirepanm y del Concejo Cantonal de la Niñez y Adolescencia.

**CAPÍTULO 1: ORGANISMOS DE PROTECCIÓN INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA.- CONCEJO CANTONAL DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA Y SISTEMA RED DE ATENCIÓN Y PREVENCIÓN A NIÑOS Y NIÑAS MALTRATADOS.**

**1.1.- El Sistema Nacional Descentralizado de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia.**

De acuerdo a lo que dispone el Código de la Niñez y Adolescencia en el Art. 192, está integrado por tres niveles de organismos que tienen relación con la definición de políticas, la exigibilidad de derechos y la ejecución de las políticas diseñadas para la protección de los derechos, a continuación damos a conocer los mismos.

**1.2.- Organismos de definición, planificación, control y evaluación de políticas, que son:**

- a) El Concejo Nacional de la Niñez y Adolescencia; y,
- b) Los Concejos Cantonales de la Niñez y Adolescencia;

**1.3.- Organismos de protección, defensa y exigibilidad de derechos. son:**

- a) Las Juntas Cantonales de Protección de Derechos;
- b) La Administración de Justicia Especializada de la Niñez y Adolescencia; y,
- c) Otros organismos.

**1.4.- Organismos de ejecución de políticas, planes, programas y proyectos son:**

- a) Las entidades públicas de atención; y,
- b) Las entidades privadas de atención”.<sup>4</sup>

**1.5.- El Concejo Cantonal de la Niñez y Adolescencia.**

El Código de la Niñez y Adolescencia dispone que el organismo rector para velar por la protección integral de los derechos y deberes de la niñez y adolescencia, es el Consejo Nacional y en cada cantón se crearán Concejos para esa jurisdicción.

“Art.201.-Los Concejos Cantonales de la Niñez y Adolescencia son organismos colegiados de nivel cantonal, integrados paritariamente por representantes del Estado y de la sociedad civil, encargados de elaborar y proponer políticas locales al Concejo Cantonal. Gozan de personería jurídica, de derecho público y de autonomía orgánica, funcional y presupuestaria.”

Están presididos por los Alcaldes, que son sus representantes legales. Cuentan con un Vicepresidente, que es elegido de entre los representantes de la sociedad civil, quien subrogará al Presidente en caso de ausencia de éste.

La responsabilidad para su conformación, es del Gobierno Municipal, de acuerdo a las condiciones presupuestarias y circunstancias de cada cantón”<sup>5</sup>.

En el Cantón Cuenca se creó el Concejo Cantonal mediante Ordenanza Municipal, el cual ha cumplido una labor fundamental para la definición del Plan Cantonal de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia, ha gestionado recursos y registrado las entidades de atención para su funcionamiento.

---

<sup>4</sup> **CÓDIGO DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA. 2003.**

<sup>5</sup> **CÓDIGO DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA. 2003**

## **1.6 .- Funciones del Concejo Cantonal de la Niñez y Adolescencia.**

El Art. 202 del Código de la Niñez y Adolescencia determina cuales son las funciones de los Concejos Cantonales de la Niñez y Adolescencia, básicamente son la elaboración o definición de políticas sociales para la protección de la niñez y adolescencia, siendo necesario recalcar en el literal d) que hace referencia a la elaboración de políticas de comunicación y difusión de todo lo que le concierne al niño y adolescente para el ejercicio pleno de los derechos y deberes.

- a) “Elaborar y proponer políticas y planes de aplicación local para la protección de los derechos de la niñez y adolescencia y vigilar su cumplimiento y ejecución.
- b) Exigir a las autoridades locales la aplicación de las medidas legales, administrativas y de otra índole, que sean necesarias para la protección de dichos derechos.
- c) Denunciar ante la autoridad competente las acciones u omisiones que atenten contra los derechos, cuya protección le corresponde.
- d) Elaborar y proponer políticas de comunicación y difusión sobre los derechos, garantías deberes y responsabilidades de la niñez y adolescencia.
- e) Conocer, analizar y evaluar los informes sobre la situación de los derechos de la niñez y adolescencia en el ámbito local; elaborar los que correspondan a su jurisdicción; y colaborar en la elaboración de los informes que en el Ecuador se debe presentar de acuerdo a los compromisos internacionales asumidos por el país.
- f) Crear y desarrollar mecanismos de coordinación y colaboración con los organismos internacionales, públicos o privados, que se relacionen con los derechos de la niñez y adolescencia, en su jurisdicción.
- g) Evaluar la aplicación de la Política Nacional y local de Protección integral a la Niñez y Adolescencia y su Plan Nacional.

- h) Elaborar y proponer su reglamento interno para su aprobación por el Concejo Cantonal”<sup>6</sup>.

### **1.7.- La secretaría ejecutiva.**

El Art. 204 de la citada Ley, señala “La Secretaría Ejecutiva.- Sujeta a la dependencia de cada Concejo Cantonal de la Niñez y Adolescencia, funcionará una Secretaría Ejecutiva, bajo la dirección y responsabilidad del Secretario Ejecutivo local, que estará a cargo de las tareas técnicas y administrativas necesarias para operar las decisiones del Concejo.

Esta Secretaría coordinará sus funciones y actividades con la Secretaría Ejecutiva Nacional. Su Secretario Ejecutivo será nombrado por el Concejo Cantonal de la Niñez y Adolescencia”<sup>7</sup>.

### **1.8.- Los organismos de ejecución del sistema nacional de protección.**

Los organismos de ejecución son entidades públicas y privadas de atención que tienen bajo su responsabilidad la ejecución de las políticas, planes, programas, proyectos, acciones, medidas de protección y sanción, que estarán sujetas y corresponden a las políticas definidas por el Concejo Cantonal.

De acuerdo a lo estipulado en la referida Ley, el Sistema Red de Prevención y Atención al Niño, Niña y Adolescente Maltratado (SIREPANM), estaría dentro de esta categoría, es una entidad de atención de carácter privado.

Art. 210.-“Eficacia y legalidad de su acción.- Las entidades de atención deben realizar sus actividades en la forma que asegure la vigencia y protección de los

---

<sup>6</sup> **CÓDIGO DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA. 2003**

<sup>7</sup> **CÓDIGO DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA.2003**

derechos y garantías de los niños, niñas y adolescentes, con estricto apego a las disposiciones de este Código, de los reglamentos y de las instrucciones de la autoridad que legitimó su funcionamiento”.<sup>8</sup>

### **1.9.- Obligaciones de las entidades de atención.**

Las entidades de atención y los programas que se ejecuten, deberán cumplir con las obligaciones generales que están sujetas al Art. 211 del Código de la Niñez; tienen como finalidad velar por una atención de calidad y calidez y evitar abusos y actos reñidos con la Ley, en general, se puede apreciar de su lectura que lo más importante es preservar el vínculo familiar, garantizar la corresponsabilidad de la familia en coordinación con las entidades de atención, asegurar su desarrollo integral en todos los aspectos como son salud, educación, recreación, mediante una atención personalizada y además cuidar de su identidad.

- a) “Promover las relaciones personales y directas con la familia e impulsar actividades que permitan el fortalecimiento del vínculo o la reinserción familiar en el menor tiempo posible, según los casos;
- b) Realizar acciones educativas con los familiares que están al cuidado del niño, niña o adolescente;
- c) Proveer de atención personalizada y desarrollo de actividades educativas y recreativas con cada niño, niña y adolescente, de acuerdo con sus necesidades de desarrollo;
- d) Cumplir los estándares nacionales de calidad, seguridad e higiene, además de los que en cada caso señale la autoridad que legitimó su funcionamiento;
- e) Disponer de los recursos económicos, humanos y materiales adecuados, a los programas que ejecuten;
- f) Remitir informes periódicos y pormenorizados sobre la marcha de sus programas, al organismo que autorizó su registro y funcionamiento;

---

<sup>8</sup> **CÓDIGO DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA. 2003**

- g) Garantizar que los niños, niñas y adolescentes cuenten con los documentos públicos de identidad;
- h) Realizar todas las acciones sociales, legales y administrativas orientadas a definir y solucionar la situación física, psicológica, legal, familiar y social de niños, niñas y adolescentes;
- i) Proveer atención médica, odontológica, legal, psicológica y social;
- j) Garantizar alimentación, vestuario e implementos necesarios para la higiene y aseo personal;
- k) Poner el conocimiento de la autoridad competente la situación de amenaza o violación de derechos;
- l) Poner en conocimiento de la autoridad competente los cambios de estatus legal de los niños, niñas y adolescentes con el fin de que ésta adopte las medidas correspondientes;
- m) Garantizar el ingreso y permanencia de niños, niñas y adolescentes en el sistema educativo, cuando corresponda;
- n) Mantener expedientes completos y actualizados de cada niño, niña o adolescente; y,
- o) Las demás que se establezcan en este Código, leyes, reglamentos, resoluciones e instrucciones de la autoridad que legitimó su funcionamiento”<sup>9</sup>.

### **1.10.- El Sirepanm**

La Red en su inicio estaba formada por las siguientes instituciones:

1. COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS
2. CEDOPS
3. INNFA
4. CURIA. ARQUIDIÓCESIS DE CUENCA:

---

<sup>9</sup> **CÓDIGO DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA.2003**

5. JEFATURA DE SALUD

6. HOSPITAL REGIONAL VICENTE CORRAL MOSCOSO

7. FEDERACIÓN DE BARRIOS

8. UNIVERSIDAD DE CUENCA

9. TRIBUNAL DE MENORES

10. UNIVERSIDAD DEL AZUAY

**1.10.1.- Objetivo general:**

Velar por la integridad física de los niños, niñas y adolescentes de nuestra ciudad.

**1.10.2.- Objetivos específicos:**

- Receptar denuncias de maltrato infantil y violación de sus derechos
- Investigar o corroborar las mismas
- Derivar a las Instituciones responsables en el tratamiento y seguimiento.

La Red de Abogados se crea en 1995 por gestiones del SIREPANM y la Facultad de Jurisprudencia de la Universidad de Cuenca; es una iniciativa que busca conocer la problemática social, jurídica del niño/a maltratado/a y propender a un tratamiento integral de la casuística, manteniendo la continuidad y el seguimiento adecuado hasta conseguir, de ser posible, la solución de esta problemática. Su objetivo es Promover la capacitación y especialización de los abogados de la Red

en el tratamiento y solución de los problemas jurídicos que afectan a las víctimas de maltrato. Dispone de un abogado contratado por el SIREPANM, en ese año se organiza el Seminario Nacional sobre Legislación de Menores con el auspicio del SIREPANM, Facultad de Jurisprudencia y Colegio de Abogados del Azuay.

El manejo contable de la Red sale del INNFA y pasa bajo la responsabilidad de la coordinación del SIREPANM, quien recibe las asignaciones y se responsabiliza de su entrega a cada una de las instituciones, luego de la firma del convenio anual.

Se inicia la coordinación de las redes con el diseño de un sistema de información nacional, con el aporte de las Redes de Quito, Guayaquil y Cuenca, basado en el sistema inicial de esta última. Es importante anotar el impulso que se da a la articulación de las redes, mantienen tres reuniones anuales, que les permite unificar metodologías y técnicas para el abordaje del problema de maltrato así como, planificar talleres de capacitación conjunta.

El SIREPANM apoyó en la organización de la Consulta Nacional a Niños, Niñas y Adolescentes realizada el 27 de julio de 1996, en el que participaron 472.833 niños, niñas de 21 provincias del País. El tema de Maltrato constituye la opción preferida, el 46,46% decían textualmente que “todos los adultos aprendan a educarnos sin usar la violencia y Nos protejan de toda forma de castigo, maltrato y abuso sexual”.

Un aspecto importante que se da en este período es la capacitación y difusión por parte de los profesionales de la Red hacia otros sectores, ampliando y difundiendo nuestros conocimientos a estudiantes de Universidades, Colegios, Escuelas, a comunidades, maestros, trabajadores de la salud, etc. para prevenir el maltrato infantil.

Luego de 16 años de trabajo, el Sirepanm inicia una nueva etapa como entidad de atención que integra el Sistema Nacional de Protección Integral, para la ejecución de Programas, Proyectos y Políticas establecidas en el Plan Cantonal de Protección Integral, elaborado por el Concejo Cantonal de la Niñez y Adolescencia.

Conjuntamente con el Concejo Cantonal de la Niñez y Adolescencia del Cantón Cuenca y del Ministerio Público Distrital del Azuay, lideró la conformación de la Colación Interinstitucional contra la Explotación Sexual, Comercial y Trata de Niños, Niñas y Adolescentes.

En noviembre de 2007 se propuso una revisión de los elementos históricos y actuales del SIREPANM, para dar una mejor respuesta, se elaboró en forma colectiva un nuevo proyecto que propone estrategias de atención y prevención pensando en el territorio como una unidad de gestión por la cooperación interinstitucional para prestar un servicio integral a la población infantil del cantón Cuenca.

Para el efecto se elabora una propuesta con el Concejo Cantonal de la Niñez y Adolescencia, del cantón Cuenca, la Dirección de Salud, la Judicatura y el Innfa. Para brindar atención sobre el tema de maltrato infantil en lugares estratégicos territorialmente, en coordinación con los centros de salud.

El Concejo Directivo y su Directora Ejecutiva mantienen reuniones semanales para la ejecución y evaluación de los proyectos de cada una de las comisiones; para gestionar nuevos programas y dar cumplimiento de las metas fijadas.

## **CAPÍTULO 2: VIOLENCIA INTRAFAMILIAR.- ANTECEDENTES.- DEL SÍNDROME DE MALTRATO INFANTIL.- CONCEPTO Y FORMAS DE MALTRATO AL NIÑO, NIÑA Y ADOLESCENTE QUE SEÑALA LA LEY. TIPOS DE MALTRATO E INDICADORES.- ESTADÍSTICAS DE MALTRATO EN EL CANTÓN CUENCA.- PREVENCIÓN DEL MALTRATO INFANTIL.**

### **2.1.- Violencia intrafamiliar.**

La Red de Salud de las Mujeres Latinoamericanas y del Caribe expresa que: “Para erradicar la violencia contra las mujeres se debe dar un cambio cultural profundo donde participen comprometidamente todos los actores sociales, para avanzar hacia un nuevo milenio donde las relaciones entre los géneros sean equitativas...Una de cada tres mujeres ha sido golpeada, forzada a tener relaciones sexuales, o abusada en alguna forma en el curso de su vida”.<sup>10</sup>

Entendemos por violencia intrafamiliar toda acción u omisión que transforma en relaciones de maltrato entre los miembros de una misma familia, causando daño físico, emocional y sexual a uno o a varios de ellos.

El Ecuador aprobó el 11 de diciembre de 1995 la Ley Contra La Violencia a la Mujer y la Familia, en el Art. 2 encontramos una definición de violencia intrafamiliar: “se considera toda acción u omisión que consista en maltrato físico, psicológico o sexual, ejecutado por un miembro de la familia en contra de la mujer o demás integrantes del núcleo familiar”.<sup>11</sup>

### **2.2.- Antecedentes: síndrome del maltrato infantil.**

Se entiende que el maltrato infantil es una forma particular de violencia intrafamiliar pero es consecuencia de las formas de violencia que se ejercen fuera del ámbito familiar.

---

<sup>10</sup> Folleto Zbo. Llamado A La Acción – Red de Salud de las Mujeres Latinoamericanas y del Caribe. 200. Chile.

<sup>11</sup> Ley Contra la Violencia a la Mujer y La Familia, Registro Oficial 839-11-1996.

El maltrato infantil es uno de los problemas más lacerantes, la vida de las víctimas se ven amenazadas, por miembros de su familia, cuidadores, instituciones que están a su cargo y de la sociedad en general, que es dueña de actitudes, concepciones y prácticas, las mismas que son propias de cada cultura y de la época correspondiente.

En los últimos 150 años el maltrato infantil se lo reconoce como un problema social, con complejos mecanismos socio-legales que pretenden regularlo, ningún país del mundo puede negarse a no reconocer la existencia de este grave problema que afecta la salud mental de la sociedad

“El concepto Síndrome del Niño Golpeado lo usó, por primera vez, el médico forense A. Tardieu en 1860 en Francia, cuyo alegato por el reconocimiento médico de los malos tratos no fue escuchado hasta un siglo después; así como los enunciados por Charles Dickens en su obra literaria en Inglaterra, Balestrini (1888) en Italia, Caffey (1946) en Estados Unidos, entre otros, los cuales denunciaron el maltrato, la negligencia, la explotación y la mortalidad infantil ocasionada por este problema.

Sin embargo, en esa misma época A. Johnson (1868) médico del hospital de niños de Londres, insistía en que la frecuencia de fracturas repetitivas, se debían a la fragilidad del tejido óseo, producto del raquitismo, con lo que minimizó el problema.

Más tarde, en Estados Unidos la preocupación por este tema se inicia con el caso de Mary Helen Wilson, una niña que fue golpeada, herida con tijeras y encadenada a una cama por sus padres adoptivos, presentando síntomas de desnutrición severo, tras señales de maltrato físico y negligencia. La publicidad de este caso, en el año 1874, al abrirse por primera vez un proceso judicial que defendía a una niña del maltrato, sentó precedentes y se reconoció oficialmente por primera vez el maltrato infantil como un problema existente en la sociedad, naciendo la Sociedad para la Prevención de Crueldad hacia los Niños, la que posteriormente, en 1883, fue creada en el Reino Unido.

La medicina reconoció el maltrato infantil como posibilidad diagnóstica, en la década del 60, debido a la publicación del trabajo de Kempe (1962) sobre el “Síndrome del Niño Golpeado”<sup>12</sup>

### **2.3.- Concepto y formas de maltrato al niño, niña y adolescente que señala la ley.**

El Código de la Niñez y Adolescencia, señala en el Art. 67 el concepto de maltrato

“Se entiende por maltratado toda conducta, de acción u omisión, que provoque o pueda provocar daño a la integridad o salud física, psicológica o sexual de un niño, niña o adolescente, por parte de cualquier persona, incluidos sus progenitores, otros parientes, educadores y personas a cargo de su cuidado; cualesquiera sean el medio utilizado para el efecto, sus consecuencias y el tiempo necesario para la recuperación de la víctima”<sup>13</sup>

El maltrato se da principalmente cuando está basado en una relación de poder y control que se ejerce sobre otro ser humano, de esta manera el adulto mantiene actitudes de castigo, coerción, miedo a reaccionar etc.”.

Además la Ley citada, en el mismo Artículo, pasa a clasificar los diferentes tipos de maltrato y las personas encargadas de la denuncia.

#### **Negligencia.**

“Se incluyen en esta calificación el trato negligente o descuido grave o reiterado en el cumplimiento de las obligaciones para con los niños, niñas y adolescentes,

---

<sup>12</sup> **MORENO ORTIZ Susana-Intervención del Trabajo Social del SIREPANM en la Derminción de Políticas Sociales, en el Concejo Cantonal de Protección Integral-2001.**

<sup>13</sup> **CÓDIGO DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA. 2003**

relativas a la prestación de alimentos, atención médica, educación o cuidados diarios; y su utilización en la mendicidad”.

### **Maltrato Psicológico.**

“Es el que ocasiona perturbación emocional, alteración psicológica o disminución del autoestima en el niño, niña o adolescente agredido. Se incluyen en esta modalidad las amenazas de causar un daño en su persona o bienes o en los de sus progenitores, otros parientes o personas encargadas de su cuidado”

### **Maltrato Institucional.**

“El maltrato es institucional; cuando lo comete un servidor de la institución pública o privada, como resultado de la aplicación de reglamentos, prácticas administrativas o pedagógicas aceptadas, expresa o tácitamente por la institución; y cuando sus autoridades lo han conocido y no han adoptado las medidas para prevenirlo, hacerlo cesar, remediarlo y sancionarlo de manera inmediata”.<sup>14</sup>

### **Abuso Sexual.**

El Art. 78, Señala que se considera abuso sexual: “Todo contacto físico, sugerencia de naturaleza sexual, a los que se somete a un niño, niña o adolescente, aun con su aparente consentimiento mediante seducción, chantaje, intimidación, engaños, amenazas, o cualquier otro medio.

---

<sup>14</sup> **CÓDIGO DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA. 2003**

Cualquier forma de acoso o abuso sexual será puesta en conocimiento del Agente Fiscal competente para los efectos de la ley, sin perjuicio de las investigaciones y sanciones de orden administrativo que correspondan”.<sup>15</sup>

#### **2.4.- La denuncia y el deber de protección.**

Art. 72 Personas obligadas a denunciar.-

“Las personas que por su profesión u oficio tengan conocimiento de un hecho que presente características propias de maltrato, abuso y explotación sexual, tráfico o pérdida de que hubiere sido víctima un niño, niña y adolescente” deberán denunciarlo dentro de las veinticuatro horas siguientes de dicho conocimiento ante cualquiera de los fiscales, autoridades judiciales o administrativas competentes, incluida la Defensoría del Pueblo, como entidad garante de los derechos fundamentales”.<sup>16</sup>

Las personas que por su profesión, están obligadas a denunciar son los comunicadores sociales, que por las condiciones propias de su función se ven abocados a conocer este tipo de delitos. Los mismos deben tener conocimiento ante qué autoridad competente presentarán la denuncia, como puede ser: El SIREPANM, los Juzgados de la Niñez, la Defensoría del Pueblo, Las Juntas Cantonales, la Dirección de Educación etc.

Art. 73 Deber de Protección en los Casos de Maltrato.-

“Es deber de todas las personas intervenir en el acto para proteger a un niño, niña o adolescente en casos flagrantes de maltrato, abuso sexual, tráfico y explotación

---

<sup>15</sup> **CÓDIGO DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA. 2003**

<sup>16</sup> **CÓDIGO DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA. 2003**

sexual y otras violaciones a sus derechos; y requerir la intervención inmediata de la autoridad administrativa, comunitaria y judicial”.<sup>17</sup>

## **2.5.- Indicadores de maltrato.**

### **Los profesionales a los que he entrevistado, han manifestado:**

Que los niños maltratados manifiestan señales o rasgos conductuales físicos y/o emocionales, que nos demuestran una situación de riesgo que deben ser observados ya que por su vulnerabilidad son víctimas que guardan silencio y no comunican para intervenir en forma inmediata.

A continuación exponemos algunos indicadores que nos pueden ayudar a reconocer a niños y niñas que sufren maltrato, por cuanto la observación de estas señales que no siempre son físicas, muchas veces son conductuales, nos permitirán detectar para prevenir oportunamente. Como se ha podido ver incluso a nivel de medios de comunicación la intervención oportuna de comunicadores sociales en casos que se mantenían ocultos, el problema de maltrato por ejemplo en hospitales, guarderías, escuelas, colegios, la intervención certera de estos profesionales, dio como resultado el denunciar y conocer por parte de la autoridad competente y el restituir los derechos de los niños y niñas afectadas.

### **2.5.1.- En el Niño.**

- señales físicas frecuentes: morados, magulladuras, quemaduras.
- descuido en la higiene, vestimenta inapropiada.
- cansancio, apatía y sueño (se suele dormir en el aula)
- cambio significativo en la conducta escolar

---

<sup>17</sup> **CÓDIGO DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA. 2003. PÁG. 31**

### **2.5.2.- En los padres y cuidadores.**

Demuestran no preocuparse por el niño.

- no asisten a llamados y reuniones de la escuela
- desprecian y desvalorizan al niño en público
- sienten a su hijo como una "propiedad"
- dificultades de pareja
- recogen y llevan al niño de la escuela sin permitir contactos sociales
- los padres están siempre fuera de casa
- compensan con bienes materiales la escasa relación personal afectiva que mantiene con sus hijos
- abusan de sustancias tóxicas (alcohol y/o drogas)
- trato desigual entre los hijos
- no justifican las ausencias de clase de sus hijos

**CAPÍTULO 3: ANTECEDENTES.- CONCEPTO DE BUEN TRATO.-  
FUNDAMENTOS DEL BUEN TRATO.- CONSTRUYENDO BUEN  
TRATO.- CÓMO EVALUAR LA HABILIDAD PARA DAR BUEN TRATO.**

“Tu pensamiento crea tu realidad física”

**3.1.- Antecedentes.**

Actualmente la humanidad trata de participar en las soluciones y no en el problema, los profesionales que trabajan en el tema de la violencia sienten un desgaste tremendo y concuerdan que es mejor hablar de buen trato, ya que lo positivo une, suma fuerzas; igual ocurre en el tema de la paz, es mejor hablar de ella y no hablar de la guerra, por este motivo para prevenir el problema es mejor abordar el tema del buen trato; en un taller dirigido a docentes o padres de familia cuando se habla de maltrato se ponen a la defensiva, cuando se habla del buen trato se observa una excelente participación, no hay barreras que bloquean la comunicación y participación.

**3.2.- Concepto de Buen Trato.**

“El buen trato se define como todas aquellas disposiciones, actitudes y prácticas vinculadas en sistemas de comunicación y relación interpersonal, que promueven el bienestar y garantizan la calidad de vida, están basados en el reconocimiento de las necesidades del otro y el respeto por sus derechos.”<sup>18</sup>

El buen trato se da cuando el adulto trata al niño, niña o adolescente con dignidad y respeto, para lograr esta manera de comunicarse es necesario desarrollar habilidades que permitan nuevas maneras de disciplinar sin acudir a las diferentes formas de maltrato.

---

<sup>18</sup> **TALLERES POR EL BUEN TRATO. Guía de Capacitación. SIREPAMM. 2004. Pág. 23**

### **3.3.- Fundamentos del Buen Trato.**

Existen cinco aspectos sobre los cuales se puede fundamentar el buen trato

#### **3.3.1.- Reconocimiento.**

Todos los seres humanos tenemos derecho a ser reconocidos como seres individuales, desde una forma de relación que permita visualizar todos los aspectos positivos y el punto de vista del otro. Esto implica la ocupación de un espacio físico, intelectual, afectivo en la vida de otros. El derecho a ser escuchados, vistos, oídos y a disfrutar de garantías para nuestra vida, integridad y desarrollo.

Es importante notar que el reconocimiento se evidencia en las oportunidades de desarrollo que los padres dan a sus hijos desde la concepción. Aquí nos referimos no solo a la satisfacción de las necesidades físicas y materiales, sino a la provisión de las necesidades emocionales y afectivas. (El amor, las oportunidades de expresión, de creatividad, de realizar actividades aplicadas a la vida física, intelectual y emocional).

#### **3.3.2.- Empatía.**

Se construye sobre la conciencia de uno mismo. Cuanto más abiertos estemos a reconocer y manifestar nuestros propios sentimientos más fácilmente podremos aceptar y reconocer los sentimientos de los demás. Es la compenetración afectiva de dos personas. Es la capacidad para escuchar, poniéndose uno en el lugar del otro. Surge como resultado de haber experimentado buenas relaciones afectivas y establecer vínculos fuertes en las etapas tempranas de la vida.

“El costo de la falta de empatía en la infancia puede ser muy alto no sólo para los niños sino para quienes tengan relaciones con ellos en el futuro”

### **3.3.3.- Interacción.**

Se considera como la relación de doble vía que permite que uno y otro se vean y se reconozcan. Es la capacidad de encontrarse con los demás y responde adecuadamente a sus sentimientos y preocupaciones. Es lo que nos permite trabajar con otros, establecer equipos, colaborar hacia el logro de metas comunes establecer lazos de afecto y amistad, lo que posibilita interpretar las emociones a partir de las expresiones y gestos de las personas.

### **3.3.4.- Comunicación Efectiva.**

Cuando la persona se muestra abierta, con libertad de comentar lo que siente y lo que piensa y envía mensajes claros, directos y asertivos, respetando lo que los otros piensan pero haciendo valer sus derechos. Ser escuchados y poder escuchar a los otros construye la relación y hace parte del *sentirse bien tratado*. Cuando empezamos a cambiar las formas recriminatorias del lenguaje y aplicamos la capacidad para descubrir las cosas que son buenas, que nos suceden, que vemos y sentimos cada persona, nuestro comportamiento comienza también a cambiar.

### 3.3.5.- Negociación.

Todos tenemos acuerdos y desacuerdos. Ser capaces de resolver los desacuerdos es fundamental para mantener un clima de buen trato. Para negociar los conflictos, si seguimos las siguientes reglas vamos a construir el buen trato:

- ❖ Ser conscientes de cuáles son los verdaderos problemas que se tienen.
- ❖ Atacar el problema y no a la persona.
- ❖ Escuchar sin interrumpir.
- ❖ Estar en comunicación con los propios sentimientos y preocuparse por los demás.
- ❖ Expresarse de manera clara y sin acusaciones.
- ❖ Mantener el corazón abierto mientras se dicen las verdades sin ofender y sin humillar.
- ❖ Ser responsables de lo que hacemos y decimos.
- ❖ Emplear afirmaciones en primera persona las cuales favorecen la sinceridad mutua”.<sup>19</sup>

### 3.3.6.- Construyendo el buen trato.

Es el título de un libro de Leonardo Romero autor colombiano , quién considera que “es posible tratar hijos y estudiantes con dignidad y respeto, es posible tener “Buen Trato” con la niñez siempre y cuando los adultos aprendan las habilidades que se requieran para ello y cambien las actitudes que favorecen el “maltrato”<sup>20</sup>

Buen trato significa atender y saber escuchar a los niños, Conectarse con sus sentimientos, saber observar lo bueno que tienen y no centrar la atención en las conductas negativas, muchos padres y maestros estigmatizan al niño tienden a calificarle por alguna conducta y le encasillan en eso y no les permite comprender

---

<sup>19</sup> **TALLERES POR EL BUEN TRATO. Guía de Capacitación. SIREPANNM. 2004. pag.23.**

<sup>20</sup> **Romero Leonardo. CONSTRUYENDO BUEN TRATO COLOMBIA.2000.**

los aspectos positivos que tienen, por ello se debe elogiar sus valores reconocerles sus aspectos positivos, esto eleva su autoestima y seguridad.

Buen trato es sobre todo entender que los padres y maestros tienen el derecho de expresar sus sentimientos cuando algo les molesta del comportamiento de sus hijos, pero sin dañar sus sentimientos, expresarlos en forma positiva para lograr un cambio, para destruir con calificativos inapropiados.

Algo muy importante en la construcción de habilidades de buen trato, es el darles demostraciones de amor y afecto, abrazarles, decirles cuánto se les quiere, expresarles con palabras lo importante que son para la vida del adulto.

Una psicóloga me decía que cuando se pregunta a una madre ¿Cuándo fue la última vez que elogió, o reconoció alguna actitud de su hijo? Generalmente las madres lloran porque no recuerdan, son tan esporádicas estas formas de reforzar las conductas de sus hijos que se lamentan al darse cuenta del trato que están dando en el hogar. La mayoría de padres tienden a repetir el modelo de crianza que recibieron de sus padres y son recuerdos dolorosos puesto que también ellos recibieron maltrato y carencia de elogios y reconocimiento.

## **CAPÍTULO 4: RELACIONES PÚBLICAS.- MARKETING ATL, BTL.- TEORÍA Y PROCESOS.**

### **4.1.- Relaciones Públicas.**

“Es una función directiva independiente, que permite establecer y mantener líneas de Comunicación, Aceptación y Cooperación mutuas entre una organización y sus públicos internos y externos, lo cual, implica además de excelentes relaciones con estos, la resolución de conflictos y de toda clase de diferencias, que se presenten con los mismos, independientemente de su origen y causa”<sup>21</sup>

Las Relaciones Públicas ayudan a nuestra compleja y plural sociedad a tomar decisiones y a funcionar de forma más eficaz, al contribuir a la comprensión mutua entre grupos e instituciones.

Permite armonizar las políticas públicas y privadas. Las Relaciones Públicas sirven a una gran variedad de instituciones sociales, como empresas, sindicatos, administraciones públicas, fundaciones, hospitales e instituciones educativas y religiosas. Para alcanzar sus objetivos, esta institución debe desarrollar relaciones eficaces con muy distintas audiencias o públicos, como empleados, miembros, consumidores, comunidades locales, accionistas y otras instituciones, así como con la sociedad en su conjunto. Los directivos de las instituciones tienen que comprender la actitud y los valores de sus públicos para poder alcanzar los objetivos de la institución. Estos objetivos dependen a su vez del entorno externo. El profesional de las relaciones públicas actúa como un asesor de la dirección y como un mediador, contribuyendo a convertir las metas privadas en unas políticas y en una pauta de acción, razonable y públicamente aceptable.

---

21 **Harlow, Rex.- Pionero en las Relaciones Públicas**

Las Relaciones Públicas fomentan la comunicación abierta y bidireccional además aseguran una comprensión mutua entre la entidad y los públicos para que el cambio que sea necesario se dé en las dos direcciones, además que permiten analizar y evaluar la opinión y actitud del público y de esta manera se lleva a cabo un programa de acción planificado continuo y de comunicación recíproca basado en el interés de la comunidad, destinado a mantener una afinidad y entendimiento provechoso con el público.

No olvidemos que las palabras claves de las relaciones públicas son:

- Deliberada.
- Planificada.
- Resultados.
- Interés Público.
- Comunicación Bidireccional.
- Función Directiva.

#### **4.2.- El Proceso de las Relaciones Públicas:**

**Investigación.-** Para definir y establecer el problema o la situación.

**Acción.-** Para la planificación de un programa de relaciones públicas o de lo que se va a hacer respecto del problema o situación detectados en la etapa de la investigación.

**Comunicación.-** Etapa de la ejecución o de cómo se informará al público objetivo bien sea interno o externo o los dos a la vez.

**Evaluación.-** esta es la última etapa en la cual se determina si se logró llegar al público objetivo y se lograron los efectos deseados en éste, con los resultados esperados por la organización.<sup>22</sup>

Por tanto, teniendo en cuenta que el concepto de RELACIONES PUBLICAS, es un proceso cíclico, la retroalimentación o respuesta de los diferentes públicos objetivos, permitirá una permanente valoración del programa, que se convertirá en un elemento esencial para el desarrollo de los subsiguientes programas.

Además divulgan mensajes planificados, a través de los medios de comunicación elegidos para fomentar los intereses de la organización, bien sea para hacer publicidad como tal, con contenidos orientados a lograr percepciones o cambios en los públicos objetivos, o para lograr que éstos actúen en fusión de los intereses de la organización.

Las Relaciones Públicas además de los medios tradicionales, utiliza gran cantidad de herramientas de comunicación tales como folletos, eventos especiales, discursos de alta dirección, comunicados de prensa, ruedas de prensa.

#### **4.3.- Marketing alternativo.**

En la necesidad de abrir cada día más canales que nos permitan ser efectivos en la comunicación con nuestros clientes, hemos optado por utilizar incluso términos diferentes por el solo hecho de “parecer” más impactantes.

Actualmente es poco posible pensar en campañas de marketing sin incluir gran cantidad de medios diferentes a los comunes y corrientes. Para esto debemos manejar una misma idea, un mismo mensaje, una misma línea. En los últimos años la evolución de las comunicaciones y la forma como el consumidor ha tenido acceso a nuevos medios han cambiado esta “etiqueta”<sup>23</sup>

---

**22** Ries, Al y Laura, “La caída de la Publicidad y el Auge de las Relaciones Públicas”  
**23** Material que nos entregó el profesor Raúl Mora

#### **4.4.- Marketing ATL.**

##### **Publicidad sobre línea.**

Es todo aquel tipo de comunicación publicitaria de carácter masivo que generalmente es realizado a través de una agencia de publicidad.

Consiste en usar publicidad tradicional e impactante para campañas de productos o servicios, enfocándose por lo general en medios de comunicación costosa y masiva, tal como televisión, radio, cine, vía pública, diarios y revistas entre otros. Suele reforzarse con campañas BTL.

#### **4.5.-Marketing BTL.**

##### **Publicidad debajo de la línea.**

Es una técnica de Marketing que consiste en el empleo de formas de comunicación no masivas dirigidas a segmentos específicos desarrollada para el impulso o promoción de productos o servicios mediante acciones cuya concepción se caracteriza por el empleo de altas dosis de creatividad, sorpresa y sentido de oportunidad, creándose novedosos canales para comunicar mensajes publicitarios, y corporativos internos.

Emplea medios tales como el merchandising, eventos, e impulsadores, medios de difusión no convencionales, promociones, marketing directo, entre otros. Suele ser el complemento de campañas ATL. La Traducción exacta en castellano sería “en el frente de batalla” en la línea de fuego. El BTL surge de la necesidad de tocar el corazón del cliente, tener una visión total de su entorno, llegando a este por medios no tradicionales. Para ello es fundamental el contacto interactivo que arroje respuestas de manera inmediata.

Esto se logra aceptando la experimentación como elemento clave del trabajo, asumiendo el riesgo, acogiendo el pensamiento alterno como herramienta de la labor creativa, además la postura de apertura constante ante los estímulos externos que recibe la marca.

El BTL logra un pensamiento integral, además la ejecución de tácticas específicas; saber que piensa y necesita el cliente, y algo muy importante se logra ubicar al cliente en un tiempo, forma y estado receptivo. Más que BTL o ATL, el reto consiste en tener las herramientas y el talento necesario para poder movilizar a los consumidores y cumplir objetivos de negocios claramente definidos.

En última instancia no debería hablarse de ATL o BTL, lo que debe existir es un gran pensamiento detrás de una marca que debe adaptarse a cualquier estrategia. Para ser efectivos e impactantes, consideremos hablar de Comunicación total, que aborda al consumidor con mucha creatividad.

Es preciso entonces diseñar estrategias con el cliente para crear una buena plataforma de comunicación. Lo más importante es la construcción de marca sin olvidar que todo debe girar en torno a la necesidad del cliente. El pensamiento en estrategias de comunicaciones debe ser integral donde todas las disciplinas desempeñan un papel importante en la estrategia sin importar “A” o “B” TL<sup>24</sup>

**CAPÍTULO 5: INVESTIGACIÓN.- RESULTADOS DE LA  
INVESTIGACIÓN.- APLICACIÓN.- ORIENTACIÓN DE LA  
INVESTIGACIÓN CON RESPECTO A LAS PROPUESTAS.-  
CONCLUSION.**

**5.1.- ¿Qué se investigó?**

Lo que se investigó en el presente trabajo es el criterio respecto al tema que tienen ciertos líderes de opinión, padres de familia, y profesionales que trabajan con niños y niñas, lo que se pretende saber es qué concepto tienen del maltrato infantil, además si conocen sobre los fundamentos del Buen Trato, si han recibido algún tipo de capacitación en el tema, si estarían dispuestos a recibir y poner atención en una campaña de comunicación enfocada al buen trato. Por otro lado el presente trabajo investigó la aceptación de los representantes del Concejo Cantonal de la Niñez y Adolescencia y del Sirepanm para implementar en sus proyectos el desarrollo de una estrategia comunicacional para fomentar el Buen Trato de niños y niñas en la ciudad de Cuenca.

**5.1.1.- ¿Cómo se investigó?**

La investigación se aplicó mediante encuestas en el caso de padres de familia, maestros, y personal de apoyo psicológico de las escuelas y entrevistas en el caso de la Secretaria Ejecutiva del Concejo Cantonal de la Niñez y Adolescencia Dra. Catalina Mendoza, y la Dra. Susana Moreno como Directora del SIREPANM.

Vale recalcar la valiosa opinión de la Coordinadora Provincial del CENAISE la Sra. Elvia Trelles.

Además se realizó un Focus Group entre padres y maestros con la finalidad de evaluar la habilidad para dar un buen trato a hijos y estudiantes.

## **5.2.- Resultados de la investigación.**

### **5.2.1.-Aplicación:**

Fueron seleccionados dos padres de familia y la encuesta que se aplicó fue la siguiente:

#### **1.- ¿Considera usted que los padres nacen con conocimientos de cómo educar y tratar a los hijos?**

1.- SI

2.- NO

¿Por qué?

#### **2.- ¿Cómo considera las relaciones de usted con su hijo o hija?**

1.- Adecuadas

2.-Inadecuadas

¿Por qué?

#### **3.- ¿Considera usted que alguna vez ha tenido una actitud maltratante con su hijo?**

1.- SI

2.- NO

3.- En forma ocasional

4.- Frecuente

5.- Nunca

**4.- Señale qué aspectos debe tener una relación de Buen Trato entre padres e hijos.**

- 1.- Comunicación Asertiva
- 2.- Decirle con frecuencia que le quiere
- 3.- Interesarse por sus problemas
- 4.- Otros

**5.- ¿Estaría usted dispuesto a recibir y poner atención en una campaña sobre el buen trato infantil?**

- 1.- SI
- 2.- NO

**5.3.- Resumen de las encuestas con respecto a los padres de Familia.**

Consideran que es un aprendizaje el saber dar un buen trato a sus hijos, generalmente han tenido una niñez traumática, no tuvieron a sus progenitores a su lado, presentan antecedentes de maltrato, algunos padres tratan de repetir ese modelo con sus hijos, otros tratan de cambiar y darles una vida diferente.

Por otro lado consideran que la relación de ellos con sus hijos es inadecuada, se dan cuenta que están fallando que no existe una buena comunicación con sus hijos pues estos les tienen recelo, todos los padres de familia aceptan que alguna vez han tenido una actitud de maltrato con sus hijos. Para que se dé un buen trato, creen que deben decirles con frecuencia que les quieren, interesarse por sus problemas y una comunicación asertiva, consideran que es importante una campaña de buen trato ya que los niños crecen en un ambiente de violencia y esto causaría graves consecuencias.

### **5.3.1.- Aplicación:**

Fueron seleccionados dos personas que trabajan en apoyo psicológico en las escuelas y la encuesta que se aplicó fue la siguiente:

**1.- ¿Cuántos años ejerce usted su profesión?**

**2.- ¿Ha tenido oportunidad de conocer en su consulta niñas o niños víctimas de maltrato?**

**3.- Señale qué indicadores encontró en estos niños para diagnosticarlos con síndrome de niño maltratado**

- 1.- Baja Autoestima
- 2.- Agresividad
- 3.- Repetición Escolar
- 4.- Timidez
- 5.- Descuido en su presentación
- 6.- Abandono del hogar
- 7.- Consumo de estupefacientes

**4.- ¿Qué tratamiento brindó a estos niños y a su familia?**

**5.- ¿Qué acciones ha realizado en su ámbito de trabajo para fomentar una cultura de Buen Trato?**

- 1.- Talleres

2.- Escuela para padres

3.- Orientación familiar

4.- Otros

**6.- ¿Le gustaría beneficiarse de una campaña de Buen Trato, en la ciudad de Cuenca?**

1.- SI

2.- NO

3.- Por qué?

**5.4.- Resumen de las encuestas respecto al Personal de Apoyo Psicológico de las escuelas:**

Este personal tiene entre 3 meses y 18 años de experiencia, quienes coinciden en manifestar que si han tenido la oportunidad de conocer en su consulta a niños maltratados. Los indicadores que encontraron para diagnosticar el síndrome de niño maltratado son los siguientes:

Baja autoestima, agresividad, repetición escolar, timidez, descuido en su presentación, abandono del hogar y consumo de estupefacientes.

Respecto al tratamiento que brindaron a los niños y a sus familias ha sido mediante apoyo psicológico y psicoterapia familiar. Además Psicoterapia de Pareja, asesoría psicológica a padres y maestros, asesoramiento a Padres sobre condición disciplinaria,

Además opinan que les gustaría beneficiarse de una campaña de buen trato ya que es necesario que se concientice a la ciudadanía, que vaya en beneficio de la sociedad, comentan que se ayudaría a los padres de familia para que entiendan

que con el maltrato no se gana sino se pierde, es allí cuando los niños se muestran más rebeldes.

#### **5.4.1.- Aplicación:**

Fueron seleccionados dos profesores que laboran en diferentes Unidades Educativas de la ciudad de Cuenca y la encuesta que se aplicó fue la siguiente:

**1.- ¿Cuántos años ejerce usted su docencia?**

**2.- ¿Qué concepto tiene usted sobre el maltrato infantil en el ámbito familiar?**

**3.- ¿Considera usted que en las relaciones interpersonales maestro-alumno pueden existir prácticas de maltrato?**

1.- SI

2.- NO

3.- ¿Por qué?

**4.- ¿Señale usted qué aspecto considera más importante para que se dé buen trato en la interrelación maestro-estudiante?**

1.- Llamar al estudiante por su nombre

2.- Interesarse por sus problemas para brindarle ayuda

3.- Mantener una comunicación asertiva

4.- Otro

**5.- ¿Ha recibido algún tipo de capacitación en el tema?, quién lo ha brindado**

1.- SI

2.- NO

3.- Entidad

**6.- ¿Le gustaría beneficiarse de una campaña de Buen Trato, en la ciudad de Cuenca?**

1.- SI

2.- NO

3.- ¿Por qué?

**5.5.- Resumen de las encuestas aplicadas al Personal Docente de las escuelas.**

Este personal tiene entre 26 y 35 años de servicio docente, opinan que existen maestras que conocen el tema y otras no, consideran que es una violación a los derechos de los niños y conocen los tipos de maltrato.

Existe un criterio dividido, hay docentes que consideran que sí existe maltrato en las relaciones interpersonales entre el maestro y estudiante ya que vivimos en una sociedad maltratante, consideran que la primera escuela de trabajo es la familia, reconocen que al niño se lo debe educar con incentivos.

Sobre los aspectos más importantes en los que se basa el buen trato, los maestros consideran que se debe llamar al estudiante por su nombre y mantener una comunicación asertiva. Los profesores informan que han recibido capacitación sobre el tema del buen trato por parte del SIREPANM, INNFA y MUNICIPIO.

**5.6.- Entrevista a la Dra. Susana Moreno Ortiz, Directora Ejecutiva del SIREPANM.**

**¿Desde cuándo actúa en el SIREPANM?**

Desde 1991 he venido actuando como representante del Centro de Diagnóstico y orientación Psicopedagógica de la Dirección de Educación del Azuay, fui miembro fundador de la RED, desde 1994, he desempeñado las funciones de Directora hasta el 2001 y luego desde el 2003 hasta la fecha continuo representando a la RED.

**¿Qué opinión tiene sobre el problema del maltrato infantil en la ciudad de Cuenca?**

La incidencia del maltrato ha ido en aumento, las denuncias receptadas alcanzan el número de 700 al año, el maltrato psicológico es el más frecuente, le sigue el maltrato físico y la negligencia, el abuso sexual bordea un 10 %, consideramos que un alto porcentaje no se denuncia por temor a la revictimización.

**¿En dónde considera que existe más maltrato en el sector urbano o en el sector rural de la ciudad de Cuenca?**

Considero que se da de igual manera en los dos sectores, por el acceso a la denuncia, se facilita en el sector urbano, así tenemos que en el año 2006 existe un índice de maltrato de 62 % en el sector urbano y un 38 % en el sector rural.

### **¿Quiénes son las personas que más denuncian?**

Generalmente uno de los progenitores, un familiar cercano, los vecinos, el docente, e incluso los niños niños y adolescentes, cuando se visitan los centros educativos y tienen oportunidad de dar su opinión.

### **¿En los dieciséis años de vida de la RED ha observado algún cambio en el mecanismo de la denuncia?**

La sensibilización y el conocimiento sobre los derechos de las niños ha permitido que acudan voluntariamente los adultos pidiendo apoyo psicológico ya que se dan cuenta de que están maltratando a sus hijos, al inicio solamente acudían obligados a solicitar apoyo.

### **¿Dentro del grupo de maltratantes que miembro es el que más maltrata?**

La madre aparece en primer puesto con el 42%, en segundo lugar el padre con el 30%, otros familiares el 5%, otros conocidos por el niño el 4%, madrastra y padrastro el 3%

Docentes el 3%. Es importante, conocer por que la madre está en primer lugar, porque es ella la que tiene toda la responsabilidad en la crianza de los hijos, el Código de la Niñez señala que la crianza debe ser una responsabilidad compartida de los progenitores, en nuestro medio un alto número de padres mantienen una actitud de poder y no asumen con responsabilidad la educación de sus hijos, siendo la progenitora que a más de la tensión que conlleva la crianza a veces sufre relaciones de violencia intrafamiliar, lo que sería un detonante para que maltrate a su hijo.

### **¿Qué acciones se deben tomar para erradicar el Maltrato Infantil?**

El Concejo Cantonal de la niñez y adolescencia de Cuenca ha diseñado un Plan de Políticas Públicas de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia, en donde la Política número 7 dice: Prevención y Protección Integral contra toda forma de Maltrato, Abuso Sexual, Acoso y Explotación Sexual.

### **¿A más del Concejo que otros actores intervienen?**

El Sirepanm ha implementado una propuesta de Atención y Prevención en forma territorializada para abarcar todo el cantón Cuenca con la participación de las cuatro áreas de salud existentes, para su efectivización se coordinara con la Dirección de Salud, Centros de Salud y Hospitales, Dirección de Educación, Juzgados de la Niñez, Municipio, Escuelas Colegios, Centros de cuidado diario, Fiscalía.

### **¿Y sobre el Buen Trato qué se tiene Planificado?**

Desde el 2008 al 2010 se ha implementado programas de promoción sobre el Buen Trato en el cantón Cuenca, la estrategia sería la capacitación al personal que trabaja con niños en formación de Formadores de Buen Trato.

### **¿Qué se piensa hacer con relación a los hijos de migrantes?**

Al 2010 se fortalecerán Planes Programas y Proyectos de Prevención y Atención a las consecuencias generadas por la migración que atentan o violentan los derechos de los niños que quedaron en abandono u orfandad

**¿Desde el punto de vista de las relaciones públicas y el Marketing de qué manera podemos contribuir al éxito de esos proyectos?**

El Sirepanm considera que es muy valioso el aporte de profesionales especializados en la Comunicación Social y más que nada me parece interesante esto del marketing ATL y BTL que son herramientas nuevas para llegar a la población además que las relaciones Públicas son mucho más personalizadas y efectivas, apoyamos la propuesta que nos haces y tendrás nuestra ayuda incondicional.

**¿El Objetivo del presente proyecto es Planificar una Campaña que contribuya al Fomento de una Cultura de Buen Trato en el Ámbito Familiar, Escolar y Comunitario, qué opinión se le merece?**

Considero que la Familia, la Escuela y la Comunidad permitirán que esta campaña tenga un enfoque sistémico que va a contribuir a Sensibilizar y Educar a la población de Cuenca, el conocimiento de los derechos de los niños por parte de los adultos.

**5.7.- Entrevista a la Secretaria Ejecutiva del Concejo Cantonal de la Niñez y Adolescencia de Cuenca, Dra. Catalina Mendoza.**

**¿Hemos tenido conocimiento que Ud. es miembro del SIREPANM, qué opinión tiene sobre la incidencia del Maltrato Infantil en la ciudad de Cuenca?**

Lamentablemente todavía predomina una forma de relación adultocentrista, que no reconoce a los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos. El maltrato infantil es una muestra de dicho paradigma, en donde el adulto que

maltrata ejerce poder, a través de la violencia, para “moldear, corregir, castigar”, etc. al niño, niña o adolescente.

**¿El Concejo Cantonal de la Niñez y Adolescencia ha diseñado un Plan de Políticas Públicas de Protección Integral, me puede indicar con relación a la atención y prevención del maltrato infantil qué contempla este plan?**

El Plan contempla una serie de políticas de protección especial con la finalidad de prevenir, atender y erradicar diversas manifestaciones de la violencia: Maltrato infantil, violencia sexual, explotación sexual comercial y trata, entre otras formas de violencia de los derechos de niños, niñas y adolescentes.

**¿Qué opinión tiene Ud. sobre la necesidad de fomentar una Cultura de Buen Trato en el cantón Cuenca?**

Es el pilar sobre el cual debería fundamentarse cualquier propuesta relacionada con el ejercicio de los derechos de niños, niñas y adolescentes. El principio del respeto al ser humano sobre la base de que todos los seres humanos son iguales en dignidad (sean adultos o niño), es fundamental.

**¿El Plan citado anteriormente qué contempla con relación al Buen Trato?**

Fomentar una cultura ciudadana de respeto a los niños, niñas y adolescentes, como eje de cualquier programa de protección integral al niño, niña y adolescente,

además de estrategias específicas de difusión de derechos, fortalecimientos de redes sociales, comunitarias e institucionales. Por otro lado se contemplan estrategias de formación a equipos técnicos interdisciplinarios, educadores sociales, entre otros.

**¿El Concejo Cantonal dispone de presupuesto para la ejecución de este Plan?**

El Plan contempla una serie de organismos responsables de su implementación: Gobierno Local, Gobiernos Parroquiales, Ministerios de Frente Social, entre otros: Además existe una propuesta de Ordenanza Municipal que crea el Fondo Cantonal para el financiamiento de planes, programas y proyectos a favor de la niñez.

**¿El CCNA-Cuenca contempla la necesidad de diseñar una Estrategia Comunicacional mediante una campaña masiva a través de los medios para Fomentar una Cultura de Buen Trato en el Cantón Cuenca?**

Precisamente para este año 2008 se ha elaborado una estrategia de difusión del Plan, los derechos de la niñez y adolescencia, las responsabilidades de los diversos organismos del sistema de protección local y la exigibilidad de los mismos. La estrategia se implementa a partir del mes de febrero/2008.

**5.8.- Aplicación de un Focus Group, mediante trabajo en equipo y preguntas personales a padres de familia y maestros.**

**Estas son las preguntas del Focus Group que se aplicó a los padres de familia:**

- 1.- Elogias a tus hijos por sus conductas positivas.
- 2.-Reconoces verbalmente los aspectos positivos.
- 3.-Eres expresivo, cariñoso, afectivo con tus hijos.
- 4.-Evitas dar reconocimiento a tus hijos, crees que no se debe dar.
- 5.- Les señalas más las conductas negativas que las positivas.
- 6.-Sorprendes a tus hijos con un detalle en fechas no conmemorativas.
- 7.-Expresas agradecimiento cuando recibes la ayuda de tus hijos.
- 8.-Abrazas, mimas, besas, y tocas a tus hijos.
- 9.-Les dices te quiero o te extraño.
- 10.-Cuando te muestran una tarea, lo primero que haces es señalar una falta.
- 11.-Les dices a menudo a tus hijos que te sientes orgulloso de ellos.

#### **5.8.1.- Conclusión del test con respecto a los Padres de Familia:**

La mayoría de Padres elogian positivamente a sus hijos, pero a la vez expresan que no tiene tiempo de ser cariñosos, además otros creen que si los elogian por algo no harán el esfuerzo para la próxima, casi todos concuerdan en que les señalan más las conductas negativas que las positivas, la mayoría nunca sorprende a sus hijos, con algún detalle en fechas no conmemorativas, además pocos son los que abrazan tocan, miman y besan a sus hijos coinciden en expresar agradecimiento cuando reciben ayuda por parte de sus hijos, casi ningún padre les dice que les quiere o les extraña. Pocos padres aceptan que cuando sus hijos les muestran una tarea lo primero que hacen es señalar una falla.

**Estas son las preguntas del Focus Group que se aplicó a los maestros de diferentes escuelas:**

- 1.- Elogias a tus estudiantes por sus conductas positivas.
- 2.-Reconoces verbalmente los aspectos positivos de tus alumnos.
- 3.-Eres expresivo, cariñoso, afectivo con tus estudiantes.
- 4.-Evitas dar reconocimiento a tus estudiantes, ¿crees que no se debe?
- 5.- Les señalas más las conductas negativas que las positivas.
- 6.-Sorprendes a tus estudiantes con un detalle en fechas no conmemorativas.
- 7.-Expresas agradecimiento cuando recibes la ayuda de tus estudiantes.
- 8.-Tienes gestos de cariño y afecto por tus estudiantes.
- 10.-Cuando te muestran una tarea lo primero que haces es señalar una falta.
- 11.-Les dices a menudo a tus estudiantes que te sientes orgulloso de ellos.

#### **5.8.2.- Conclusión del test con respecto a los Maestros de diferentes escuelas:**

La mayoría elogia a sus alumnos por sus conductas positivas, al mismo tiempo confiesan que reconocen en público los aspectos positivos de sus alumnos, la mayoría expresa que no tienen tiempo de ser cariñosos ni afectivos, admiten que siempre están pendientes de las conductas negativas y no siempre de las positivas, aceptan que han tenido tantos alumnos que es difícil decirles que les quieren y les extrañan , coinciden que a un buen estudiante siempre se le dice elogios pero a un mal estudiante siempre se les señala sus fallas, algunos concuerdan que mucho elogio hace que los chicos no traten de sobresalir en un futuro.

### **5.9.- Aplicación de las Relaciones Públicas.**

Se trata de comprender a la sociedad en conjunto, la idea es fomentar la comunicación abierta y bidireccional, además permite analizar, evaluar la opinión y actitud del público, de esta manera se lleva a cabo un programa de acción planificado continuo y de comunicación recíproca, basado en el interés de la comunidad.

Para lanzar la campaña publicitaria destinada al Buen Trato Infantil se organizará una Rueda de Prensa para el mes de Junio del 2008 como por ser en este mes el día del niño, y con dos meses de anticipación se enviarán boletines de prensa a los diferentes medios de comunicación local con el fin de alertar sobre este mal de nuestra sociedad.

### **5.10.- Aplicación del Marketing ATL.**

La radio es uno de los medios de comunicación masivos es por esto que se creó un spot radial, de esta manera se pretende llegar a más gente, al spot se lo reproducirá en frecuencias AM y FM, y tendrá una duración de 56seg.

#### **A continuación el texto:**

**Locutor 1.-** Aprende estas habilidades de buen trato con tus hijos y estudiantes:

Reconoce verbalmente cuando realizan algo bueno, expresa agradecimiento cuando recibas ayuda de ellos, abrázalos y diles cuánto les quieres y cuan orgulloso te sientes de ellos.

**Locutor 2.-** Yo tengo derecho a ser protegido

**Locutor 3.-** Yo tengo derecho a ser escuchada y apoyada.

**Locutor 2 y 3.-** Y sobre todo muy bien tratados.

**Locutor 1.-** “SIREPANM” una red que te protege, si sabes de alguien que maltrata, denúncialo.

**Locutor 3.-** No dudes en llamar a este teléfono.

**Locutor 1.-** 2-84-27-36, tu voz puede salvar muchas vidas indefensas.

**Locutor 2.-** ¡Sí a la vida!.

**Locutor 3.-** ¡Sí al buen trato!.

### **5.11.- Aplicación del Marketing BTL.**

Para poder impulsar la campaña de Buen Trato nos dirigimos a segmentos específicos como son padres, maestros, y personas que cuidan a niños y he creado un novedoso afiche al igual que un tríptico que condensa una información oportuna y clara, lo que pretendo es llegar de forma directa y clara a mi público objetivo.

El afiche se colocará en escuelas, lugares públicos, Instituciones Privadas, centros comerciales, zonas de entretenimiento infantil, locales comerciales, restaurants, heladerías, etc.

Las medidas del afiche serán en tamaño A3 (29.7cm. x 42cm.) en papel couche de 150gr.

En cuanto al tríptico se distribuirá en las salidas de las escuelas, en parques infantiles, en las salidas de centros comerciales, mercados, iglesias, medios de transporte público, etc.

Vale recalcar que en el Focus Group se presentaron estos materiales y las personas invitadas sugirieron varios puntos y propusieron algunos cambios, ellos pensaban que los gráficos eran muy negativos además opinaron que había información poco sobresaliente, a continuación el primer afiche y tríptico:

**Sí** a la vida



**No** al maltrato infantil



**¡DENUNCIE!**

Oficina de denuncias

**2-8-4-2-7-3-6**

Sistema Red de Prevención y Atención al Niño Maltratado



**"SIREPANM"  
UNA RED QUE TE PROTEJE**

Este lugar te brinda  
**PROTECCIÓN**

Así que si tú o algún  
amiguito que conoces  
sufre de algún maltrato  
en la casa o en la escuela  
no dudes en

**"LLAMAR"**

a éstos teléfonos:

Oficina de denuncias

**2-8-4-2-7-3-6**

**SIREPANM**

**2-8-1-9-0-3-2**

La familia, la comunidad  
y el estado deben luchar  
contra éste terrible mal  
que afecta a la sociedad



**¡DENUNCIE!**

Su voz puede salvar  
a muchas vidas  
indefensas



**Si a la vida**



**NO al maltrato infantil**



**AMIGUITOS SABEN**

**¿QUE ES  
MALTRATO INFANTIL?**

**ES CUANDO**

- Te golpean con la mano o con algún objeto
- Te gritan
- Te insultan
- Te encierran
- Hacen que trabajes, y no te dejan estudiar
- Te obligan a hacer cosas que no te agradan mediante amenazas



**SIGUE ESTOS CONSEJOS:**

- No juegues tu solo en los parques
- Cuando vayas a la escuela, trata de ir acompañado por algún conocido
- Evita caminar por lugares oscuros
- Si una persona extraña se acerca a ti, aléjate de inmediato



**TU TIENES DERECHO A:**

- A SER PROTEGIDO
- ESCUCHADO
- APOYADO
- Y SOBRE TODO MUY BIEN TRATADO

Ahora podemos observar los materiales pero con los cambios sugeridos, a la gente le agradó el hecho que la propuesta sea más positiva:

**Si** a la vida

**Si** al buen trato

**¡DENUNCIE!**

Oficina de denuncias

**4-0-9-6-5-0-4**

Sistema Red de Prevención y Atención al Niño Maltratado

SIREPANM

Concejo Cantonal de la Niñez y la Adolescencia Cuenca

**"SIREPANM"  
UNA RED QUE TE PROTEJE**

Este lugar te brinda  
**PROTECCIÓN**

Así que si tú o algún  
amiguito que conoces  
sufre de algún maltrato  
en la casa o en la escuela  
no dudes en

**"LLAMAR"**  
a éstos teléfonos:

**Oficina de denuncias**

**2-8-4-2-7-3-6**

**SIREPANM**

**4-0-9-6-5-0-4**

Sistema Red de Protección y Atención  
al Niño Maltratado



**Si a la vida**



**Si al buen trato**



**APRENDE ESTAS  
HABILIDADES  
DE BUEN TRATO CON  
TUS HIJOS Y ESTUDIANTES**

- ★ **Elógiales cuando tienen aptitudes positivas**
- ★ **Reconoce verbalmente cuando hacen algo bueno**
- ★ **Expresa agradecimiento cuando recibes ayuda de ellos**
- ★ **Abrázalos y diles cuanto les quieres y extrañas**
- ★ **Diles que te sientes orgulloso de ellos**

**SIGUE ESTOS CONSEJOS:**

- ★ **No juegues tu solo en los parques**
- ★ **Cuando vayas a la escuela, trata de ir acompañado por algún conocido**
- ★ **Evita caminar por lugares oscuros**
- ★ **Si una persona extraña se acerca a ti, aléjate de inmediato**



**TU TIENES DERECHO A:**

- ★ **A SER PROTEGIDO**
- ★ **ESCUCHADO**
- ★ **APOYADO**
- ★ **Y SOBRE TODO MUY BIEN TRATADO**

## **5.12.- Conclusión.**

Desarrollar esta investigación ha sido enriquecedora, espero que cualquier parte de ella sea un incentivo para el buen trato. Me viene a la mente comparar a un niño con un delicado lirio ¡Nunca maltratado! Porque es destruir a una flor; un mundo sin violencia, es una sociedad ideal a la cual todos debemos aspirar, construir el buen trato logrará que haya más sonrisas y menos dolor.

De acuerdo a los resultados de todo el proceso de investigación se vio que lo importante en una campaña es llegar directamente a los involucrados en el proceso, en este caso a padres, maestros, personal al cuidado de niños y a los propios niños.

**UNIVERSIDAD DEL AZUAY**  
**FACULTAD DE FILOSOFIA**  
**ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

**Estructura del diseño del proyecto de aplicación de relaciones públicas y/o de las nuevas tendencias de marketing.**

**Nombre del Estudiante: Paola Muñoz Moreno**

**TITULO:** Construir el buen trato a niñas y niños en la ciudad de Cuenca, mediante el SIREPANM a través de una campaña de Relaciones Públicas, Marketing ATL y Marketing BTL.

**SUBTITULO:** Niñas y niños serán reconocidos como personas en el ámbito familiar, escolar, y social.

**ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN.**

El Sistema Red de Atención a niñas y niños maltratados, fue creado en la ciudad de Cuenca en Junio de 1991, es una red social, que plantea un nuevo modelo de coordinación interinstitucional e interdisciplinaria que tiene como objetivo brindar atención y protección integral a niñas y niños, y las personas responsables de su cuidado para prevenir cualquier forma de violencia a sus derechos y optimizar recursos, a través del trabajo en red.

Se formaron equipos interdisciplinarios integrados por médicos, trabajadores sociales, psicólogos, abogados, quienes en forma integral abordaban el tratamiento y el seguimiento de los casos de maltrato. En la ciudad de Cuenca la puerta de entrada para el SIREPANM es la OFICINA DE DENUNCIAS que funciona en la comisión de Derechos Humanos, allí se receptan las denuncias de maltrato y abuso sexual, inmediatamente se procede a investigar por parte de un profesional de trabajo social, para corroborar la denuncia, de ser comprobada ingresa el caso a la Red para la investigación, diagnóstico y tratamiento, además de brindarle las medidas de protección necesarias de acuerdo a lo que establece el código de la niñez .

De acuerdo al Boletín N° 19 de SIREPANM, encontramos las denuncias receptadas desde Julio del 2005 a Diciembre del 2006, siendo un total de 1.016 casos de maltrato; el 62% pertenece al sector urbano el 38% al sector rural, el 52% niñas y el 48% niños.

Con relación a las formas de Maltrato el 42% maltrato psicológico, maltrato físico en un 24%, negligencia un 24%, abuso sexual en un 8% y otras formas de maltrato el 2%.

Se ha demostrado que 7 de cada 10 niños en el Ecuador son maltratados.

Dada la alta incidencia de maltrato en la ciudad de Cuenca, el SIREPANM ha creído necesario y justificable la realización de una campaña **de Relaciones Públicas y Marketing ATL y BTL** con relación a este tema para lograr así apoyar y concienciar a la ciudadanía cuencana sobre la importancia de Fomentar una cultura de Buen Trato, aspecto que está contemplado el art. 74 del código de la Niñez y Adolescencia, además el Plan Nacional Decenal de Protección a la niñez y adolescencia expresa en la política 15 que se debe dar:

“Impulso a los programas de Apoyo Familiar para cambiar las concepciones y prácticas de las relaciones familiares actuales a nuevas prácticas de ejercicio de

derechos, afecto y desarrollo de todos sus miembros”, la política 26 se refiere a la protección contra el maltrato y abuso sexual. El Acuerdo Nacional por la niñez y adolescencia aprobado el primero de Julio del 2005 por el ejecutivo establece:

Garantizar que las familias cuenten con conocimientos y destrezas que le permitan criar a sus hijas e hijos promoviendo al máximo sus capacidades intelectuales, sociales y morales con sentido de equidad e inclusión en un ambiente de afecto y estimulación.”

El SIREPANM es una corporación sin fines de lucro que ha venido trabajando durante 16 años para viabilizar el problema del maltrato infantil y en el año 2004 se organizo el Tercer Congreso Ecuatoriano por el buen trato, en tal virtud esto es un antecedente fundamental para dar continuidad a esta nueva propuesta de la RED con una campaña de **Relaciones Públicas y Marketing ATL Y BTL** que llegue a padres, maestros, niñas y niños y en general a todas las personas encargadas de su cuidado.

### **MARCO TEORICO**

En la actualidad los medios de comunicación ocupan un puesto fundamental en la sociedad, por algo son el cuarto poder del Estado, y uno de los tantos problemas que sufre nuestra comunidad es el maltrato infantil, es por esto que palpamos la necesidad de utilizar una campaña que contenga Relaciones Públicas, Marketing ATL y BTL para de esta manera llegar al público deseado, de una manera clara, concreta y diferente.

**1-Concepto de Buen Trato.-** Se define como las disposiciones, actitudes y prácticas vinculadas en sistemas de comunicación y relación interpersonal, que promueven el bienestar y garantizan la calidad de vida, está, basada en el reconocimiento de las necesidades del otro y el respeto por sus derechos, mediante publicirreportajes en medios masivos podemos enfatizar este tema en la sociedad.<sup>25</sup>

**2-Fundamentos del Buen Trato.-**Existen cinco fundamentos del buen trato:

**Reconocimiento.-** Se trata de que cada ser humano es individual, desde una forma de relación que permita visualizar todos los aspectos positivos y el punto de vista del otro, además que cada uno tiene el derecho a ser escuchado, visto, oído y a disfrutar de garantías para nuestra vida, integridad y desarrollo.

**Empatía.-** Se construye sobre la conciencia de uno mismo, si estamos abiertos a reconocer y manifestar nuestros propios sentimientos más fácilmente podemos aceptar y reconocer los sentimientos de los demás, es la compenetración afectiva de dos personas...Surge como resultado de haber experimentado buenas relaciones afectivas y establecer vínculos fuertes en las etapas tempranas de la vida. .

**Interacción.-** Se considera como la relación de doble vía que permite que uno y otro se vean se reconozcan, es la capacidad de encontrarse con los demás y responde adecuadamente a sus sentimientos y preocupaciones, y así se logra lazos de afecto y amistad, lo que posibilita interpretar las emociones a partir de las expresiones y gestos de las personas.

---

<sup>25</sup> **INMFA, "Participación Local por el Buen Trato", Programa ACl 2001, Quito Ecuador Pág. 18**

**Comunicación Efectiva.**-Ser escuchado y poder escuchar a los otros construye la relación y hace parte del sentirse bien tratado, es cuando la persona se muestra abierta, con libertad de comentar lo que siente y lo que piensa y envía mensajes claros, directos asertivos, respetando lo que los otros piensan pero haciendo valer sus derechos.

**Negociación.**-Ser capaces de resolver los desacuerdos es fundamental para mantener un clima de buen trato. Para negociar los conflictos, si seguimos las siguientes reglas vamos a construir buen trato

Los fundamentos de Buen Trato deben llegar de una manera directa con la utilización de Marketing ATL que más adelante explicaremos.<sup>26</sup>

### **3- El Buen Trato en la Familia.-**

Tradicionalmente en nuestra cultura ha predominado la idea de que la maternidad y la paternidad se lleva en la sangre, como si los seres humanos naciéramos con una determinación biológica que nos hace buenos o malos padres y madres.

Aunque se hacen esfuerzos por superar los errores percibidos en los propios padres, una buena parte termina repitiendo los mismos modelos de trato bueno o malo que vivieron en la infancia. En todos los casos, el amor se manifiesta con caricias, abrazos, con el contacto físico, con los gestos y la mirada, con el tono de voz, con las palabras y con la forma de actuar que hace sentir bien al niño, niña y adolescente.<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup> **Todos los fundamentos del buen trato provienen de la misma fuente que es LOYR LL, XERNÁN, Prevención del Maltrato Infantil, desde la promoción del Buen MN, 2002, Ecuador, Pág. 39-40.**

<sup>27</sup> **Ser Padres, Ser Maestros, 1996, Educar Cultura Recreativa, Bogotá, fascículo 3 Pág. 4-5**

#### **4-El Buen Trato en la Escuela.-**

La escuela puede contribuir a que los niños, niñas entiendan la importancia de las relaciones con otras personas, el conocimiento de sí mismos, la valoración del otro, el respeto y la aceptación del otro tal como es; la valoración de sus sentimientos, lo

Importante que es escuchar a los demás, tener manifestaciones de afecto, apoyar al que necesita de ayuda, conservar y fortalecer la amistad, respetar lo que los otros piensan. La escuela debe ser un espacio de solidaridad y fraternidad, que a veces parece que se hubiera perdido.<sup>28</sup>

Para poder llegar a las Escuelas y a la Familia sería importante usar Marketing BTL ya que es una manera diferente y la idea es que la gente no lo tome como a una campaña más, al contrario se debe crear cierta confianza y seguridad en la comunidad.

#### **5-La Salud Integral y el Buen Trato.**

Desde un punto de vista integral depende de varios factores que son interdependientes, estos factores son: la mente, la nutrición, el ejercicio, la herencia, el medio ambiente social y la espiritualidad. Cada uno de ellos influye a los demás de múltiples maneras, haciendo que sea difícil lograr una salud óptima si descuidamos alguno.<sup>29</sup>

---

<sup>28</sup> SER PADRES, SER MAESTROS, 1996, "EDUCAR CULTURA RECREATIVA", BOGOTÁ, FASCÍCULO 3 PÁG. 4-5.

<sup>29</sup> REGISTRO OFICIAL, CÓDIGO DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA, JULIO 2003.

## **6- Cuenca y su entorno en el ámbito de Maltrato Infantil.**

Como ya se abordó en los antecedentes en la Ciudad de Cuenca existe un alto índice de maltrato infantil, y también mucha desinformación sobre a dónde acudir o que hacer en este caso, es por esto que nos parece positivo utilizar medios alternativos como los que están dentro del BTL y más bien solo usar un medio ATL, como es la Cuña Radial, esto con el objeto de no bombardear los medios tradicionales de los cuales mucha gente ya está cansada y ni siquiera pone atención. Además por medio de las Relaciones Públicas llegaremos de una manera informativa a la ciudadanía.<sup>30</sup>

**Concepto de Marketing BTL:** Son medios Alternativos, lo importante es que la gente vea algo diferente, se trata de crear impacto, acercamiento y permanencia en millones de personas, el contacto es interactivo, causa inmediatez, se asume el riesgo , pero también asume postura de apertura constante ante los estímulos externos que recibe mi marca o mi campaña . Los medios BTL son Controlables y Cuantificables.

**Beneficios del BTL.-** Saber que piensa el cliente, lograr una segmentación estratégica, lograr ubicar al cliente en un tiempo, forma y estado receptivo.<sup>31</sup>

**Concepto de ATL.-** El Marketing ATL son todos los medios ya convencionales como Televisión, Radio, Publicidad en Prensa Escrita, y cualquier otro medio pagado que tenga la idea de vender algún producto o servicio.<sup>32</sup>

**Concepto de Relaciones Pública.-** Es una nueva tendencia que va a la par con la publicidad convencional, es la capacidad de adaptarse a lo que pide el mercado, se pretende evitar el desperdicio, evitar esfuerzos innecesarios en la comunicación , ser muy asertivos.

---

<sup>30</sup> Boletín del SIREPANM Número 19, Diciembre del 2006, Cuenca, Pág. 5-6

<sup>31</sup> Notas tomadas de fotocopias que nos entregó el profesor Raúl Mora.

<sup>32</sup> Notas tomadas de fotocopias que nos entregó el profesor Raúl Mora.

Se pretende elegir caminos que permitan llevar a la Organización a un estado Ideal, comprendido como organización cualquier proyecto emprendido; el éxito estará en lograr los objetivos propuestos, y lo más importante es generar aprendizajes que permitan Retroalimentación.

**Las Relaciones Públicas tienen cuatro dimensiones del proceso:**

- Determinar los Objetivos.
- Buscar la mejor Solución.
- Buscar los soportes de comunicación.
- Que asegure la calidad de la campaña, mediante un Pre Test.<sup>33</sup>

**Con todos estos antecedentes y aspectos actuales nos hemos visto en la necesidad de presentar una propuesta basada en una campaña de Relaciones Públicas, y Marketing ATL Y BTL, para que conjuntamente con el apoyo del SIREPANM lleguemos a un objetivo para que Padres, Maestros, Profesionales y la misma sociedad responsable de un futuro ético, con valores y de superación tomen conciencia de que si es posible Educar y Guiar desde el afecto y el Buen Trato.**

**OBJETIVOS:**

**Objetivo General.**

Planificar una Campaña que contribuya al Fomento de una cultura de buen trato en el ámbito familiar, escolar y comunitario.

---

<sup>33</sup> Ries, Al y Laura "La caída de la Publicidad y el auge de las Relaciones Públicas" Ediciones Urano S.A, Barcelona, 2003, Pág. 89

### **Objetivos Específicos:**

**a-** Determinar canales y mecanismos que permitan que niñas y niños conozcan sus derechos y deberes.

**b-** Determinar roles y mecanismos que permitan que los niños hagan cumplir el respeto y buen trato por parte de los adultos.

**c-** Diseñar una estrategia para comunicar de la importancia del buen trato a los infantes con el objetivo de no tener trastornos emocionales en el presente y en el futuro al menos en un 60 % de las escuelas de la ciudad de Cuenca.

**d-** Crear prototipos de materiales.

### **METODOLOGÍA**

- Encuestas a niñas y niños de las diferentes escuelas de Cuenca.
- Entrevista a la Directora del Sirepanm.
- Entrevista a la Directora del INNFA
- Focus Group con Padres de Familia, Maestros y personal de Apoyo Psicológico de las escuelas.
- Realización de un Brief, para controlar las etapas de la campaña.

## **ESQUEMAS DE CONTENIDOS.**

1. Prólogo.
2. Presentación.
3. Justificación
4. Objetivos.
5. Investigación.
6. Planteamiento de la Campaña
7. Estrategias
8. Conclusiones y Recomendaciones
9. Bibliografía.

## **BIBLIOGRAFIA:**

- MEJIA DE CAMARGO, Sonia, “ Patrones de Crianza para el Buen Trato de la niñez” Fundación Restrepo Barco, 1999, Bogotá, 149 Pág.
- INNFA, “Participación Local por el Buen Trato”, Programa ACT 2001, Quito, Ecuador, 34 Pág.
- Registro Oficial, “Código de la Niñez y la Adolescencia “julio 2003
- Ser Padres Ser Maestros, 1996 Educar Cultura Recreativa, Bogotá 30 fascículos.
- LOYA LL, Hernán, “Prevención del Maltrato Infantil desde la Promoción del Buen Trato “, IIN, 2002, Ecuador, 44 Pág.

- [www.informabtl.com](http://www.informabtl.com) (20-11-2007)
- [www.lasrelacionespublicas.com](http://www.lasrelacionespublicas.com) ( 20-11-2007)
  
- Ries, Al y Laura “La calidad de la publicidad y el auge de las relaciones públicas” ediciones Urano, S. A Barcelona, 2003, 310 Pág.
  
- Álvarez Debans, Norberto. “Impacto en los cinco sentidos”, Valleta Ediciones, Buenos Aires, 2000 495 Pág.
  
- Soria, Víctor M, Simon, Raymond, “Relaciones Públicas y Humanas”, Orientación, México 1991. Es.
  
- Caro, Guillermo, “Publicidad de Bien Social”, Editorial Paulinas, Bogotá 1997, 87 Pág. Es.
  
- Artículos tomados de Fotocopias que nos entrego el profesor Raúl Mora.