

01521
49



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE
MÉXICO**

ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

**"ATENCIÓN DE CALIDAD AL ADULTO EN
PLENITUD"**

TRABAJO RECEPCIONAL:

**SEMINARIO DE ÁREAS SUSTANTIVAS DE
TRABAJO SOCIAL**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO
EN TRABAJO SOCIAL**

PRESENTAN:

**HERNÁNDEZ BÁRCENAS JUANA
REYES SANTANA GAUDÊNCIO
ROCHA BALLINAS MARTHA**

DIRECTOR DEL TRABAJO:

MTRA. GUADALUPE CORTÉS OSORNO

MÉXICO D. F.

2003

A



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Agradezco a DIOS por ser la fuerza espiritual que ha guiado mis pasos, porque con la grandeza de sus palabras he superado momentos difíciles y disfrutado al máximo los más gratos. Por ser mi fortaleza y mi paz interna.

A MIS PADRES por darme la vida y forjarme con sus consejos y regaños, con su amor y sus cuidados y con sus caricias y sus bendiciones como una mujer libre, segura y perseverante. Gracias por darme la mejor de las herencias: la vida, su compañía y mis estudios. Ustedes son el motivo esencial para seguir adelante y poder recompensar un poco de lo mucho que ustedes han hecho por mí.

A JORGE mi esposo por ser mi compañero leal, por su amor y paciencia y por todo el apoyo que me ha brindado para hacer realidad nuestro sueño.

Por SARITA y VÍCTOR quienes son los que nos motiva a seguir adelante siempre juntos como las vías del tren, ambos hacia la misma dirección.

A mis hermanas y hermanos porque han hecho de mi vida algo grandioso, por sus consejos y cuidados que cada uno de ellos me brindaron, porque de ellos he aprendido el valor de la FAMILIA y me han servido de ejemplo para formar mi propia familia.

A mis AMIGOS y COMPAÑEROS porque el compartir el mismo sueño hizo más grata la vida en la Universidad y porque en ellos encontré una nueva familia. Gracias a cada uno de ustedes por creer en mí, por quererme y entenderme. Siempre estaremos juntos, y existirá NAJOMA y anexas

GRACIAS a la asesora y al jurado revisor porque con sus conocimientos retroalimentaron nuestro trabajo y nuestros conocimientos.

JUANA HERNANDEZ BACENAS

Llegó el momento de disfrutar la cumbre de una meta que desde la infancia fijé en mi mente, misma que seguramente servirá para vislumbrar nuevos horizontes con nuevas cumbres, a las que fortalecido por este triunfo no titubearé para llevar a cabo las acciones que sean necesarias para alcanzarlas.

En este proceso no vine solo, fui acompañado por el medio en el que me desarrollé, en el he convivido con gente que ha marcado huella en mi persona con las vivencias que compartimos, de las cuales inconscientemente retomé partículas para, forjar el individuo que ahora soy, por este motivo en las siguientes líneas quiero expresarles mi más sincero agradecimiento.

A DIOS: Por haberme permitido la vida para llegar a esta etapa de mi vida, por la seguridad que me transmite cuando pienso en él y la esperanza en un mundo mejor.

A MIS PADRES: Por darme la vida y estar conmigo en las buenas y en las malas, por dar todo su esfuerzo incondicional para que no nos faltara el alimento y el vestido, aún a costa de su propio sacrificio, por sus caricias y golpes, por sus consejos y regaños, que cada día los tengo presentes, por su ejemplo de tenacidad, y vocación por las actividades que realizan, y muy especialmente por las muestras de amor que me han dado durante toda mi vida. Con nada voy a poder pagar lo que han hecho por mí, pero quiero manifestarles mi más profundo respeto, admiración y cariño. ¡¡ Los Quiero Mucho!!

A MI PAREJA: Por aceptarme para compartir su vida, por acompañarme codo a codo en los objetivos y metas personales y las compartidas por ambos; por apoyarme en los momentos más difíciles, y compartir también los más placenteros de mi vida, te admiro mucho y te respeto, por que en los momentos más difíciles muestras la persona fuerte, inteligente y perseverante, y en los placenteros descubre la persona alegre, tierna y amorosa que eres. ¡¡ Te Amo !!

A MI HIJA DIANA ALBERTSE: Por su ternura, comprensión, apoyo y por ser el estímulo que me alimenta día a día, ya que, sin duda alguna es uno de las principales razones por los que me esfuerzo por ser cada día mejor, por sus muestras de cariño que derriten mi corazón y hacen que escape cualquier sensación de cansancio cuando me siento agotado.

A MIS HERMANAS Y HERMANO: Porque con ustedes conviví la mayor parte de mi infancia, con juegos que en aquellos momentos ¡recordarán! hubiéramos querido que fueran interminables, aquellos espacios que llenamos con pláticas que muchas veces no parecían tener fin; por su ejemplo de lucha por alcanzar sus objetivos, por su nobleza y alegría por la vida; por el apoyo que me han brindado en los momentos difíciles y las innumerables muestras de afecto que han tenido la atención de brindarme. No existen las palabras con las que se pudiera agradecer todo eso, pero de algo si estoy seguro, Si pudiera en este momento elegir a mis hermanos entre toda la gente que habita el planeta, sin duda que ¡¡ los elegiría a ustedes.!!

A MIS AMIGOS, COMPAÑEROS DE ESCUELA Y MUY ESPECIALMENTE A LOS TIFUNDER Y AL MORADO: Con los que viví una infancia y juventud inolvidable.

A MIS PROFESORES DESDE EL KINDER HASTA LA UNIVERSIDAD A LA ASESORA Y AL JURADO REVISOR: Porque de todos y cada uno de ellos existe algo en este trabajo.

A todas las personas que no mencioné y fueron parte de mi formación personal y profesional,
¡¡¡GRACIAS!!!

GAUDENCIO REYES SANTANA

GRACIAS a ti mamá CONCELA y papá JOSÉ por todo el amor, comprensión y apoyo que siempre me han demostrado, bajo cualquier circunstancia, depositando su plena confianza en mí.

A mis HERMANOS, FAMILIARES y AMIGOS que han creído junto conmigo en mis ideales apoyándome incondicionalmente.

A CONSUELO, NORMA y MÓNICA por brindarme su sincera amistad.

A mis compañeros de equipo JUANA y BETO por participar en la elaboración de este documento tan significativo para los tres, recordando con ellos lo difícil que es trabajar en equipo, pero a su vez lo enriquecedor y productivo que puede ser.

Gracias a la Lic. GUADALUPE CORTÉS OSORNO y a los SINODALES por sus valiosas aportaciones para la realización de este documento.

*A todas las personas que no mencioné y han sido parte de mi formación personal y profesional,
GRACIAS.*

MARTHA ROCHA BALLINAS

D

INDICE

Introducción	1
Justificación	3
Planteamiento del problema	5
Objetivo general	7
Objetivos específicos	7
Hipótesis	7
Operacionalización de variables	8
Diseño metodológico	10
Viabilidad	12
Capítulo 1 Política Social	14
1 Política Social	15
1.1 Sector salud	17
1.2 Sector social	18
1.3 Sector educativo y cultural	18
1.4 Sector económico-laboral	19
Capítulo 2 Aspectos biopsicosociales del adulto en plenitud	20
2 Proceso de envejecimiento	21
2.1 Concepto de vejez	21
2.1.1 Adultos en plenitud	22
2.1.2 Características físico-biológicas del adulto en plenitud	23
2.1.3 Características psicológicas del adulto en plenitud	24
2.1.4 Características sociales del adulto en plenitud	24

Capítulo 3	Calidad de la atención al adulto en plenitud	26
3	Calidad de vida	27
3.1	Salud	27
3.2	Nutrición	28
3.3	Recreación	28
3.4	Empleo	29
3.5	Condiciones para la vida activa/envejecimiento activo	29
Capítulo 4	La capacitación, estrategia para mejorar la atención al adulto en plenitud	31
4	Capacitación	32
4.1	La capacitación, oportunidad, obligación o derecho	32
4.2	Personal capacitado	33
4.3	Atención de calidad en la capacitación	34
	Cuadro 1 "Enseñanza programada"	36
	Cuadro 2 "Principios generales de la enseñanza programada"	37
Capítulo 5	"Educación social, estrategia para elevar el nivel social de los adultos en plenitud	38
5	Educación Social	39
5.1	Conceptos de educación social	39
5.2	El Trabajador Social como educador social	40
5.3	Educación no formal al adulto en plenitud	41
Capítulo 6	"Enfoque teórico. Una mirada al adulto en plenitud desde un enfoque sistémico"	43
6	Una mirada al adulto en plenitud desde un enfoque sistémico	44



Cuadro 3 "Esquematzación del personal que atiende a los adultos en plenitud desde un enfoque sistémico"	47
Investigación	48
Descripción de la investigación	49
Descripción e interpretación de los resultados del Instrumento aplicado a los adultos en plenitud de los clubes de la Delegación Tlahuac	52
Descripción e interpretación de los resultados del instrumento aplicado al personal que atiende al adulto en plenitud en los clubes de la Delegación Tlahuac	57
Diagnóstico situacional del personal que atiende al adulto en plenitud que asiste a los clubes de la Delegación Tlahuac	63
Planeación	66
Plan general de trabajo	67
Programa "Atención de calidad al adulto en plenitud".	71
Proyecto de capacitación "Atención de calidad al adulto en plenitud"	75
Justificación del contenido temático	82
Contenido temático	82
Conclusiones	86
Bibliografía	91
Anexos	96

INTRODUCCIÓN

La propuesta de modelo de intervención "atención de calidad al adulto en plenitud" que a continuación se presenta, se realizó debido al aumento acelerado en el índice demográfico de esta población, de lo que se deriva, la creciente demanda en los servicios de atención en todos los sectores: salud, vivienda, educación, alimentación, empleo, etc.

El término "adulto en plenitud" lo entenderemos como aquella persona en edad plena con derechos y necesidades, que rebasados los 60 años son potencialmente útiles y con amplia experiencia, por lo tanto, merecen respeto, comprensión y atención.

De allí, la importancia de intervenir como trabajadores sociales conjuntamente con los adultos en plenitud, de forma profesional y especializada, para proponer alternativas viables a su realidad, que contribuyan a mejorar la atención que actualmente reciben dentro de los clubes de la Delegación Tlahuac.

Para fortalecer esta propuesta, fue determinante tomar como opción de titulación el Seminario de Áreas Sustantivas en Trabajo Social, se formó parte de la fase XX, dentro del Centro de Educación Continúa de la Escuela Nacional de Trabajo Social de la Universidad Nacional Autónoma de México, para su conclusión, como requisito indispensable, se requiere el diseño y la presentación de una propuesta de modelo de intervención, en la cual, se concreten los conocimientos teórico-metodológicos obtenidos durante el proceso, tomando como base, los conocimientos de la licenciatura en trabajo social.

Para sustentar el concepto de "modelo" que utilizaremos, es preciso hacer mención, que el uso de éstos, es una herramienta básica del enfoque sistémico, en la comprensión y aprehensión del mundo, es de gran utilidad para trabajo social, cuya práctica, se caracteriza por el estrecho contacto con la población y por la intervención directa en la problemática social.

El concepto de "modelo" que utilizaremos es el de Ezequiel Ander Egg, que dice que es "como una representación o construcción simplificada de una clase de fenómenos destinados a explicar los fenómenos de la realidad o actuar sobre ella".¹²

¹²Ezequiel, Ander Egg, *Técnicas de investigación social*, Argentina. Cid.1981, p. 64

El modelo de intervención que se presenta, consta de las siguientes fases: planteamiento del problema; elaboración del marco teórico; investigación; análisis e interpretación de resultados, elaboración de un diagnóstico que contiene el perfil del personal que atiende a los adultos en plenitud en los clubes de la Delegación Tlahuac, elaboración del programa "atención de calidad al adulto en plenitud" y del proyecto "capacitación en atención de calidad del personal que atiende al adulto en plenitud en los clubes de la Delegación Tláhuac". Además, se incluye un apartado para los anexos en donde se incluyen los instrumentos que se utilizaron para recopilar la información y gráficas.

Como resultado de la investigación, se obtuvieron resultados, los cuales revelaron la importancia que tiene el proporcionar una atención de calidad para obtener más y variadas opciones de desarrollo a los adultos en plenitud, que les permitan mejorar su calidad de vida. La participación de este grupo de población fue incondicional, voluntaria y emotiva durante todo el proceso, lo cual nos permitió laborar de forma activa y fluida, lo anterior se refleja en éste producto.

Con la aplicación de este modelo, se pretende optimizar los recursos que se destinan a la atención que se brinda a esta población, contribuyendo a generar una cultura que favorezca el desarrollo de este grupo de población, así como, a la construcción de redes de apoyo social, para elevar la calidad de vida de los adultos en plenitud.

La problemática de los adultos en plenitud que en el presente trabajo se abordó, no alcanzó a tocar con profundidad todas las variables que se interrelacionan y que determinan esta problemática, pero si las suficientes para sustentar el modelo que a continuación se presenta.

JUSTIFICACIÓN

El acelerado proceso de envejecimiento de la población, es un fenómeno inevitable e irreversible, que esta afectando progresivamente en el mundo. En México existe una población de adultos en plenitud de más de 60 años que constituye aproximadamente un 8% de la población total del país. Hacia el interior de este grupo, recae en gran medida, los cambios que se generan en todos los ámbitos de la estructura social, dichos cambios, han favorecido al deterioro de sus condiciones de vida, ya que al llegar a los 60 años, paulatinamente son separados de su espacio productivo, para que sus lugares sean ocupados por gente más joven y en muchas ocasiones son desplazados y/o abandonados, incluso por su propio grupo familiar.

"El porcentaje de personas mayores de 60 años se incrementará en mayor proporción que los demás grupos de población, pasando de 6.1% del total en 1990, al 10.1% en el año 2010. Actualmente, el crecimiento de la población en general es de 1.5% y la mayor de 60 años de 3.1% anual. En 30 años, este sector será de 20 millones de personas, cifra similar a la población actual de jóvenes de 15 a 24 años"³. Lo que representa un gran desafío para México en el siglo XXI, por lo que es tarea de las instituciones y de la sociedad en su conjunto, el tomar las medidas que sean necesarias para que se atiendan eficientemente y eficazmente a este grupo de población, esto se puede lograr, a través de acciones que eviten ver a los adultos en plenitud como estorbos.

En el caso de la Ciudad de México, existen 740 mil adultos mayores de 60 años o más⁴ aproximadamente, por tal motivo, han existido reacciones importantes por parte del gobierno, al considerar a este grupo como prioritario y destinar recursos para su atención integral, pero desafortunadamente no son optimizados, por falta de personal capacitado y la ausencia de una metodología eficiente y eficaz para su intervención.

De acuerdo a experiencias vividas en un club ubicado en la Delegación Álvaro Obregón, en siete clubes de la Delegación Tlahuac,⁵ y de un año de trabajo en el "programa de atención social emergente" del Instituto de Asistencia e Integración Social del Gobierno del Distrito Federal, el cual se dirige a indigentes, de los cuales más de una cuarta parte viven esta etapa de la vida, se pudo confirmar a través de la observación y testimonios de los mismos adultos en plenitud, que se carece de personal suficiente y capacitado, es decir, que cuente con una visión integral, que les proporcione herramientas que les permita brindar una atención de calidad; Además no se cuenta con programas que tengan como objetivo primordial el generar

³ María Elena, García Gutiérrez, *Prevención y auto cuidado para el bienestar en la edad adulta*, p. 60.

⁴ Programa: Mujeres, oficios y beneficios, Tema: Mujeres de la tercera edad, transmitido el 26 de abril del 2002

⁵ Informe de servicio social, registrado en el departamento de servicio social de la ENTS, 1999

capacidades y habilidades que les permita a los adultos en plenitud crear opciones para su desarrollo, así como desarrollar la capacidad de auto cuidado y autosuficiencia. Toda vez que en la actualidad, las acciones institucionales se orientan al entretenimiento, recreación y cuestiones administrativas, que sin desmeritar el impacto y valor que tienen para los usuarios, no les proporcionan herramientas útiles que les apoye en la construcción de opciones para su desarrollo.

Lo anterior permite plantear, que “la mayoría de las personas que actualmente, desde sus diversas especialidades, tienen que ver con los adultos en plenitud, sean trabajadores sociales, médicos, psicólogos, abogados, enfermeras, etc., no tienen los conocimientos necesarios en geriatría y gerontología para comprender y atender el problema real de las personas a los cuales asisten, lo anterior descubre una falta de formación académica adecuada. Esta falta de capacitación, generalmente termina por redundar en desmedro de los principales usuarios de los servicios”⁶. A esto se agrega la falta de interés en este tema, tanto de los individuos como de las instituciones responsables, lo cual nos lleva a configurar actitudes de marginación y rechazo hacia los adultos en plenitud.

Por ello, el equipo de trabajo retomó este tema para llevar a cabo una investigación, de la cual se derive un diagnóstico relacionado con el perfil profesional del personal que atiende a los adultos en plenitud de la Delegación Tlahuac, así como de la situación actual que viven los adultos en plenitud, de sus expectativas y necesidades sentidas.

⁶ Leopoldo, Salvarezza, La vejez, p. 147-166.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El envejecimiento "es un fenómeno social y demográfico, ya que de acuerdo a las estimaciones nacionales del CONAPO (Consejo Nacional de Población), la esperanza de vida de esta población aumentó de 73.6 años en 1995 a 75.3 años en el 2000, 78.10 en el año 2010 y llegará hasta 83.7 años para el año 2050".⁷

El envejecimiento es un proceso cronológico e irreversible, donde se necesita de comprensión, entendimiento y apoyo de la familia, comunidad y sociedad. En el transcurso de este proceso, se manifiestan algunos problemas de tipo físico, psicológico, emocional y de atención, que limitan al adulto en plenitud para que continúe con una vida activa, entre los más significativos podemos mencionar: la depresión, alteraciones en el estado de ánimo, disfunción en algún miembro o sentido, aumento en la frecuencia del padecimiento de enfermedades y **la falta de capacitación de las personas que se encuentran en estrecha relación con ellos, como son: trabajadores sociales, doctores, gerontólogos, geriatras, cuidadores, familiares, etc., para atenderlos adecuadamente.**

Por otro lado, "México cuenta con una política social muy débil para este grupo de población, que se ve reflejada en las instituciones tanto públicas como privadas, donde operan en la mayoría de los casos sin planes y programas, y cuando llegan a tenerlos resultan incoherentes a las necesidades y expectativas de los adultos en plenitud, En este sentido, el anhelo de elevar su calidad de vida se diluye por falta de una visión integral de atención a este núcleo de población"⁸, a esto se suma, la insuficiencia de personal capacitado, que tenga las herramientas suficientes para propiciar la participación organizada de los distintos sectores, tales como: el de salud, educación, cultural, político, económico, religioso, etc., para que se actúe paralelamente hacia objetivos comunes de manera interinstitucional y de manera interdisciplinaria, a fin de atender las diferentes necesidades de los adultos en plenitud; ya que cuando se brinda una atención de calidad y se logran las condiciones adecuadas, se pueden alcanzar mayores grados de autosuficiencia, autocuidado, independencia, bienestar, y a la vez, participar de forma activa en la sociedad.

De lo anterior se deduce, que existe una real necesidad de dirigir una intervención por parte de las instancias responsables de la atención al adulto en plenitud, así como, de brindar alternativas viables que permitan el desarrollo de una vida satisfactoria e integral.

⁷ Raúl, Benítez Centeno, La situación de los adultos mayores en el Distrito Federal, p. 11

⁸ Alma Rosa, Constantino González, El problema del envejecimiento en México, p. 35

Es por ello que, con la presente investigación, se pretende llegar a generar nuevos conocimientos sobre el tema y favorecer a la construcción de un Modelo de intervención que contribuya a:

Identificar y optimizar los recursos que la red social le puede proporcionar, así como promover el autocuidado y la autosuficiencia en los adultos en plenitud, mediante la capacitación en "atención de calidad" del personal que atiende al adulto en plenitud de la Delegación Tlahuac, para que brinden una atención de calidad e incidan en el mejoramiento de su calidad de vida; ya que "la buena voluntad por sí sola no sirve, tiene que ir acompañada, por conocimientos (teóricos) adecuados"⁹, además de recursos económicos y financieros,

⁹ Op. Cit., p. 21.

OBJETIVO GENERAL

1. -Identificar el perfil profesional del personal que atiende a los adultos en plenitud en los clubes de la Delegación Tlahuac, para que con base en él, se elabore un modelo de intervención denominado: "atención de calidad al adulto en plenitud".

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Distinguir el perfil profesional del personal que atiende a los adultos en plenitud en los clubes de la Delegación Tlahuac.

Establecer si el perfil profesional del personal que atiende a los adultos en plenitud en los clubes de la Delegación Tlahuac determina una atención de calidad.

Detectar las necesidades y expectativas que tienen los adultos en plenitud con relación a los profesionales que los atienden.

HIPÓTESIS

Si la mayoría del personal que atiende al adulto en plenitud en los clubes de la Delegación Tlahuac cuenta con un perfil profesional de trabajo social, está capacitado con conocimientos en geriatría, gerontología y además cuenta con una visión integral para brindar una atención de calidad, entonces los adultos en plenitud podrán alcanzar mayores grados de autosuficiencia, autocuidado y a la vez participar en forma activa en la sociedad.

Operacionalización de variables

Enunciado	Identificación de variables	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores
Si la mayoría del personal que atiende a los adultos en plenitud en los clubes de la Delegación Tlahuac cuenta con un perfil profesional de Trabajo Social y está capacitado con conocimientos en geriatría, gerontología y además cuenta con una visión integral para brindar una atención de calidad, entonces los adultos pueden alcanzar mayores grados de	V.I. Personal que atiende a los Adultos en Plenitud en los clubes de la Delegación Tlahuac.	Personas que atienden a los adultos en plenitud dentro de los clubes de la Delegación Tlahuac.	Personas que atienden a los adultos en plenitud a través de trabajar con el grupo o de ser responsables de la planeación, administración y ejecución y evaluación de las actividades y manejo de recursos de los clubes de Adultos en plenitud de la Delegación Tlahuac.	Que sea personal de la Delegación Tlahuac o contratado por la misma Que trabaje frente al grupo. Que en el club cumpla con una o más de las funciones que a continuación se mencionan: planeación, administración ejecución evaluación de las actividades manejo de recursos humanos, materiales y financieros de los clubes.
	V.D. Personal capacitado.	Personas que cuenten con un perfil profesional de Trabajo Social, o de una disciplina del área de humanidades, con conocimientos gerontológicos que les permita interactuar con los adultos en plenitud con una visión integral.	<p><u>Persona que haya cursado la Licenciatura en Trabajo Social o de otra carrera a nivel licenciatura del área de humanidades.</u></p> <p>Que cuente con <u>Conocimientos geriátricos y gerontológicos</u>, es decir, que permitan conocer las características fundamentales, las necesidades y expectativas principales, para entender y atender la problemática social del adulto en plenitud.</p>	<p>Que haya cubierto el 100% de los créditos de la Licenciatura en Trabajo Social o de del área de humanidades.</p> <p>Que cuente con Capacitación en: Geriatría Gerontología Manejo de grupos. Trabajo comunitario.</p>
	V.D. Atención de calidad.	Atención de calidad. Atención que tenga como base una evaluación que señale lo indicado, lo planeado y permita los ajustes necesarios para brindar de manera	<p><u>Habilidades, Conocimientos, disposición y destreza</u> para trabajar con los adultos en plenitud.</p> <p><u>Evaluación</u> Contrastar los objetivos planteados con los recursos asignados para ir encausando las acciones y al</p>	<p>Para trabajar con grupos. Coordinar las actividades. Manejar de manera planificada los recursos. Diseñar planes, programas y proyectos. Solucionar problemas que se presenten en el club.</p> <p>Si existe una evaluación antes, durante y al final de cada programa o proyecto.</p>

FALLA DE CUBRIR

Operacionalización de variables

Enunciado	Identificación de variables	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores
<p>autosuficiencia, autocuidado y a la vez participar de forma activa en la sociedad.</p>		<p>eficiente y eficaz la atención a los usuarios, se caracteriza por optimizar recursos asignados y un trato con calidez para con el adulto en plenitud.</p>	<p>final medir el impacto de la aplicación. <u>Planeado:</u> Si antes de llevar a cabo las actividades existe un documento que respalde la naturaleza de éstas (plan, programa o proyectos). <u>Eficiente:</u> Que las actividades que se realizan en los clubes se estipulen de acuerdo al tiempo y forma de lo programado. <u>Eficaz:</u> Que se cubran las necesidades y expectativas de los adultos en plenitud que asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac. <u>Optimizar los recursos:</u> Aprovechamiento al máximo de los recursos materiales, financieros y humanos con que potencialmente se cuenta. <u>Calidez:</u> Que proporcionen un trato humano, tomando en cuenta el respeto, la cordialidad, la dignidad y las particularidades de cada adulto.</p>	<p>Si previo a la intervención existe un plan, programa o proyecto. Si existe una programación de actividades. Si existe una calendarización de actividades. Las actividades se llevan a cabo de acuerdo a lo programado en el cronograma de actividades (tiempo y forma). Si cumplió con las expectativas previstas por el adulto en plenitud para asistir al club. Medir el costo beneficio de las actividades desarrolladas en el club. Un registro de ingresos y egresos. Un registro de los productos que se obtuvieron con la inversión de recursos. Que existan los mecanismos para establecer una coordinación para evitar duplicidad de funciones. Si recibe un trato digno Si recibe un trato con respeto. Si toman en cuenta las expectativas y necesidades de los adultos en plenitud. Si recibe la información de manera objetiva y personalizada por parte del personal que los atiende. Si el personal que los atiende respeta las decisiones o sugerencias de los adultos en plenitud. Como resuelven sus diferencias en el club. Si existen prácticas que denoten que el adulto en plenitud es tratado con alguna acción discriminatoria.</p>

b

TESIS
FALTA ENTREGAR

DISEÑO METODOLÓGICO

Revisión de información bibliográfica, hemerográfica y de otras fuentes de consulta, que nos ayude a conocer la literatura existente, trabajos previos relacionados con el tema, con la finalidad de tener un punto de referencia, que nos sirva de fundamento para estructurar un marco teórico, validar nuestras variables, las hipótesis y la operacionalización de conceptos.

La presente investigación será exploratoria, ya que se va a obtener información general sobre el tema, para familiarizarse con la situación, además, se partirá de una revisión bibliográfica para elaborar el planteamiento del problema, la justificación y los objetivos.

Será un estudio transversal pues el tiempo destinado para llevar a cabo la investigación será de 98 días. La recolección de información de fuentes directas con el objeto de estudio (personal que atiende a los adultos en plenitud) será recabada sólo una vez y en un periodo de tiempo específico.

Para fines de la presente investigación tendremos como universo al personal que atiende al adulto en plenitud del Distrito Federal, la población estudiada será el personal que atiende a los adultos en plenitud y a los propios adultos en plenitud que asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac, y que tengan las siguientes características:

- Que no tengan ningún impedimento para ser entrevistados.
- Que tengan más de un mes trabajando con adultos en plenitud.
- Que tengan más de un mes asistiendo al club.
- Que sean mayores de 60 años.

Se continuará con la revisión bibliográfica, hemerográfica, ponencias, información de televisión, Internet, entrevistas a informantes clave y la observación directa. Se llevará a cabo un trabajo de gabinete para obtener los antecedentes sobre el tema a investigar, se acercará al objeto de estudio (personal que atiende al adulto en plenitud y al propio adulto en plenitud de la Delegación Tlahuac), a través de una guía de observación e instrumentos precodificados que incluyan distintas categorías e indicadores.

Los tres investigadores sociales responsables del trabajo serán los encargados de hacer el levantamiento de datos.

Se llevará a cabo una prueba piloto en la que se aplicarán 5 instrumentos a personas mayores de 60 años que se encuentren en el Distrito Federal para fines de validar el instrumento.

Se contrastará la información obtenida de ambos instrumentos.

Se contrastará la información obtenida con las hipótesis planteadas.

Se elaborará una síntesis que nos lleve a un diagnóstico.

Se elaborarán las propuestas con base en los resultados obtenidos en la investigación.

VIABILIDAD

La propuesta del modelo de intervención de capacitación "atención de calidad al adulto en plenitud", dirigido al personal que atiende al adulto en plenitud y al propio adulto en plenitud de los clubes de la Delegación Tlahuac, responde a la política social planteada tanto en el Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006, como al Programa de Gobierno del Distrito Federal, donde se incluye la atención prioritaria, uno de los grupos que atiende, son los adultos en plenitud, quienes padecen situaciones de inequidad y exclusión social, lo cual los mantiene en estado de marginación y pobreza.

También responde a algunos puntos contenidos en el programa "atención integral a personas de la tercera edad" que lleva a cabo el DIF-DF. En los cuales se plantea:

- Capacitación a promotores responsables de grupos de adultos mayores.
- Capacitar a personas que convivan con adultos mayores dependientes para una mejor atención.
- Capacitación a promotores responsables de grupos de adultos mayores en la formación de redes de apoyo social para el trabajo comunitario del adulto mayor.

En cuanto al programa de "atención de los adultos mayores" de la Unidad Departamental de Asistencia Social de la Delegación Tlahuac, establece que: Los responsables de atender a este grupo de población, han asistido a cursos de capacitación y adiestramiento, impartidos por instituciones como el DIF, Hospital Psiquiátrico Samuel Ramírez y la Dirección de Equidad y Desarrollo Social, con el propósito de que cuenten con elementos sólidos sobre esta etapa de la vida de las personas, y elevar la calidad de la atención que brindan.

De lo anterior, se pudo detectar y comprobar a través de la investigación realizada y de la observación, que lo planteado en los documentos antes mencionados, no es lo que realmente se realiza en la práctica, por lo menos dentro de los clubes de la Delegación Tlahuac, mismos que se tomaron como muestra, ya que la investigación realizada arrojó como resultado la falta de formación profesional, por parte del personal que atiende a los adultos en plenitud y de una capacitación para el trabajo con grupos, puesto que la poca que se ha brindado, ha sido con duración de una semana. Lo cual no es suficiente, para que los responsables de los grupos de adultos brinden una atención de calidad, que les permita dar opciones de desarrollo y por consecuencia incidan en el mejoramiento de la calidad de vida de los propios usuarios.

Por tales motivos, el modelo de intervención que proponemos es viable, ya que retoma líneas de acción, que solo están plasmadas en los documentos oficiales antes mencionados, también por que no requiere de un presupuesto extra, sino más bien de que los recursos humanos, financieros y materiales con los que cuenta cada una de las instituciones involucradas en la atención al adulto en plenitud sean optimizados, así como, la existencia de una coordinación real entre éstos; Solo así la atención puede ser de calidad, calidez, eficiente y eficaz.

CAPÍTULO 1

POLÍTICA SOCIAL CON RELACIÓN AL ADULTO EN PLENITUD

1 Política Social

Dos mecanismos mediante los cuales, la sociedad puede desarrollar un sistema de seguridad social, que se destinan a asegurar condiciones óptimas para todos los ciudadanos, son las políticas y las prácticas sociales. La política social, se define como un curso de acción, con respecto a un fenómeno social particular. Está diseñada para construir un sistema de seguridad social para toda la población. En el caso de los adultos en plenitud "la política social debe contribuir para alcanzar el potencial máximo y lograr la plenitud existencial, ya que la culminación personal es la oportunidad de experimentar un crecimiento óptimo como miembro participante de la sociedad desde la niñez hasta la vejez" (Lowy, 1986), no sólo el experimentar una existencia económica segura.

Las metas de la política social, deben estar dirigidas primordialmente a cambiar las estructuras o sistemas sociales dentro de las instituciones, para hacerlas más conformes a las necesidades humanas dentro de un contexto social real. La política social debe dirigirse también al cambio de valores y normas socioculturales que son perjudiciales a un crecimiento y desarrollo saludable y limitan la plenitud del individuo a través de su participación social.

El Plan de Acción Internacional sobre el Envejecimiento fue aprobado por la Asamblea General en 1982, tras ser adoptado por la Primera Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento, celebrado también en Viena en 1982. Este fue el primer documento internacional sobre el envejecimiento, encaminado a fortalecer la capacidad de los gobiernos y la sociedad civil para abordar eficazmente las cuestiones del envejecimiento.

La Secretaría de las Naciones Unidas ha formulado el concepto de **una sociedad para todas las edades**, este concepto incluye cuatro dimensiones:

- Situación de las personas de edad.
- Desarrollo individual durante el curso de la vida.
- Relaciones multigeneracionales.
- Envejecimiento de la población y desarrollo de sociedad.

En la primera reunión del Comité Técnico de la II Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento, celebrada del 13 al 16 de junio del 2000, en Frankfurt (Alemania), se

* Carmen, Delia Sánchez Trabajo Social y vejez, p. 109.

analizaron los posibles contenidos del futuro Plan de Acción Internacional, con la finalidad de examinar el resultado de la Primera Asamblea Mundial, para considerar si era viable y deseable convocar a una segunda Asamblea, tomando en cuenta la amplia variedad de cuestiones relacionadas con el envejecimiento en el ámbito individual y de población en sociedades que se encuentran en distintas etapas de desarrollo.

A nivel nacional la administración pública federal establece una misión que define lo que este gobierno se compromete a realizar para avanzar en el logro del México que se desea en el 2025.

Para lograrlo se propone:

- Establecer el desarrollo humano como eje rector de su acción.
- Establecer una nueva cultura de gobierno basada en el humanismo, la equidad, el cambio, el desarrollo incluyente, la sustentabilidad, la competitividad, el desarrollo regional, el estado de derecho y la gobernabilidad democrática.

La política social considera que la visión y compromiso del nuevo gobierno, plasmados en el Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006, es reconocer a la persona humana, como el eje central de sus afanes, políticas y esfuerzos con el objetivo de que ésta alcance su máximo desarrollo humano, para crear capital humano, social y productivo. En cuanto a los adultos en plenitud, considera importante que:

- Autoridades y sociedad en su conjunto, realicen esfuerzos para lograr la igualdad de oportunidades para todos los mexicanos, ya que "la vejez no es el fin de la vida productiva, sino una etapa que requiere de acciones especiales, acordes a sus distintas, pero importantes y valoradas capacidades.
- Que este grupo de población va en aumento, lo cual conlleva a repensar las políticas y acciones que el gobierno habrá de implementar para satisfacer sus necesidades.
- No limitar su actuar solo a la atención asistencial, sino tomar en cuenta la energía, experiencia y creatividad para crear alternativas que respondan a sus necesidades y expectativas.
- Fortalecer el tejido social, ya que los adultos en plenitud merecen un reconocimiento, atención especial y respeto de todos los mexicanos, por su contribución al desarrollo económico, social y político del país"¹⁰.

¹⁰<http://www.inaplen.gob.mx/articulos/1019354491.shtml>

Por tales consideraciones, es necesario y de interés resectorizar al INAPLEN al sector desarrollo social, ya que las acciones y programas, tendrán por objeto propiciar y fortalecer el desarrollo humano integral de los adultos en plenitud, ya que actualmente el entorno social y político de cada uno de los sectores, no coadyuva a mejorar las condiciones de vida de este grupo de población ni a brindarles una atención de calidad.

1.1 Sector salud

Partiendo de la garantía con rango constitucional, contenida en el párrafo 3, del artículo 4to. y tomando en cuenta los principios de la política social, donde se manifiesta que toda persona tiene derecho a la protección de la salud, en el caso de los adultos en plenitud se puede entender que el precepto abarca tanto la salud física como la psíquica (aunque éste no lo diga). El aspecto de salud es de los más importantes, sin embargo, en México muchos de ellos desearían una salud total lograda con un sistema alimentario suficiente y una atención eficiente y de calidad por parte de las personas que los atienden.

En cuanto a la atención social, médica, física o psicológica, es aún más difícil; si no proviene de las instituciones públicas de salud, la atención del servicio se torna más difícil; en numerosas ocasiones imposible, por su costo en el ámbito privado. Es reconocida la labor de la Cruz Roja y otras instituciones, pero todos sabemos que es bastante limitada, hasta en tanto no se requiera atención y servicio especializados, por que entonces ya no se cuenta con ellos.

Reconociendo la labor que realiza el sector salud a favor de los adultos en plenitud, la sociedad y el propio sector están conscientes del gran número de personas, que carecen de servicios mínimos de asistencia médica; y aún cuando dicho sector quiera reducir la cifra de los inasistidos cada año, su labor es insuficiente.

Desde nuestro punto de vista como profesionales de trabajo social, una medida para optimizar los recursos humanos y materiales con que cuenta la totalidad del sector social, sería integrar redes de apoyo social, que involucren instituciones sean públicas y/o privadas, coordinar sus acciones y capacitar a su personal, para contribuir a mejorar la atención que brindan a los adultos en plenitud, y más de quienes ni afiliados están a las instituciones, destinando acciones de extensión y difusión, para atender la problemática de esa población abandonada.

1.2 Sector social

Algunos estudios realizados en diversos países han encontrado que los problemas más frecuentes en los países desarrollados en cuanto a sistemas de seguridad social, son los psicoafectivos, en particular, la soledad, la desesperanza y la depresión, que en ocasiones llega a concluir con el suicidio. En nuestro país solo se realiza vigilancia médica, en el estricto sentido biológico, sin abordar otros aspectos tales como: el psicológico o social, debido a las limitantes económicas no se cuenta con las condiciones para sustraer al adulto mayor de su medio familiar, para proveerles de un sistema de atención especial, básicamente un sistema de asistencia social.¹¹

Naturalmente que el sistema de seguridad social en México, aunque muestra muchos avances, de momento no es el deseable, el Estado debe reorientar su política social en ésta materia, buscando nuevas estrategias para que particularmente los adultos en plenitud, adquieran atenciones y prestaciones, en los distintos rubros que se han especificado; que no solamente reconozca y proponga, sino que accione en la dirección requerida, hacia una de las clases más desvalidas de nuestro país.

Las mismas instituciones involucradas, están en la posibilidad de conjuntar ideas y experiencias, para replantear sus objetivos y acciones, ya que, "dependiendo de la atención y eficacia que como prestadores de servicios de seguridad social se brinden, dependerá la credibilidad y confianza de la misma sociedad y de los beneficiarios".¹²

Desde nuestro punto de vista, una mayor o mejor atención de calidad puede ser más eficaz, y no precisamente en términos de presupuesto, sino más bien de optimización de recursos.

1.3 Sector educativo y cultural

Actualmente "una de las grandes necesidades educativas para todos, es prepararnos para la vejez, pero de manera organizada, bien programada y contar con personal capacitado, ya sea autodidácticamente, con lecturas sobre el tema o recurriendo a

¹¹Programa; *Atención integral a personas de la tercera edad* p.14

¹² Angel, Salas Alfaro, *Derecho de la Senectud*. p. 42.

cursos, en donde se analice la situación global de los adultos mayores, sus posibilidades y perspectivas hacia ésta etapa de la vida, en las mejores condiciones posibles".¹³

La idea de que los adultos en plenitud tengan acceso a la educación en cualquiera de sus modalidades (formal e informal), "no es buscar la producción de profesionales para que de inmediato se incorporen a la vida productiva; sino más bien como centros de atención, reflexión, de estudio, preparación, de intercambio ideológico, en torno a todos los aspectos de la vida y sus complejidades, tanto las propias como la de los demás"¹⁴. El que las instituciones públicas y/o privadas ofrezcan cursos, conferencias, talleres con personal capacitado tiene como finalidad el educar y motivar para que continúen desarrollándose intelectualmente, y a su vez, generen nuevos conocimientos, así como promover la recreación como una terapia para mantener sus capacidades, su cuerpo y su mente ocupados, lo cual les permitirá a sobrellevar mejor los padecimientos que de otro modo se agudizan.

1.4 Sector económico-laboral

El sector demográfico de adultos en plenitud, tiene derecho al "trabajo digno y socialmente útil". como se reconoce en el artículo 123 constitucional.

Pero la realidad es que tal derecho es cotidianamente negado por los empresarios y patrones en general, al no dar la posibilidad de trabajo a una persona mayor, por razones de edad. Cuando se va a solicitar empleo, se le niega la oportunidad por considerar su poco rendimiento; sin tomar en cuenta sus aptitudes para llevar a cabo otro tipo de actividades.

Lo que se busca es que se les habilite mediante cursos para labores de adiestramiento y capacitación, que les permita mantener sus potencialidades físicas e intelectuales y no orillarlas a la marginación. Esto permite que los adultos en plenitud sean autosuficientes, sin tener dependencia de familiares o instituciones y apoyar el desarrollo de las capacidades de quienes aún mantienen buenas condiciones físicas y emocionales.

¹³ Op. cit., p. 55.

¹⁴ *Ibidem*, p. 57.

CAPÍTULO 2

**ASPECTOS BIOPSIICOSOCIALES DEL
ADULTO EN PLENITUD**

2 Proceso de envejecimiento

El proceso de envejecimiento es definido por la medicina, como una serie de transformaciones del organismo que modifican el estado de salud y limitan sus capacidades físicas y psíquicas. En el ámbito de las ciencias sociales el envejecimiento se mide fundamentalmente a través de cambios de actitudes y de capacidades de los seres humanos. En ese proceso de cambios, los individuos van modificando sus pautas de comportamiento demográfico, psicológico, mental, social, económico, a la vez que se modifican sus relaciones sociales con el medio que habitan.

El envejecimiento no es un proceso de causa única, sino el resultado de una compleja asociación de interacciones estructurales y funcionales entre lo biológico, lo mental y lo socio-ambiental, ya que conforme haya vivido en su niñez, juventud y adultez será determinante para propiciar su pleno desarrollo o un frustrado proyecto de vida. Es el proceso inevitable e individual que da inicio a la última etapa en la existencia del individuo, componiéndose a su vez de distintas etapas con manifestaciones muy variadas en la personalidad del sujeto. La gente envejece conforme a los muchos cambios en el funcionamiento del cuerpo, debidos a un deterioro de capacidad del organismo para mantener la homeostasis, por medio del control endocrino y cerebral.

"El hecho de envejecer encierra siempre una paradoja; si bien es cierto que el anciano siente un mayor debilitamiento físico, puede lograr una mayor fortaleza interior y una mayor sabiduría, atributos que le hacen evaluar la fase final de su existencia como los años dorados de su vida"¹⁵

2.1 Concepto de vejez

"Desde el punto de vista sociológico, la persona anciana es aquella que ha finalizado su rol de trabajador, y productor activo que le inscribe en el proceso productivo como varón y la mujer es aquella persona anciana que ha finalizado su papel de reproductora, cuidadora e imprescindible pilar de la vida familiar. Trátase del último período de la vida, caracterizado por la disminución progresiva de las facultades físicas y psíquicas y la aparición de enfermedades y molestias diversas. El comienzo de la vejez, tiene lugar de los 60 años en adelante"¹⁶.

¹⁵ Op. Cit., p. 41.

¹⁶ Angel, Salas Alfaro, Derecho de la senectud, p.3.

Algunos autores consideran la vejez como un destino social sin descuidar los aspectos biológicos del envejecimiento, opinan que las características de la sociedad son las que condicionan tanto el promedio de vida de sus habitantes, como la calidad de ésta durante la vejez. En este contexto, afirman que la situación actual del adulto en plenitud, obedece en gran medida, a las políticas sociales adoptadas.

Fundamentalmente es a partir del auge adquirido por la teoría de "life span" o ciclo vital, cuando la literatura gerontológica abandona el modelo decremental de la vejez. En su lugar se tiende a considerar la vejez como una etapa más del desarrollo del individuo, que representa una continuidad dentro de su existencia¹⁷. Es una etapa en la que los sujetos que en ella se encuentran están sujetos a problemas, lo mismo que quienes se encuentran en otra etapa del desarrollo. "La vejez no es como muchos se imaginan, un proceso de inevitable decadencia, tanto física como psíquica, es bajo ciertas circunstancias una etapa de plenitud y satisfacción por los logros alcanzados"¹⁸. Por lo tanto la vejez puede ser una etapa de máximo bienestar, poderío y alegría, pero también se puede volver una situación de tristeza, abandono y soledad.

2.1. 1 Adultos en plenitud

El concepto de adulto mayor (como anteriormente se le denominaba al adulto en plenitud) está parcialmente determinado por factores biológicos, físicos y psicológicos, entre los que destaca la manera en que la sociedad entiende y asimila el concepto, es decir, la forma en que se categoriza socialmente a este grupo de personas. "En nuestra sociedad el concepto de adulto mayor tiene una connotación discriminatoria, llegar a ser un adulto mayor representa el desgaste del cuerpo y la mente, así como la poca capacidad de adaptación en los ámbitos médico, psicológico y social, este concepto es sinónimo de dependencia, ya sea de familiares, de la comunidad o de las instituciones"¹⁹. Aunado a esto, en muchas ocasiones se encuentran en un estado de indigencia, desamparo y marginación, debido al desconocimiento que se tiene acerca de cómo atenderlos y ayudarlos social, emocional y asistencialmente; esto también lo enfrentan los integrantes de la familia por ignorar qué hacer y cómo atenderlo cuando se encuentra con alteraciones de salud física, orgánica, psicológica y mental.

¹⁷ Leopoldo Salvarezza, *La vejez*, p. 95

¹⁸ *Revista de Trabajo Social*, p. 40-41.

¹⁹ Ricardo, Moragas, *Gerontología Social: Envejecimiento y calidad de vida*, p. 50

El concepto de adulto en plenitud ha tenido varios cambios, ya que en la Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento realizada por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en 1982, se utilizaron los términos de vejez, tercera edad, ancianos y adultos mayores, para designar a la parte de la población comprendida en el rango de 60 años en adelante.

A partir del año 2001 el Instituto Nacional de la Senectud (INSEN) por decreto del C. presidente de los Estados Unidos Mexicanos Vicente Fox y en ejercicio de sus facultades que las leyes le otorgan, cambia por el Instituto Nacional de Adultos en Plenitud (INAPLEN). La razón fundamental de este cambio de nombre de la institución es la de "valorar la situación actual de las personas de la tercera edad y entender que los adultos mayores tienen una edad altamente productiva que está siendo desaprovechada por los falsos conceptos de que una persona mayor de 60 años ya no quiere trabajar ni disfrutar de la vida, porque se cree que sus facultades han mermado y se ha convertido en un ser improductivo, pasivo y amargado".²⁰

Para fines de la presente investigación **adulto en plenitud** es aquella persona con derechos y necesidades que habiendo logrado los 60 años o más son potencialmente útiles, que tiene la capacidad y la oportunidad de seguirse desarrollando plenamente en los ámbitos en que interviene (familiar, comunitario, social y nacional) lo cual le permite mejorar su calidad de vida²¹.

2.1.2 Características físico-biológicas del adulto en plenitud.

En la senectud, existe una tendencia natural de los órganos a deteriorarse y a envejecer. La energía disminuye, decrece la resistencia a la enfermedad, se pierde la capacidad auditiva, visual y, en general, el cuerpo se hace más lento y menos flexible. Los cambios mencionados pueden dar lugar a enfermedades propias de esa etapa de la vida.

Debido a su condición, el adulto en plenitud enfrenta ciertos prejuicios en torno a la disminución de la agilidad, los cuales soslayan la experiencia acumulada y la cautela con la que pueden hacer ciertas actividades, por que compensan su lentitud con precisión. Por tal motivo es importante señalar que no todos los adultos en plenitud ven disminuidas sus capacidades y aquellos que padecen estos problemas no los presentan en el mismo grado. En el aspecto biológico, los cambios que sufren están

²⁰ <http://www.insen.gob.mx/inaplen/>

²¹ Concepto elaborado por el equipo de Trabajo Social...

Intimamente relacionados con el nivel de autoestima, el grado de seguridad e independencia, la filosofía de la vida y la relación familiar.

2.1.3 Características psicológicas del adulto en plenitud

La senectud no es una enfermedad sino una etapa de la vida que representa modificaciones tanto orgánicas, como psicológicas, que pueden ser impactantes, cuando no se está preparado para aceptarlas y para aprender a vivir con las limitaciones que esto implica.

La vejez es una etapa en el desarrollo humano en la cual es evidente el deterioro sensorial: visión, audición, gusto, olfato, tacto, barreras de lenguaje y limitación del movimiento principalmente; como resultado se da una predisposición de actitudes y comportamientos de acuerdo a la nueva condición. Al enfrentarse el adulto en plenitud a estos cambios disminuye su autoestima creándole conflictos emocionales que no le permiten tener un desarrollo social.

Si el adulto en plenitud logra mantener una actitud positiva, ésta puede extenderse más allá de su propia vida, hacia la vida en general, significa tener la convicción de que la vida tiene sentido, la experiencia de vida llega a considerarse no sólo en términos de hombres individuales sino en términos de la humanidad.

2.1.4 Características sociales del adulto en plenitud

En el aspecto social, los cambios se relacionan con la interacción familiar, la amistad, la convivencia, la integración y la pertenencia a grupos, incluyendo aspectos relativos a escolaridad, nivel y calidad de vida, experiencia laboral, cultura general, estado civil, edad e intereses personales.

En algunos casos, encontramos que la situación de los adultos en plenitud está condicionada a complejos psicológicos, desadaptación y cuestiones económicas. El decaimiento paulatino de la actividad física y mental por el envejecimiento, conduce al individuo a un estado de dependencia de los demás, esta dependencia en algunos casos genera soledad, tristeza y abandono.

En algunos sectores de la sociedad existe la idea de que la vejez es una etapa caracterizada por la decadencia física y mental, la cual proyecta sobre los adultos en plenitud una imagen de discapacidad, estorbo, inutilidad social, de personas con un conocimiento obsoleto, rebasadas por la modernidad. No obstante que estas ideas son falsas, han propiciado que este grupo de población las adopte también y acaben por percibirse a si mismos en esos términos.

Por el contrario, investigaciones recientes indican que en ciertos trabajos, las personas de más de 60 años pueden igualar y aún superar a los jóvenes porque son más responsables y logran optimizar con mayor eficacia los recursos a su disposición. De igual forma diversos estudios demuestran que los ancianos suelen conservar en forma notable su inteligencia, enriquecida por su experiencia, y esto les permite compensar defectos cognitivos, como es la disminución de la capacidad para el pensamiento inductivo.

CAPÍTULO 3

**CALIDAD DE LA ATENCIÓN
AL ADULTO EN PLENITUD**

3 Calidad de vida

El término que a continuación definiremos representa un panorama muy importante para valorar el desarrollo del adulto en plenitud ya que permite tener una perspectiva real de las condiciones de vida de esta población.

El término calidad, se ha convertido en el compromiso del gobierno para con la sociedad y ésta calidad depende del esfuerzo de colaboración de cada una de las esferas del bienestar social.

Para fines de esta investigación el término calidad de vida lo definiremos de la siguiente manera: "es un estado de bienestar general del adulto en plenitud que se manifiesta mediante un equilibrio de factores materiales y humanos."

Partiendo de las disposiciones de Organización de las Naciones Unidas, la calidad de vida se compone de varios elementos en su totalidad son doce. Pero haciendo una jerarquización de los que consideramos más importantes para nuestra investigación, tomaremos como prioritarios a sectores como la salud, nutrición, recreación, educación y empleo, porque dependiendo del desarrollo que tenga el "adulto en plenitud" en cada uno de estos cinco sectores, se va a manifestar su calidad de vida personal y social.

3.1 Salud

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Ley General de Salud que nos rigen son claras, en tanto que manifiestan que toda persona tiene derecho a la salud, bajo mandato constitucional se indica que el gobierno tiene la obligación de proveer lo necesario para disminuir las desigualdades con respecto a la salud, por otro lado el Sistema Nacional de Salud, sustentado por la Ley General de Salud, establece algunos objetivos, tales como:

- Propiciar servicios de salud a toda la población y mejorar la calidad de los mismos.
- Colaborar al desarrollo social de la población mediante servicios de asistencia social y dar impulso al desarrollo familiar y de la comunidad.

* Concepto elaborado por el equipo de Trabajo Social

La Organización Mundial de la Salud la define la Salud como “un estado de completo bienestar físico, mental y social”. Consideramos que es un concepto que si se cumpliera cabalmente podría propiciar que el adulto en plenitud continúe activo en el cumplimiento de su proyecto de vida.

3.2 Nutrición

La nutrición es parte fundamental para mantener un estado de salud aceptable, ya que el desequilibrio en éste propicia el deterioro de la salud, físico-social y mental.

Al mantener una dieta balanceada el adulto en plenitud en su alimentación propiciará significativamente en una mayor energía en su organismo para la realización de sus actividades cotidianas y disminuir el riesgo de contraer enfermedades que deterioren su calidad de vida. Esta dieta consiste en el “balance” en el consumo de alimentos de los diferentes grupos como lo son: minerales, carbohidratos, azúcares, grasas, proteínas y vitaminas.

3.3 Recreación

“La recreación es cualquier actividad realizada durante los ratos de ocio ya sea individual o colectiva, precavida como libre y placentera y que tiene en sí misma su propio estímulo.

Entre la recreación se encuentran los juegos, las representaciones teatrales, los deportes, el reposo, el cine, formas de arte, distracciones y entretenimientos que disponga alguien.”²²

Para poder llevar a cabo esta recreación es necesaria la existencia o creación de nuevos espacios en donde se puedan ejercer estas actividades o descanso, con las características pertinentes de la población que asista a las mismas, como es el caso de los adultos en plenitud que no es necesario que se les margine en un lugar especial o se separe, sino que las instalaciones y atención sean adecuadas y de calidad para que se pueda hacer un óptimo uso de ellas.

²² Salvador Tizall Juárez Tesis Calidad de vida y rendimiento escolar. Mayo de 1997 p. 37

3.4 Empleo

"El empleo es la garantía de que toda persona dispuesta a trabajar pueda obtener un puesto de trabajo remunerado, que constituye una condición indispensable para poder satisfacer las necesidades esenciales del ser humano."²³

La realidad de las condiciones de empleo en los adultos en plenitud no les favorece ni propicia oportunidades seguras de trabajo, más bien, a la edad establecida que los señala como próximos a jubilarse, tienen que optar por dejar la vida laboral para quedarse en la inactividad que lejos de darles un descanso, los separa de un ingreso que les proporciona estabilidad económica y moral, al sentirse gentes con habilidad y capacidad que solo la experiencia les pudo dar.

Es manifestada por esta población la necesidad de sentirse útiles desempeñando alguna actividad que les proporcione además de una seguridad económica, la satisfacción de saberse potencialmente con la capacidad física y mental de emplearse en algún trabajo.

3.5 Condiciones para la vida activa /envejecimiento activo.

El envejecimiento activo abarca todas las dimensiones de nuestra vida, tales como: la física, la mental, la social y la espiritual.

Mucho es lo que se puede hacer para que una persona permanezca activa en las etapas posteriores de su vida. Un estilo de vida adecuado, la participación en la familia y la sociedad así como un entorno propicio para el envejecimiento y preservar su bienestar. Las políticas que reducen tanto las desigualdades sociales como la pobreza son esenciales para complementar los esfuerzos individuales en pro de un envejecimiento activo".²⁴

Para un envejecimiento activo, se deben llevar a cabo algunas acciones como las que proponemos a continuación:

²³ Op.Cit. p. 30.

²⁴ Plan Nacional de Desarrollo 2000-2006

Acciones individuales:

- Tener un proyecto de vida e intereses propios.
- Tener una familia fuera de la familia; es decir, contar con amigos para apoyarse mutuamente.
- Mantener un ambiente de cordialidad y armonía con su familia y amigos.
- Mantener una dieta equilibrada.
- Dejar de fumar; no importa la edad siempre es beneficioso.
- Buscar ayuda profesional si piensa que usted o algún familiar esta bebiendo en exceso.
- Es muy importante realizar alguna actividad física (ejercicio) regularmente desde su juventud y durante toda la vida.

Acciones de política social:

- Crear mayor conciencia sobre la importancia de llevar un envejecimiento activo.
- Promover la ley de los adultos en plenitud dentro y fuera de instituciones públicas y privadas.
- Garantizar el acceso a programas educativos y recreativos
- Mejorar el saneamiento y la vivienda.
- Proporcionar servicios de orientación a adultos en plenitud que quizá tengan alguna problemática.
- Incorporar programas donde se refuercen las relaciones intergeneracionales dentro de las escuelas.
- Quitar las barreras arquitectónicas en beneficio de los adultos en plenitud.
- Incorporar ejercicios físicos en los programas para las personas de edad avanzada.

CAPÍTULO 4

**LA CAPACITACIÓN, ESTRATEGIA PARA
MEJORAR LA ATENCIÓN AL ADULTO EN PLENITUD**

4 Capacitación

Es el conjunto de procesos sistematizados (enseñanza-aprendizaje), por medio de los cuales se tratan de modificar conocimientos, habilidades mentales, actitudes y desarrollar aptitudes de los individuos con el objeto de que estén mejor preparados para resolver problemas de su ocupación.²⁵

4.1 La capacitación, oportunidad, obligación o derecho.

En los últimos años las instituciones públicas han mostrado un fuerte interés por la capacitación, debido principalmente a tres factores:

1. Las disposiciones legales.
2. El mejoramiento de la calidad de vida del trabajador.
3. Optimizar los recursos con que cuenta para lograr un mayor impacto en el ámbito o sector en que interviene.

Es claro que las normas jurídicas han establecido obligaciones a los empleadores, tendientes a proporcionar capacitación; También es claro que el no-cumplimiento de esta obligación se traduce en una sanción económica que en ningún caso libera de la obligación.

El trabajador ha obtenido la oportunidad de solicitar que se le proporcione capacitación adecuada y el derecho de exigir que esta disposición se cumpla.

La oportunidad de lograr por medio de la capacitación que su personal se integre a las instituciones incrementándose la productividad.

Esta es la oportunidad ante la que nos encontramos pudiendo ser objeto o sujeto de un programa adecuado de capacitación.

Enfrentamos un reto por una parte, un derecho y una obligación, por otra, la libertad digna y consciente de cumplir con un compromiso social.

²⁵ Marroquín Quintana, J. Capacitación a trabajadores. Ediciones Gernika, México, 1978. p. 51.

"La capacitación constituye un factor de progreso y representa el medio más eficaz para adaptarse a los cambios que genera la realidad social. Para producir mayores satisfactores con menores insumos".²⁶

4.2 Personal Capacitado

La formación de personal es el instrumento de dirección más rentable y humano, para orientar la intervención de los recursos humanos, hacia los fines y objetivos planteados por la organización.

En instituciones públicas existe un gran número de personas que poseen invaluable conocimientos y habilidades para realizar su trabajo, las han adquirido en el transcurso de su experiencia como servidores públicos, a pesar de no contar con un perfil profesional idóneo, y de no recibir la capacitación para las funciones que realizan; sin embargo, este recurso se tiende a desaprovechar, debido a que no se han propiciado los espacios en donde puedan transmitir y fortalecer lo que saben y pueden hacer, así como de no proporcionarles conocimientos nuevos que les doten de herramientas útiles para desarrollar sus actividades en el ámbito laboral.

Para que la capacitación pueda ser eficaz, previo a la misma se requiere de una investigación sistemática en donde se analice con profundidad la coherencia entre la función social que tiene la institución con las atribuciones que se le delegaron para cumplirla y los procedimientos con las que operan para desempeñar en cada parte de la estructura sus funciones, de no existir la coherencia, es necesario dársela; asimismo, identificar cuales son las fortalezas y debilidades de la organización; detectar los conocimientos, las habilidades y las actitudes que actualmente tienen y las que deben desarrollar los servidores para desempeñar de manera efectiva su cargo.

Con el cumplimiento de lo expuesto en el párrafo anterior se amplía la posibilidad de identificar con mayor precisión las coyunturas en las que se va incidir y con ello se puede ser más puntuales en la programación de la capacitación y con ello optimizar los recursos disponibles, para que responda a las necesidades y expectativas de la institución y del mismo personal.

²⁶ Op. Cit., p. 47.

Para el objeto de intervención del presente modelo (capacitación del personal que atiende a los adultos en plenitud en la Delegación Tlahuac), las unidades didácticas deberán fundamentarse en los conocimientos teóricos y técnicos socialmente acumulados en trabajo social geriatría y de gerontología, así como de las experiencias de quienes han trabajado con esta población. Para tal efecto, sugerimos retomar la metodología de Skinner para conseguir mayores resultados como se muestra en los cuadros 1 y 2 al final del capítulo.

Esta formación deberá proveer a quien la reciba de conocimientos, habilidades y destrezas que permita generar actitudes, para desarrollar aptitudes que les permita entender y atender la problemática social, compleja de los adultos en plenitud.

Con lo anterior se pretende contribuir al cumplimiento de los fines y objetivos de las Instituciones, al aumento del impacto de la intervención de trabajo social, a la reducción en el costo por el beneficio y principalmente a modificar el comportamiento del personal para con los beneficiarios de los servicios de la institución. Y de esta forma contribuir a prevenir futuros problemas, así como, generar una cultura que favorezca a la condición actual del adulto en plenitud.

Para fines de la presente investigación el personal capacitado debe contar con una visión integral del adulto en plenitud, así como, conocimientos y habilidades que les permita interactuar con esta población y brindar una atención de calidad.

4.3 Atención de calidad en la capacitación.

La atención de calidad "Se considera cuando se proporciona la capacitación otorgando el máximo beneficio, con los menores riesgos y costos, lo cual contribuye a mejorar la satisfacción del personal capacitado y al disminuir los conflictos intra organizacionales."²⁷

Por lo tanto las variables de calidad en las que debe mejorar el personal capacitado son:

- **Fiabilidad:** Es la consistencia en la correcta ejecución de la tarea. Incluye la precisión y el cumplimiento del servicio en el tiempo establecido.

²⁷ Conferencia Interamericana de Seguridad Social. El Adulto Mayor en América Latina Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social. 1995. p. 102

- **Cortesía:** Son todos aquellos aspectos orientados al respeto y consideración hacia el usuario del servicio.
- **Disponibilidad:** Actitud del personal orientada al servicio, es la respuesta a los requerimientos del usuario.
- **Credibilidad:** Significa la honestidad, confianza y prestigios ofrecidos por las instituciones y su personal.
- **Comunicación:** Comprende los dos flujos de la información. La información de referencia, expresar los objetivos del servicio con un lenguaje adecuado a los conocimientos del usuario, y la de retorno, saber escuchar al usuario.
- **Seguridad:** Es la ausencia de peligro, riesgo o duda. Incluye la seguridad física, funcional, social, financiera y la confidencialidad.
- **Competencia:** Posesión y aplicación adecuada de los conocimientos y habilidades necesarios para ofrecer el servicio. Abarca los aspectos técnicos y los concernientes a las relaciones interpersonales.
- **Conocimiento del usuario:** Es la empatía, es decir, entender y satisfacer las necesidades del usuario, para lo cual se requiere conocer las expectativas del usuario y las del servicio.

Tomando en cuenta lo anterior consideramos importante que la atención que brinde el personal que atiende a los adultos en plenitud en los clubes de la Delegación Tlahuac para ser de calidad debe de constar de las siguientes características:

- Que proporcionen un trato humano, tomando en cuenta el respeto, la cordialidad, la dignidad y las particularidades de cada adulto en plenitud.
- Los servicios deben llevarse a cabo de forma eficiente y eficaz optimizando los recursos materiales, humanos y financieros para poder satisfacer las necesidades prioritarias de los adultos en plenitud.
- Brindar un servicio en el menor tiempo posible.
- Proporcionar un servicio con los menores riesgos y costos.
- Dar opciones de desarrollo que les permita mejorar su calidad de vida y participar en el desarrollo de su propio proyecto de vida.

Cuadro 1

Enseñanza programada

Principios
Psicológicos

- La materia (los contenidos temáticos a enseñar deben dividirse en pequeñas unidades didácticas).
- Al menos una parte de la unidad didáctica requiere de una respuesta concreta.
- Se precisa una participación muy activa del instruido.
- Hay que dar estímulo inmediato.
- Las distintas unidades didácticas deben ordenarse cuidadosamente de menor a mayor dificultad.
- El objetivo del programa debe estar muy bien estudiado y detallado.
- Si el instruido comete muchos errores el programa debe revisarse.
- Debe conocerse a fondo el nivel de los individuos a instruir.
- La velocidad del aprendizaje queda al libre albedrío.²⁸

²⁸ FUENTE: McGehee, William. Capacitación, adiestramiento y formación profesional. Editorial Limusa, Madrid España, 1993. p. 331.

Cuadro 2

Principios generales de la enseñanza programada

Principios Generales de la Programación en la Enseñanza Programada	➤ El instruido	{	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El programa debe acomodarse a su nivel de formación. ➤ Debe definirse el tipo de personas al cual va dirigida. ➤ Debe haberse estudiado el perfil de los instruidos.
	➤ El fin perseguido	{	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Qué se desea que se aprenda? Y el programa debe estar muy delimitado a este fin.
	➤ La materia	{	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Debe delimitarse muy bien la materia básica que se incluirá en el programa.
	➤ Orden de presentación	{	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Debe descomponerse la materia total en pequeñísimos capítulos. ➤ Clasificarlos por orden de importancia; secuencia lógica y homogeneidad.
	➤ Método de enseñanza	{	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Va a servir como complemento a otras técnicas o para enseñar algo nuevo al instruido?
	➤ Costo	{	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Debe establecerse un sistema para el control de costo.
	➤ Estilo del programa	{	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ver si el estilo del programador se adapta al estilo de la técnica y al de los individuos a formar.
	➤ Claridad de expresión	{	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Repasar la redacción, decirlo todo claramente y con las mínimas palabras.
	➤ Discriminación generalización	{	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Discriminar en el texto entre varias soluciones y extraer generalizaciones de soluciones concretas.
	➤ Interés del instruido	{	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El programa debe mantener la atención y el interés del instruido. ➤ Ilustraciones, párrafos cortos, buen reparto del texto, etc.
	➤ Pruebas y corrección	{	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El que autojuza es el propio instruido. ➤ Deben plantearse pruebas y autocorrecciones continuamente. Síntesis de capítulos. Síntesis de síntesis y síntesis final.
	➤ Unidades y lecciones	{	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Debe olvidarse el concepto de "lección". Se llaman "unidades didácticas".
	➤ Evaluación	{	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se debe facilitar el sistema para que el instruido se autoevalúe.²⁹

²⁹ FUENTE: McGehee, William. *Capacitación, adiestramiento y formación profesional*. Editorial Limusa, Madrid España, 1993. p 331.

CAPÍTULO 5

**EDUCACIÓN SOCIAL, ESTRATEGIA PARA
ELEVAR EL NIVEL SOCIAL DE LOS
ADULTOS EN PLENITUD**

5 Educación social

De la educación social se están dando definiciones de muy distinta entidad. De esta variedad de enfoques o funciones derivan algunas de las dificultades que desde la perspectiva teórica, presenta su conceptualización.

La educación social es hoy un término de difícil precisión y de controvertida definición en parte por su propia historia y porque tiende a variar según la ideología, la filosofía y el enfoque antropológico desde el que se aborda su conocimiento científico.

Por un lado, la educación social alude a la intervención educativa que se hace con el fin de ayudar al individuo a que se realice en él, del mejor modo posible y sin desviaciones, el proceso de socialización, es decir, la adaptación a la vida social y a sus normas hasta alcanzar una alta capacidad de convivencia y de participación en la vida comunitaria.

Por otro lado, se refiere a un tipo de trabajo social de aspecto educativo y que desempeña unas funciones pedagógicas. Se practica profesionalmente fuera de la escuela, pues no tiene que ver con el sistema educativo del país, sino más bien con la promoción del bienestar social. Pone en juego una serie de servicios sociales de carácter pedagógico, que tienden unas veces a resolver problemas carenciales que sufren ciertos grupos sociales marginados, y otras a prevenir dichos problemas en la población general, asegurándole los medios (educación para la paz, educación ecológica, acción cívica, asociacionismo, voluntariado, servicios de tiempo libre, etc.) de llevar una vida comunitaria plétórica y correcta.³⁰

5.1 Conceptos de educación social:

Pestalozzi: Señala a la educación social como un medio para aminorar las desigualdades sociales, en cuanto que por ella trataba de aminorar las desigualdades sociales, en cuanto que por ella trataba de elevar el nivel social y cultural de los grupos más desfavorecidos.³¹

³⁰ Quintana Cabañas, José Ma. Educación social antología de textos clásicos. Editorial Narcea., Madrid, 1994. p. 9 y 10
³¹ Op. Cit. P. 14.

Kerschensteiner: Por la educación social debe entenderse no tanto como un tipo específico de educación junto a otros como son, la educación física, la educación moral, la educación estética o la educación religiosa, sino más bien como dirección o enfoque que hay que dar a la educación en general: toda educación ha de tener siempre un carácter y una finalidad social, y esto se cumple instaurando una educación que se base en el trabajo como medio, como fin, como objeto y recurso, siendo la persona ante todo un ser social, su educación será válida solo si se hace en comunidad, por la comunidad y para la comunidad.³²

Nohl: La educación social es literalmente la promoción del bienestar social.³³

Retomando los conceptos expuestos anteriormente se puede decir que:

La educación social se orienta en todos los casos a la promoción del bienestar colectivo o de comunidad, tiene una finalidad social que es dotar de herramientas que permita aumentar las posibilidades de desarrollo y con ello aminorar las desigualdades sociales, resulta ser una excelente alternativa de la que dispone el trabajador social para elevar el nivel social y cultural de los grupos más desfavorecidos.

5.2 El trabajador social como educador social

Para fines del presente trabajo se entenderá como el profesional que interviene democráticamente en la realidad socio-comunitaria, que es cada vez más compleja, así como, en los procesos educativos que diseña a partir de las políticas sociales propias de la sociedad del bienestar, aunque no por ello renuncia a que sea la suya una intervención crítica y transformadora de esa sociedad.*

Toma en consideración que la educación social es la que se da a lo largo de toda la vida, rompe las barreras planteadas por la dicotomía educación formal-educación no formal.

Se encarga de estudiar el ocio y el tiempo, no en cuanto nuevo espacio, que ya existía sino en cuanto al reconocimiento de su importancia y a la necesidad de redoblar los esfuerzos educativos sociales.

³² Ítem. P 63.

³³ Íbidem. P 155.

* Plan Nacional de Desarrollo 2000-2006

Su intervención la orienta a dotar al individuo de alternativas que les permita un desarrollo individual y colectivo con una trabajo educativo que favorezca la relación intergeneracional y la participación no segregada de los mayores en la vida social, cultural y cotidiana. Con una perspectiva de futuro que coadyuve al perfeccionamiento de la sociedad en que interactúa.

Una de las alternativas a las que puede recurrir para la incidir en la educación social, es a través de la educación no formal.

5.3 Educación no formal al adulto en plenitud

El crecimiento de la población de adultos en plenitud en términos absolutos, ha generado la necesidad de que junto a las prestaciones de tipo médico y asistencial. Exista también otro tipo de intervenciones sobre este sector de la sociedad, entre ellas están las de carácter educativo y cultural.

Concepto de educación no formal: es el conjunto de procesos, medios e instituciones específica y diferenciadamente diseñados en función de explícitos objetivos de formación o de instrucción, que no están directamente dirigidas a conseguir los grados propios del sistema educativo reglado.

El tipo de intervenciones que más se suelen destacar son las de animaciones que según J. M. Quintana, se plantean objetivos como los siguientes:

- Procurar que el ocio de las personas mayores, no sea tan solo una forma de matar el tiempo
- sino que adquiera un sentido por si mismo.
- Crear un ambiente agradable para la relación en grupos y la intercomunicación.
- Promover en los adultos en plenitud una conciencia de utilidad y de autoestima personal.
- Despertar en la gente una eclosión de iniciativas.
- Favorecer su vinculación con la sociedad y promover la participación.
- Fomentar el voluntariado social, en el que muchos adultos en plenitud se beneficien y tomen parte.
- Recuperar los ejes vitales de la relación: yo, los demás, la ciudad, el mundo.

Estos objetivos pueden materializarse por medio de la intervención en instituciones como los clubes de jubilados, las residencias geriátricas, los centros de día, etc. y también mediante la promoción de actividades como aulas para los adultos en plenitud y turismo para la gente mayor. Con un fin propedéutico cursos de preparación para la jubilación.

Es necesario que la intervención educativa favorezca la relación intergeneracional y la participación no segregada de los mayores en la vida social, cultural y cotidiana.³⁴

³⁴ Trilla Bernet Jaume, *la educación fuera de la escuela*, p. 123-125.

CAPÍTULO 6

ENFOQUE TEÓRICO:

**UNA MIRADA AL ADULTO EN PLENITUD
DESDE UN ENFOQUE SISTÉMICO**

6 Una mirada al adulto en plenitud desde un enfoque sistémico

El enfoque sistémico es una opción que nos permite estudiar la complejidad que plantean las interrelaciones que se generan en los sistemas y subsistemas que conforman la problemática del adulto en plenitud, toda vez, que uno de sus fines es la aprehensión de la realidad para posibilitar la resolución de problemas.

Uno de los principios que orienta este enfoque es el de totalidad, es decir, considera todos los elementos que se involucran para determinar la situación actual de los adultos en plenitud, así como, el conjunto de interrelaciones entendidas como el intercambio de energía o información, que se dan interna y externamente en este sistema, y que influyen en la dinámica del mismo, con el uso de este principio podremos darle integralidad a nuestro trabajo.

Una de las características que tiene esta perspectiva teórica y que es de sumo valor para nuestro trabajo, es la posibilidad de abordar la realidad desde distintas dimensiones a la vez, tales como: social, política, económica, de intervención, etc., desde una naturaleza holística, es decir, no estudiar cada uno de los sectores o elementos como si estuvieran estáticos, sino poniéndolos a dialogar entre sí, para ampliar el espectro de la realidad en la que tratamos de incidir.

Lo anterior nos acerca para aclarar otro concepto básico de esta teoría, holón que quiere decir cada elemento no importando su tamaño (pequeño o grande) ni su grado de complejidad es tanto parte como todo; .Este concepto nos permite apreciar con mayor profundidad las interrelaciones que se dan tanto al interior del sistema estudiado como la influencia que recibe del medio externo.

Otro postulado de esta corriente es que la realidad que se estudia o los segmentos de la misma no son determinados en una situación lineal causa-efecto, más bien, es producto de múltiples factores que se interrelacionan para que esa situación se presente. Por tal motivo, para estudiar la problemática del adulto en plenitud como grupo social, va ser necesario analizarlo integralmente, es decir, sus interrelaciones con la familia nuclear, extensa, comunidad (trabajo, relación con vecinos, organizaciones vecinales, etc.), instituciones públicas, no gubernamentales (asociaciones civiles, instituciones de asistencia privada, organizaciones populares, etc.), clubes de la delegación, así como la influencia que recibe del medio externo (acontecimientos en otras delegaciones con relación a adultos en plenitud, publicaciones o información del tema vertida en medios masivos de comunicación, políticas locales o federales de instituciones que se encargan de atender esta problemática, etc).

Como se puede notar, la perspectiva sistémica que aquí se desarrolla, da un especial énfasis a las interrelaciones que se presentan entre los distintos elementos que se involucran y la influencia del medio en que se desarrollan, éstas determinan la dinámica, el comportamiento y los cambios que se generan en la realidad que se estudia. Este enfoque deja ver, la concepción de un sistema abierto por su característica de permeabilidad de las fronteras de los subsistemas y del mismo sistema, es decir, la retroalimentación que se genera entre los subsistemas y el medio que rodea al mismo sistema; esta interrelación se observa a través de los efectos o cambios (outputs) que se tienen en cada uno de los sistemas y subsistemas y la influencia o influencias o energía interna o externa (inputs) que se recibió para que provocara tal desenlace. Lo antes expuesto nos va permitir ver las diferentes interrelaciones y retroalimentaciones internas y externas entorno al adulto en plenitud.

Resulta importante destacar el carácter de sistema abierto para dejar atrás la concepción causa-efecto de la problemática, y avanzar hacia la detección entre la complejidad que plantea la realidad que se investiga, de posibles bucles, que son circuitos cerrados que se realimentan (circularidad) y que con su interrelación generan efectos que son de llamar la atención y en los cuales se puede incidir a través de activar la energía interna del sistema (sinergia) o de verter energía externa (entropía) a fin de generar una dinámica deseable que favorezca la situación actual del sistema.

Si la energía que se menciona en el párrafo anterior no causa efectos o cambios, es decir, que mantenga la estabilidad, el sistema estará conservando la homeostasis, de lo contrario estaremos de frente a un cambio que alterará la dinámica del sistema.

Para una mayor comprensión de la concepción de la realidad social desde el enfoque sistémico, se debe partir de la consideración de que ésta se conforma por sistemas abiertos, es decir, establecen interrelaciones y retroalimentaciones con sistemas externos, lo que genera un movimiento continuo. Entre más compleja es la red de asociación, más vulnerable es un sistema a las fluctuaciones internas, es decir, su estabilidad y equilibrio están determinados por el flujo externo. Sin embargo, cabe mencionar que por su carácter dinámico los sistemas abiertos tienden a la autoorganización como mecanismo básico de desarrollo, que garantiza la continuación de la vida hacia nuevas organizaciones sociales.³⁵

Como al principio se señaló uno de los elementos básicos del enfoque sistémico es resolver los problemas que emergen de la realidad y en el diseño de modelos

³⁵ Galeana de la O, Silvia. *Promoción Social*. P y V, 1999, p. 21.

teóricos se encuentra la alternativa metodológica para el análisis, explicación e intervención en la realidad social.

El conocimiento amplio de la situación actual de este grupo de población nos permitirá diseñar estrategias más acordes a las expectativas y necesidades de la población de adultos en plenitud a la que va ser dirigido y así lograr los cambios que permitan mejorar su calidad de vida.

La teoría que se retoma para el presente trabajo es la de sistemas generales de Von Bertalanffy que en síntesis se trata de una teoría biológica que propone que todos los organismos son sistemas compuestos por subsistemas, formando aquellos a su vez parte de unos macrosistemas. De este modo y haciendo una analogía de lo anterior podemos entender al adulto en plenitud como parte de la sociedad (macrosistema), y su interrelación con el entorno que rodea al individuo en la localidad (sistema), en cuanto a su interrelación focalizada con los distintos sectores de las instituciones de asistencia social, salud, educativas, con los vecinos, familia, son considerados como (subsistemas).

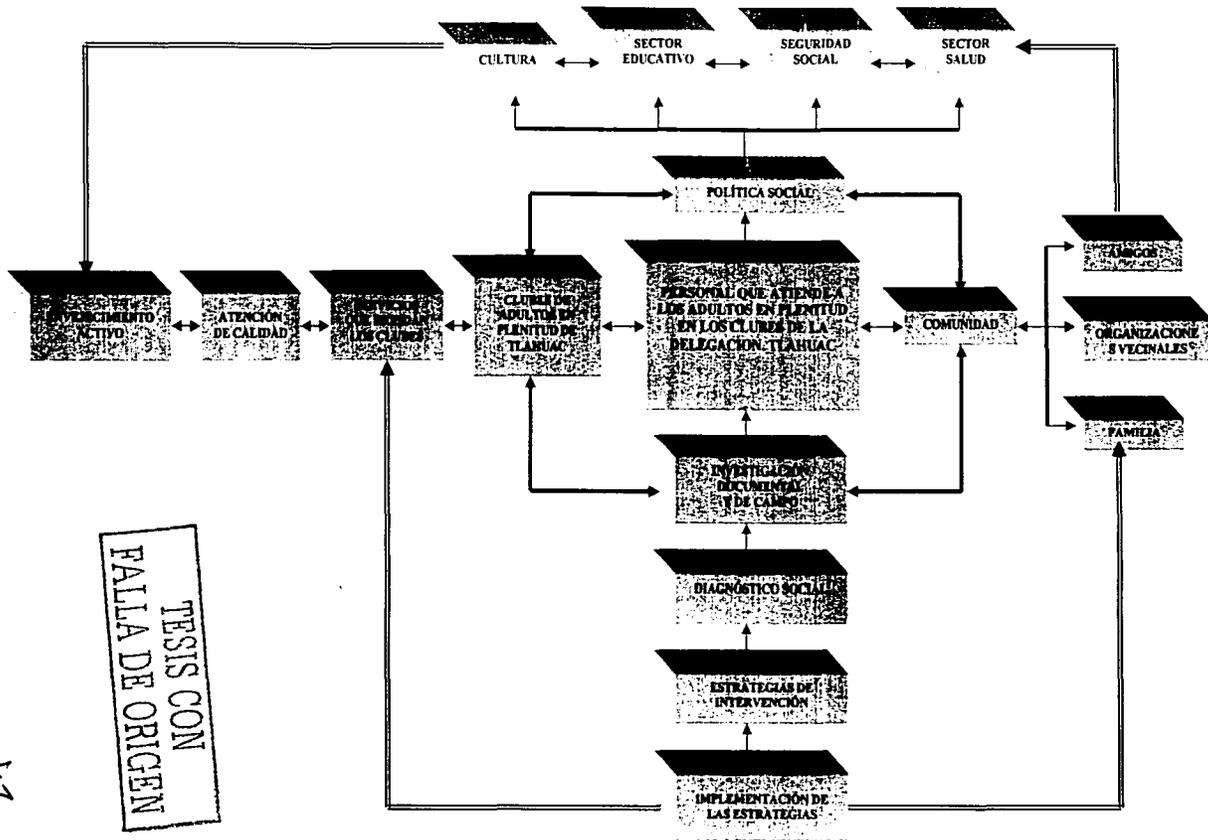
Apegarnos a esta teoría, nos va a permitir acercarnos a nuestro objeto de estudio de una forma más amplia al analizar los distintos sistemas que forman el macrosistema tales como:

- Informales: Familia, amigos, cartero, compañeros de trabajo.
- Formales: Los grupos comunitarios, corporaciones sindicales.
- Socializados: Instituciones educativas, salud, etc.

Con el análisis de los anteriores sistemas se tendrán elementos suficientes para aprehender el contexto en el que interactúa el adulto en plenitud, su interrelación con los distintos sistemas y subsistemas y como esta dinámica afecta su situación social.

De esta forma podremos establecer estrategias (inputs) que conduzcan a la optimización de los recursos que su red social (sistema) le ofrece al adulto en plenitud, para que con ello se fortalezca su capacidad de adaptación y a su vez esto influya al elevar su calidad de vida.

CUADRO 3
 ESQUEMATIZACIÓN DEL PERSONAL QUE ATIENDE A LOS ADULTOS EN PLENITUD DESDE UN ENFOQUE SISTÉMICO



TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

14

INVESTIGACIÓN

Descripción de la investigación

El objetivo de la presente investigación fue "identificar el perfil profesional del personal que atiende a los adultos en plenitud en los clubes de la Delegación Tlahuac, para que con base en él, se elabore un modelo de intervención denominado: atención de calidad al adulto en plenitud".

Nuestro proceso de investigación alcanzó un nivel explicativo, aún cuando, en un inicio planteamos la investigación a nivel exploratorio, en virtud de que el conocimiento actual que se tiene del tema (personal que atiende al adulto en plenitud en la Delegación Tlahuac) no nos proporciona antecedentes, ni es aplicable al funcionamiento de los clubes y a nuestro objeto de estudio (personal que atiende a los adultos en plenitud en los clubes de la Delegación Tlahuac).

Al ir avanzando, nuestra investigación tomó un nivel descriptivo cuando identificamos categorías y variables tales como: atención de calidad, capacitación, perfil profesional, entre otros que se interrelacionan para determinar la problemática, de las cuales ya existe literatura, misma que nos sirvió de referencia, y de la cual nos pudimos apoyar.

Al ir profundizando en la dinámica que determina esta problemática, detectamos que existe una relación entre las variables que se investigan, las correlacionamos, y en ese momento nuestra investigación adquirió un nivel correlacional.

Finalmente adquirió el carácter explicativo cuando se identificó y adoptó una teoría, que se aplica a nuestro problema de investigación (teoría de sistemas) y a través de la cual podemos explicar las interrelaciones de las variables que generan esta problemática.

Para fines de la presente investigación se planteó una hipótesis de trabajo "si la mayoría del personal que atiende al adulto en plenitud en los clubes de la Delegación Tlahuac cuenta con un perfil profesional de trabajo social y está capacitado con conocimientos en geriatría, gerontología y una visión integral para brindar una atención de calidad, entonces los adultos en plenitud podrán alcanzar mayores grados de autosuficiencia, autocuidado y a la vez participar en forma activa en la sociedad."

El diseño de investigación fue transversal, debido a que existe relación entre las variables y que el período de tiempo destinado para llevar a cabo la recolección de información de fuentes directas (personal que atiende al adulto en plenitud en los clubes de la Delegación Tlahuac y adultos en plenitud) se recavó solo una vez y en un período de tiempo específico; Las otras fuentes que se consultaron para la presente investigación fueron bibliográficas, hemerográficas, internet y conferencias dictadas por especialistas en el tema.

Para obtener la información del personal que atiende a los adultos en plenitud en los clubes de la Delegación Tlahuac, se seleccionó una muestra tomando en consideración como error máximo aceptable de 5%, y un nivel de confianza del 95%, lo cual arrojó que la muestra para el personal debe ser del 30% la cual se aplicó tomando como criterio de inclusión, que dada la heterogeneidad de los asentamientos que existen en esa demarcación, (pueblos, colonias de reciente creación, unidades habitacionales) se tomó la decisión de acudir a dos clubes que se ubicaran en un pueblo (Tlahuac y Zapotitlán) y dos que fueran de colonias (Del Mar y "Tlameme y Citlalli"), en virtud, de que el 54% de los clubes están ubicados en pueblos y el 46% en colonias. La forma de elección de los clubes a entrevistar fue de manera aleatoria.

Para investigar a los adultos en plenitud se seleccionó una muestra tomando en consideración como error máximo aceptable de 5%, y un nivel de confianza del 95%, lo cual arrojó que la muestra debía ser del 15%, se entrevistó en los clubes en donde se realizó el estudio al personal que los atiende, los criterios de inclusión fueron: que no tengan ningún impedimento para ser entrevistados, que tengan más de un mes asistiendo al club, que sean mayores de 60 años.

Para llevar a cabo las entrevistas se diseñó un instrumento con el objetivo de recabar información que permita conocer el perfil del personal que atiende a los adultos en plenitud, así como, el funcionamiento de los clubes de la Delegación Tlahuac. Consta de tres apartados, a saber, datos generales, 12 preguntas con relación a su perfil profesional y 21 con relación a la dinámica de los clubes, estas preguntas fueron diseñados para obtener la información que nos permita cuantificar los indicadores que resultaron de la operacionalización de las variables.

Para entrevistar a los adultos en plenitud se diseñó un cuestionario con el objetivo de recabar información que permita conocer la percepción del adulto en plenitud con relación al perfil profesional del personal que los atiende, de la dinámica de los clubes, así como de sus necesidades y expectativas, consta de 21 preguntas de las cuales 2 son abiertas, 10 cerradas, y nueve de opción múltiple en éstas el entrevistado puede responder a más de un reactivo.

Ambos instrumentos tienen confiabilidad y validez, ya que sus preguntas derivaron de detectar la necesidad de conocer con mayor profundidad los indicadores que se descubrieron con la operacionalización de la hipótesis y sus variables.

Los tres investigadores sociales responsables del trabajo, fueron los encargados de hacer el levantamiento de datos.

Se llevó a cabo una prueba piloto en la que se aplicaron 5 instrumentos a personas mayores de 60 años del Distrito Federal para su validación.

Se contrastó la información obtenida de ambos instrumentos.

Se contrastó la información obtenida con las hipótesis planteadas.

Se elaboró una síntesis de la cual derivó un diagnóstico.

Descripción e interpretación de los resultados obtenidos del instrumento aplicado a los adultos en plenitud de los clubes de la Delegación Tlahuac

Se retomaron los comentarios de los entrevistados, con relación al significado del nuevo término "adulto en plenitud", que se utiliza para referirse a las personas mayores de 60 años, se obtuvo lo siguiente: es una persona mayor de 60 años que conserva el deseo de vivir, cuenta con las facultades físicas y psíquicas para seguir aprehendiendo, tiene necesidades diferentes y si se aprovecha su experiencia y valores, puede aportar a la sociedad. Lo anterior nos deja ver, que los adultos en plenitud se sienten como personas productivas y útiles para la sociedad, pero lo que ellos perciben en su interacción familiar, comunitaria y regional no es recíproco, debido a que en la actualidad el status que tenían antes las personas mayores ha cambiado en la estructura social, y se ve reflejado al no ser contemplados en la cartera de empleos de las instituciones públicas y empresas privadas, en la familia son separados de sus responsabilidades que históricamente tuvieron, lo cual conlleva a que sean vistos como improductivos, mismo que se ve reflejado en el deterioro físico y emocional del adulto en plenitud. *(Ver anexos, tabla 1)*

Acerca del club

30 de los 33 adultos en plenitud entrevistados asisten más de dos veces por semana al club. Lo cual deja ver la importancia que tiene este espacio para su vida. Ya que en su hogar no tiene las alternativas para ocupar su tiempo satisfactoriamente. *(Ver anexos, tabla 2)*

El 49% de los entrevistados de vez en cuando dan su opinión o participan en la dinámica y decisiones que se toman en el club, el 45% lo hace constantemente y solo el 6% nunca lo hace. Es notoria la tendencia de los adultos en plenitud a ser protagonistas en los procesos que se generan en los clubes de los que forman parte. *(Ver anexos tabla 3)*

29 personas contestaron que acuden al club por la convivencia con otras personas de su edad, 21 por las actividades que realizan, 16 por la atención que recibe de la institución, éstas son las principales razones por lo que los adultos en plenitud asisten a los clubes. En términos generales, existe un gran interés por acudir a los clubes en parte porque en él encuentran la identidad, personas de la misma edad, espacios en donde los escuchen, realizan las actividades que los hace sentir productivos, que les beneficia a su salud y encuentran la atención que en sus casas y comunidad carecen. *(Ver anexos tabla 4)*

A decir del 85% de los adultos en plenitud están establecidos los horarios de actividades, que los hacen funcionar por costumbre. *(Ver anexos tabla 5)*

El 79% de las personas entrevistadas dijo ser informado sobre la programación de actividades, el 21% mencionó que no se les informa. Por lo antes expuesto, se revela que no se han generado las estrategias o los medios adecuados para transmitir la información, sobre la programación de actividades, para que llegue a todos y cada uno de los adultos en plenitud que acuden al club. *(Ver anexos tabla 6)*

El 79% de los adultos en plenitud dijeron asistir a las pláticas informativas sobre distintos temas que se llevan a cabo en el club, el 21% no lo hace. Lo anterior refleja que la mayoría tiene interés por ampliar su conocimiento. *(Ver anexos tabla 7)*

El 76% de los adultos en plenitud dijeron que hay políticas hacia el interior del club, tales como: no deben llevar mandil, ni niños y niñas a los lugares de reunión, no deben dormir durante el horario de actividades, entre otras, el 24% dijo que no existen políticas. Las políticas antes mencionadas son implícitas y se llevan a cabo por costumbre, son flexibles, lo anterior deja ver que la comunicación no es clara y directa, el impacto que pudieran tener las políticas mencionadas no es relevante para mejorar el funcionamiento del club. *(Ver anexos tabla 8)*

32 de las 33 personas entrevistadas mencionan que les dan a conocer verbalmente los horarios, la programación y las políticas del club. A veces no se enteran de las actividades por que el mecanismo utilizado para la difusión de cualquier información relacionada con el club es verbalmente, lo cual hace falible el mecanismo, ocasionando que el mensaje original no llegue con veracidad al receptor, por lo que en muchas ocasiones, se pierden la oportunidad de desarrollar una actividad ya sea por que no se enteraron o por que se enteraron mal. *(Ver anexos tabla 9)*

El 89% de la población entrevistada, Consideró que el personal que los atiende en los clubes están capacitados en trabajo con adultos en plenitud. El 11% no lo consideró así, debido a que al trabajar con ellos tienen comportamientos tales como: favorecen a algunos en perjuicio de otros, son desorganizados, tienden a la improvisación, entre otras cosas. Lo anterior deja ver que hace falta ética en el personal, falta conocimiento y desarrollar habilidades en actividades esenciales de la administración tales como: planeación de sus sesiones con el grupo y programación de actividades, entre otras. *(Ver anexos tabla 10)*

Todos los entrevistados consideraron que las personas que atienden adultos en plenitud deben capacitarse en trabajo con adultos en plenitud. A pesar de que tienen amplia experiencia en el trabajo con esta población, no han desarrollado los mecanismos, alternativas o estrategias, para conducir eficiente y eficazmente las actividades que se desarrollan en los clubes. *(Ver anexos tabla 11)*

El 43% contestaron que es importante que se capacite al personal que atiende a los adultos en plenitud, para mejorar la atención, 27% consideró para mejorar la transmisión de los conocimientos, el 18% para que tome acertadamente las decisiones, y con el 6% para mejorar el manejo de grupo y proponer actividades nuevas para llevarlas a cabo en el club. Es notorio que los adultos en plenitud identifican algunas deficiencias en la atención que les proporciona el personal. *(Ver anexos tabla 12)*

28 de las 33 personas mencionaron que lo que más les gusta es el trato amable que les da la persona que está al frente del club, 19 les agradan sus conocimientos en trabajo con adultos en plenitud, 18 su voz y simpatía, 10 su aspecto físico, 9 que son comprensivas y uno dijo que no le gusta nada. Lo que más les gusta a los entrevistados tienen que ver con el trato interpersonal que tienen con el personal que los atiende en el club, lo cual refleja que al asistir a las reuniones esperan recibir muestras de afecto. *(Ver anexos tabla 13)*

25 de 33 refirieron no percibir estímulos que les desagraden del personal que los atiende en los clubes, 6 dijeron que son desorganizados, 5 que tienen pocos conocimientos para trabajar con adultos en plenitud y que son apáticos, 4 que el trato descortés con que los atienden en algunas ocasiones. Es de destacar que son muy variadas las actitudes y conductas que les desagradan a los entrevistados del personal, lo cual indica que no están satisfechos con la atención. *(Ver anexos tabla 16 bis)*

El 73% de los entrevistados consideraron que la actitud y personalidad de la persona que atiende a los adultos en plenitud, influye en el comportamiento y decisiones que se toman hacia el interior del club, mientras que el 27% dice que no influye. Es notorio que la mayoría consideran que si influye, esto quiere decir, que ejercen su autoridad de manera autocrática, lo cual puede ser un obstáculo para el desarrollo del grupo y del propio adulto en plenitud. *(Ver anexos tabla 16 bis)*

20 de los 33 no contestaron a esta pregunta, 5 que influyen al provocar que el grupo este a disgusto, otros 5 dicen que influye aumentando la participación del grupo. Resulta muy elocuente el número de personas que se abstuvieron a contestar esta

pregunta, así como los comentarios que hicieron con relación a la influencia negativa que reciben y que en algún momento puede volverse un obstáculo para el desarrollo del grupo, también puede ser una de las principales razones por las que hay insatisfacción de los adultos en plenitud. *(Ver anexos tabla 16 bis)*

10 de los 33 contestaron que los principales mecanismos que utilizan el personal que atiende es la coerción o tomar las decisiones por el grupo sin tomar en cuenta la opinión de los adultos en plenitud, algunas personas, refirieron que existe la coerción como práctica para forzar la toma de decisiones, ya que se toman represalias tales como: quitarles la despensa y otros apoyos que en especie les dan, que son de suma importancia para su economía. Las respuestas a esta pregunta, hacen notar que el personal que los atiende no tiene conocimiento de cómo se deben tomar las decisiones en un grupo, ni cuentan con la habilidad para persuadir pacíficamente, para tomar las decisiones que convengan más al grupo, además, no utilizan los mecanismos adecuados para tomar las decisiones. Éstas también pueden ser una de las principales razones por las que hay insatisfacción de la atención que se les da. *(Ver anexos tabla 16 bis)*

11 de los 33 coincidieron que para mantener su atención, la persona que está al frente del club usa técnicas tales como. Subir y bajar la voz y aplicar técnicas grupales, 9 mencionaron que les platican anécdotas, o que los ponen a ver televisión o a escuchar radio y 2 que los regañan. Son variados los recursos que utilizan las personas que los atienden, lo cual muestra que tienen habilidad para atraer la atención del grupo, aunque algunas de ellas no sean adecuadas *(Ver anexos tabla 17)*

29 de 33 refirieron que el conocimiento y el trato amable es lo que tomarían en cuenta para elegir a la persona que les gustaría tener al frente del grupo, 25 se inclinaron por la experiencia de trabajo con adultos en plenitud, 23 por sus capacidades y habilidades desarrolladas en el manejo de grupos, 19 por su voz y simpatía, es de destacar, que casi tres cuartas partes eligieron más de cuatro opciones de respuesta, lo que resulta un ser un indicador de que requieren que la persona que los atienda este preparada ampliamente, es decir, que cuente con los conocimientos capacidades, habilidades desarrolladas y experiencia para atender al adulto en plenitud. *(Ver anexos tabla 18)*

El 88% consideró que la atención que recibe es de calidad, el 12 % dijo que no, a pesar de que hicieron comentarios que denotaron insatisfacción en muchos aspectos de la atención que proporcionan los clubes. Una buena parte de los adultos en plenitud que asisten a estos, lo hacen para obtener los beneficios en especie que les dan, tales como: despensas, ropa, comidas, entre otros; aún cuando se explicó el objetivo de la entrevista y la confidencialidad de la información, muchos se inhibieron

para responder a esta pregunta, refirieron que si contestaban lo contrario, podían quitarles lo que hasta ese momento reciben. (Ver anexos tabla 19)

26 de los 33 propusieron que se debe dar un trato amable y con respeto, 22 que deben mejorar las instalaciones y 14 que se les debe brindar el apoyo para hacerles valer sus derechos. Para los adultos en plenitud resultó prioritaria: la relación interpersonal con el personal que los atiende en los clubes, debido a que en el fondo, ellos sienten que no se les respeta en los espacios en que interactúan e incluso hasta en el mismo club, no son considerados, ni respetados sus derechos; otro aspecto que se propone es mejorar las instalaciones ya que son inadecuadas para llevar a cabo las reuniones, y se necesita ampliar el conocimiento al grupo y al personal con relación a la ley de los derechos para las personas adultos mayores en el Distrito Federal. (Ver anexos tabla 20)

7 contestaron que lleven al club instructores que les proporcionen información en distintos temas para enriquecer la atención que brinda el club, 7 que se promuevan más deportes y que se lleven a cabo más actividades deportivas, 5 que se den clases de danza o que se abra un espacio para el baile como actividad, y 6 no proponen ninguna actividad. Lo que se puede ver es que los adultos en plenitud conservan el deseo de llevar un envejecimiento activo, aprendiendo nuevos conocimientos sobre distintos temas o reafirmandolos, y de tener una actividad física y recreativa. (Ver anexos tabla 21)

Descripción e interpretación de resultados del instrumento aplicado al personal que atiende a los adultos en plenitud en la Delegación Tlahuac

Perfil académico del personal que administra los clubes:

2 cuentan con estudios terminados en trabajo social a nivel técnico, 1 bachillerato incompleto y 1 licenciatura incompleta, inició la licenciatura en un área económica administrativa (contaduría). En promedio la escolaridad se aproxima al bachillerato terminado o carrera técnica, lo cual resulta insuficiente, dada la complejidad de la problemática del adulto en plenitud, para atenderlos con calidad. *(Ver anexos tabla 22)*

Las 4 entrevistadas del personal: dijeron haber realizado trabajo comunitario, considerando que los clubes en los que laboran están en las comunidades. Pero trabajo de campo, es decir, fuera del club, nunca lo han hecho. *(Ver anexos tabla 23)*

3 recibieron capacitación en desarrollo comunitario, 1 no ha recibido capacitación en el tema. Su capacitación ha sido muy limitada ya que 2 de ellos sólo lo hicieron en una materia que duró un semestre, que incluye la currícula de su carrera, y el otro no especificó donde *(Ver anexos tabla 24)*

El tiempo que tienen trabajando con adultos en plenitud es de: 8 meses, 4 años, 8 años y 28 años. Han tenido tiempo suficiente para tomar experiencia de trabajo con grupos de adultos en plenitud, pero eso no garantiza que tengan los conocimientos de cómo dar una atención de calidad. *(Ver anexos tabla 25)*

Las 4 entrevistadas dijeron que se han capacitado en trabajo con adultos en plenitud. Ha durado entre una semana y un mes su capacitación, lo cual resulta insuficiente para poder desarrollar capacidades, habilidades y actitudes que favorezcan a la atención que proporcionan. *(Ver anexos tabla 26)*

El tiempo que dijeron tener de trabajar con grupos es de: 8 meses, 4 años, 8 años y 28 años. Han tenido tiempo suficiente para tomar experiencia de trabajo con grupos, pero eso no garantiza que tengan los conocimientos para coordinar el proceso de un grupo. *(Ver anexos tabla 27)*

Las 4 entrevistadas dijeron haber recibido capacitación en manejo de grupos, 2 de ellos la adquirieron durante un semestre en su carrera y 2 en cursos que han durado

entre una semana y un mes. Resulta insuficiente el tomar una capacitación de un semestre para adquirir los conocimientos y las habilidades para manejar grupos. *(Ver anexas tabla 28)*

Desde la perspectiva de 3 de las entrevistadas, no es necesario capacitarse para atender a los adultos en plenitud basta con saber escuchar, y dar amor, para proporcionar la atención, la persona que si consideró importante capacitarse, dijo que era para mejorar la atención que brinda al grupo. Es evidente que los tres que contestaron negativamente, no están sensibilizados sobre la complejidad de la problemática, por tal motivo, no asumen con ética y profesionalismo la responsabilidad que se les delegó. *(Ver anexas tabla 29)*

2 entrevistadas dijeron no haber recibido capacitación desde que asumieron su cargo a la fecha, 2 si continuaron con su capacitación. Los que si lo han hecho, ha sido a través de la Delegación. Solo se capacitan si la institución les da la instrucción, pero por iniciativa o por superación profesional no lo hacen, lo anterior se refleja en la intervención que tienen en los clubes y en la insatisfacción del adulto en plenitud con relación a la atención que recibe. *(Ver anexas tabla 30)*

Dinámica de los clubes

Las 4 contestaron que las actividades que se realizan en el club se derivan de la Delegación. Existe una comunicación vertical descendente entre la Unidad Departamental de Asistencia Social y el personal que atiende en los clubes, y a su vez éstos lo reproducen no tomando en cuenta al adulto en plenitud para tomar las decisiones, que tienen que ver con el grupo. *(Ver anexas tabla 31)*

Las 4 refirieron que cuentan de manera implícita con una programación que consta de actividades tales como: festividades cívicas y tradiciones del lugar, misma que se derivan de la Delegación, otras de estas son las que normalmente se llevan en los clubes, éstas pueden ser alteradas por los movimientos que se ordenan desde la Delegación, o si en algún momento se presenta alguno que represente a una institución y desea trabajar con el grupo, se le abre espacio en las actividades programadas para que trabaje. Es evidente que existe un ejercicio de la autoridad autocrático desde la Unidad Departamental de Asistencia Social, es decir, de la Delegación, no se toma en cuenta al personal que atiende en los clubes y a los adultos en plenitud y no existen límites que permitan operar de manera soberana a los clubes, lo cual hace notar que personal y usuarios responden a las necesidades institucionales y no al deber ser que es atender con calidad al adulto en plenitud. *(Ver anexas tabla 32)*

Las 4 dijeron que no participan en la programación de actividades, ya que éstas vienen de la delegación y de que en cada club ya existen horarios establecidos para las actividades. Se refuerza que existe un ejercicio de la autoridad autocrático desde la Unidad Departamental de Asistencia Social, es decir, de la delegación no se toma en cuenta al personal que atiende en los clubes, y a su vez éstos no toman en cuenta al adulto en plenitud para tomar las decisiones. *(Ver anexos tabla 33)*

Las 4 entrevistadas dijeron que implícitamente están establecidos los horarios de actividades, es decir, se llevan a cabo por costumbre, pero no los tienen registrados en un documento, salvo los que vienen de manera oficial de la Delegación. El personal que atiende los clubes pasa por alto aspectos básicos de la administración tales como la programación. *(Ver anexos tabla 34)*

Las 4 dijeron que los adultos en plenitud saben de la programación de actividades, de las que vienen de la Delegación, se les va informando verbalmente, en cuanto se van aproximando las fechas de los eventos y de las que se generan en cada club ya conocen los horarios establecidos para las actividades. No se les proporciona el programa de actividades anual a cada uno de los que asisten a los clubes. Debido a que el personal asume una actitud paternalista al creerlos incapaces de estar pendientes de la secuencia de actividades. *(Ver anexos tabla 35)*

Las 4 entrevistadas refirieron que están establecidos los horarios de actividades, pero no se respetan, debido a que se tiende a la improvisación, ya que las actividades a realizar se las mandan de un momento a otro. Si bien es cierto, que existe un ejercicio de autoridad autocrático desde la Delegación, pero tampoco, se ha asumido la responsabilidad de llevar un control adecuado de las actividades y defenderlo, es decir, que como personal elabore un programa, del cual se genere una programación anual, mensual, semanal y diaria de las actividades. *(Ver anexos tabla 36)*

En el 50% de los clubes dijeron contar con un reglamento, el otro 50% no lo tiene, los clubes que lo tienen no se lo han proporcionado a los usuarios, y el personal no lo conoce a profundidad, físicamente no se pudo conseguir en los clubes un reglamento. Resulta necesario para todo grupo de personas que interactúan, que exista un mecanismo que regule sus relaciones (reglamento), ya que esto les va permitir la convivencia pacífica y ordenada que favorezca el desarrollo del club. *(Ver anexos tabla 37)*

Las 4 entrevistadas hicieron mención que el reglamento de clubes derivó del desaparecido INSEN. Desde los clubes no se establecen mecanismos que favorezcan a un desarrollo armónico como grupo. (Ver anexos tabla 38)

Las 4 refirieron que los adultos en plenitud saben de la existencia del reglamento, pero no lo conocen con profundidad, solo algunas reglas que por costumbre se han adoptado. No se han establecido adecuadamente los mecanismos para transmitir la información concerniente al club. (Ver anexos tabla 39)

Las 4 entrevistadas refirieron que es verbalmente la forma como se da a conocer la información concerniente a cualquier aspecto de la dinámica interna de los clubes tales como: reglamento, programación de actividades, eventos, festividades cívicas, entre otros. Esta práctica favorece a que no llegue la información a todos los que tiene que llegar, o en su defecto, que llegue, pero ya con la información tergiversada. Lo cual favorece a malos entendidos, y consecuentemente a un estado de frustración y molestia de los que son afectados por no recibir la información o por recibirla alterada. (Ver anexos tabla 40)

3 de las 4 entrevistadas refirieron no contar con políticas establecidas formalmente, una dijo que si, y las 4 coincidieron que por costumbre no se llevan niños al club, no se duerme durante el tiempo que se reúnen, no se lleva puesto el mandil, no se sale antes de que termine el horario establecido. No distinguir las políticas existentes y legitimadas en el club, dificulta su cumplimiento. Y por consiguiente se corre el riesgo de poner en una situación incomoda a quien por ignorancia va en contra de alguna de ellas, las políticas implícitas que se han adoptado no tienen un impacto, y se vuelven un obstáculo para el desarrollo de los integrantes del club, ya que les limita su libertad y su capacidad de decisión. (Ver anexos tabla 41)

Las 4 dijeron que más que se lleve a cabo una coordinación con otras instituciones, se recibe apoyo de éstas tales como: La Delegación Tlahuac, INAPAM, PROFECO, DIF-DF, CIAM, SS, INEA y Protección Civil. Solo se recibe el apoyo en especie, no se lleva un trabajo planeado que favorezca a la optimización de los recursos que cada una de estas instancias puede aportar para contribuir al desarrollo de los adultos en plenitud. Lo cual se presta para que se dupliquen las funciones al proporcionar el mismo bien o servicio, y que en definitiva los que dan, no respondan a las necesidades y expectativas de los usuarios. (Ver anexos tabla 42)

Las 4 entrevistadas contestaron que no se lleva a cabo trabajo interdisciplinario, solo esporádicamente se llegan a reunir como personal de los clubes, es decir, no se llevan a cabo reuniones en donde profesionistas de diferentes disciplinas expongan

sus conocimientos y lleguen a consensos, con el objeto de enriquecer las formas en como se atienden las necesidades y expectativas de los adultos en plenitud. (Ver anexos tabla 43)

El 50 % del personal entrevistado refirió que no existe un organigrama de la institución, la mitad que dijo saber de su existencia, no lo conoce. Resulta importante conocer las áreas y tener presente los bienes y servicios que administran, así como saber en donde están ubicados los clubes de adultos en plenitud dentro de la estructura de la Delegación, para en algún momento, poder gestionar y explotar al máximo los recursos que potencialmente existen y de los cuales puede apoyarse para lograr los objetivos del club. (Ver anexos tabla 44)

El personal refirió que no se cuenta con un manual de organización, ni de procedimientos, para el funcionamiento del club. Para facilitar el funcionamiento adecuado del club, es necesario contar con instrumentos de dirección, ya que al carecer de éstos se dificulta, y en algunos casos, se hace casi imposible cumplir y hacer cumplir los objetivos y metas de la institución, se presta para que el personal se maneje a su libre albedrío, lo que irremediablemente repercute, en que los recursos invertidos se traduzcan en esfuerzos aislados, que aunque llevados a cabo de muy buena voluntad, no consiguen tener el impacto que la misma institución y ciudadanía pretende. (Ver anexos tabla 45 y 46)

El 75% refirió que cuenta con un registro personal de los adultos en plenitud que asisten a los clubes, el 25% dijo no contar con él, este expediente varía de un club a otro, existen los que sólo cuentan con el nombre, domicilio y teléfono, hasta los que agregan alergias, padecimientos crónicos, tipo de sangre y documentación de los usuarios, así como datos de algún familiar al que se le pueda avisar en caso de una emergencia. Es muy importante que se cuente con un registro lo más completo posible por usuario, ya que debido a la etapa que vive, son susceptibles de sufrir alguna eventualidad (complicación de alguna enfermedad, algún accidente, etc.) esto, puede permitir actuar pronta y adecuadamente, dando una mayor posibilidad de atención a cualquier contingencia. (Ver anexos tabla 47)

Las 4 entrevistadas refirieron no tener un registro de las actividades que realiza cada usuario durante su estancia en el club, sin embargo, la mayoría dijo saber, que hacia cada uno de los usuarios. Tener un registro personal de las actividades que realiza cada usuario, abre la posibilidad de dar un seguimiento al desarrollo de cada individuo en el grupo y del grupo mismo, así como dar el reconocimiento a la participación de cada uno de ellos en la dinámica del club, además de permitirles organizar los horarios y espacios físicos asignados a cada actividad. (Ver anexos tabla 48)

3 de las a 4 entrevistadas consideraron que con su intervención si influyen en la calidad de vida de los adultos en plenitud, ya que consideraron que el grupo es un reflejo de lo que son ellos. Lo anterior reforzó lo dicho por los mismos usuarios, solo que el efecto de la influencia del personal que atiende, no contribuye al desarrollo del adulto en plenitud, ya que al atender con actitud paternalista, genera dependencia y se vuelve un obstáculo, para elevar su calidad de vida. (Ver anexos tabla 49)

Para dar una atención de calidad: 1 dijo que basta con saber escuchar y entenderlos (ponerse en su lugar); 1 que es suficiente con provocar que se sientan a gusto y que se desahoguen; otra consideró que tengan los servicios de terapia ocupacional, asesoría jurídica, apoyo psicológico, paseos, pláticas con relación a diferentes temas, tales como información relacionada con la ley de las personas adultas mayores para el Distrito Federal, y sobre enfermedades propias del adulto en plenitud; la última entrevistada no quiso dar su opinión. Salvo una que tuvo una visión más amplia de lo complejo que puede resultar el dar la atención al adulto en plenitud, los otros revelaron lo acotada que tienen su visión y conocimiento, para dar las alternativas que pudieran reflejarse en una atención de calidad. (Ver anexos tabla 50)

3 de las 4 consideraron que no es necesario tener un perfil profesional, ya que solo se necesita "saber dar amor", tener tacto y vocación, para satisfacer las necesidades y expectativas de los adultos en plenitud. La que consideró que se requiere de un perfil, dijo que el ideal es un trabajador social especializado en adultos en plenitud. El comentario de las tres personas, descubre las carencias en cuanto al conocimiento de la complejidad que plantea el atender a las necesidades y expectativas de este grupo de población y de cómo hacerlo, por lo que la buena voluntad aquí, no es suficiente.

Diagnóstico situacional de la problemática del personal que atiende, así como del adulto en plenitud que asiste a los clubes de la Delegación Tlahuac

De acuerdo a la contrastación y al análisis de la información obtenida en el marco teórico y de la investigación de campo realizada al personal que atiende a los adultos en plenitud y a ellos mismos, así como entrevistas informales con autoridades de la Delegación Tlahuac, se señala lo siguiente:

Existen políticas internacionales, nacionales y locales, que están a favor de contribuir para alcanzar el potencial máximo y lograr la plenitud existencial, ya que la culminación personal es la oportunidad de experimentar un crecimiento óptimo como miembro participante de la sociedad desde la niñez hasta la vejez; algunos ejemplos de estas políticas son: una sociedad para todas las edades (ONU), establecer una nueva cultura de gobierno basada en el humanismo, la equidad, el cambio, el desarrollo incluyente, el desarrollo regional, el estado de derecho y la gobernabilidad democrática (Plan Nacional de Desarrollo 2000-2005), y la ley de los derechos de las personas adultas mayores para el Distrito Federal, en donde se operacionalizan los anhelos que en política social dirige el Gobierno del Distrito Federal para los adultos en plenitud.

En el ámbito mundial existe una preocupación por la transformación en la pirámide de población, la cual revela que la población en el mundo está envejeciendo, y por consecuencia, cada vez va a haber un porcentaje mayor de personas adultas en plenitud. Esta situación ha generado que las agencias internacionales, gobiernos nacionales y locales, empiecen a prever escenarios y los operacionalicen a través de acuerdos y convenios internacionales, planes nacionales de desarrollo y programas de gobierno en el ámbito local. En donde se plantean objetivos a corto mediano y largo plazo con la intención de fortalecer el tejido social para que permita que este grupo de población alcance su máximo desarrollo.

Hasta este momento las políticas dictadas en todos los niveles no se han reflejado en la mejora de la calidad de vida del adulto en plenitud, en parte, porque existen muy pocos especialistas en trabajo con este grupo de población, en virtud de que, la preocupación por conocer más de ellos es muy reciente, y muy pocas instituciones educativas públicas y privadas, han invertido en generar currículas que permitan la formación de especialistas con una visión integral de la problemática, lo cual se refleja en que las instituciones encargadas de operacionalizar las políticas en todos los niveles, no cuenten con personal con un perfil add-hoc a la problemática del grupo de población que atienden, por lo que se ven forzados a operar con personal no calificado, lo que genera insatisfacción de las personas que son receptoras de los servicios, y por consiguiente, deteriora la imagen de las instituciones.

En el caso de México, en las instituciones encargadas de atender a esta población no se ha podido establecer una conceptualización, que se legitime y aún menos, un conocimiento a fondo del objeto de estudio, lo cual determina que en 20 años de trabajo con esta población, aún no se han podido consolidar los programas, lo anterior genera un derroche de recursos, que no se refleja en el impacto que podría tener si se optimizaran, mediante un trabajo realizado por especialistas que fundamenten en el conocimiento amplio del objeto de intervención, la investigación, planeación, supervisión, control y sistematización de la experiencia; tomando como estrategias el trabajo interdisciplinario e interinstitucional, y la integración de redes de apoyo social para los adultos en plenitud, entre otras.

Por la inconsistencia demostrada por esta institución ha sido que para recuperar el prestigio institucional se ha tenido que cambiar de nombre en tres ocasiones en 20 años, y en el caso del gobierno local, en un mismo año se delegó la responsabilidad de la atención de la Dirección General de Equidad y Desarrollo, al Sector de Salud, y viceversa, lo cual muestra la inconsistencia y la falta de capacidad por atender con calidad a los receptores de la atención, con lo que se contribuye a deteriorar la imagen de la atención que brindan las instituciones a los adultos en plenitud. Lo anterior revela que es prioritaria la imagen institucional, y queda en segundo plano la atención que se da a este sector de la población.

En el caso de la Delegación Tlahuac, la atención se brinda a través de la Unidad Departamental de Asistencia Social, la cual se encarga de regular los programas que se dirigen a grupos vulnerables, entre los cuales son contemplados los adultos en plenitud, para su atención, cuentan con trece clubes, en donde se reúnen los adultos en plenitud y se les proporcionan los apoyos en especie que el gobierno destina para esta población, (becas, despensas, comidas, viajes, entre otras), además, en teoría, deberían desarrollar actividades en distintas áreas, tales como: lúdicas, recreativas, deportivas, de terapia ocupacional, entre otras. Pero a través de la observación y las entrevistas con los propios usuarios, nos pudimos percatar que lo que prevalece es la desorganización y actividades aisladas, derivándose subgrupos en los clubes, lo anterior no es atendido adecuadamente por el personal ya que debería fortalecer al grupo, dándole identidad, otorgando libertad en la toma de decisiones, apoyándolo en el análisis contextual en que vive, para dotarlo de herramientas que les permitan generar alternativas de interacción con su medio, y conducirlo en su proceso hacia la autogestión.

Por otra parte se detectó que existen prácticas del personal, que privilegia a algunos y discrimina a otros en el trato y apoyos en especie que proporcionan como institución, estas prácticas son utilizadas por el personal como un mecanismo de ejercicio del poder (coerción) que es utilizado, para cumplir los caprichos institucionales, tendientes a enaltecer su imagen.

Producto de la investigación, se reveló que el personal no cuenta con un perfil ad-hoc para comprender la complejidad de la problemática del grupo de población a la que atiende, de lo cual deriva que pese a su mayor esfuerzo y gran fuerza de voluntad del personal, no logre dar respuestas adecuadas a las situaciones que se les presentan, por lo que tiene que hacer uso de las prácticas que se mencionaron en el párrafo anterior para mantener el control del grupo. Y con ello justificar la razón de ser del personal.

Lo antes expuesto delata, la vaguedad con la que se manejan las instituciones y la poca importancia que se le da a la capacitación de su personal, así como el poco interés del personal por capacitarse, conjugando lo anterior, nos podemos explicar el porqué de la falta de calidad en la atención para con los adultos en plenitud que asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac. Ya que se han convertido en espacios de distracción; infraestructura que se destinó para dar una atención integral, objetivo que no se ha cumplido.

Por todo lo anterior, resulta emergente que se generen los mecanismos correspondientes para que se capacite al personal existente. Y se replantee el perfil de las futuras contrataciones, es decir, que se contrate al aspirante que reúna un perfil adecuado para dar la atención; que las instituciones asuman con seriedad, la función social para la que fueron creadas, retomando la investigación, planeación, supervisión, control y sistematización de la experiencia; que se tomen como estrategias: el trabajo interdisciplinario e interinstitucional; generar una coordinación interinstitucional, con el fin de evitar duplicidad de funciones y optimizar recursos; que se replantee los alcances o atribuciones que como institución les compete, con el fin de integrar una red de apoyo, cuyo alcance sea mayor y permita difundir eficazmente la ley de los derechos de las personas adultos mayores en el Distrito Federal y a su vez propiciar la generación de una cultura que reivindique al adulto en plenitud; que se involucren las instancias académicas (universidades públicas y privadas), para generar más conocimientos sobre el tema, así como, la formación de profesionistas especializados en la atención al adulto en plenitud.

PLANEACIÓN

Plan General de Trabajo

Justificación del Plan General de Trabajo

En el marco de la política social del Gobierno del Distrito Federal y con fundamento en el Plan Nacional de Desarrollo, se incluye la atención a grupos vulnerables de la población que demanda atención prioritaria, entre ellos se encuentran los adultos en plenitud, quienes padecen situaciones de inequidad y exclusión social, lo cual los mantiene en estado de marginación y pobreza.

En México, debido a la transición demográfica que apunta a un crecimiento irreversible e inevitable del grupo poblacional con más de 60 años, se han creado instituciones cuyos objetivos van orientados a mejorar sus condiciones de vida y evitar su discriminación a través de programas que favorezcan la atención de esta población.

Como profesionistas de trabajo social interesados en la problemática que afecta a este sector de la población y conscientes de los derechos que tienen los adultos en plenitud a recibir una atención de calidad a disfrutar de una vida digna, productiva, y sobre todo al reconocimiento como parte de la sociedad. Consideramos necesario y prioritario destacar en el presente plan, que es determinante en cualquier forma de intervención, que ésta vaya orientada a potenciar aquellos recursos humanos, institucionales y financieros que permitan al adulto en plenitud obtener mayores opciones de desarrollo, de modo que se les facilite el mantener y/o mejorar su calidad de vida.

Por lo anterior surge la necesidad de diseñar como estrategia de intervención un plan que contribuya a generar una cultura de la vejez.

Objetivo general

- Modelar nuevos procesos para generar una cultura de la vejez a través de la capacitación en la "atención de calidad al adulto en plenitud", al personal que los atiende en los clubes de la Delegación Tlahuac, para incidir en la atención que les brindan y con ello contribuir al mejoramiento de su calidad de vida.

Objetivos específicos

- Diseñar un programa orientado a capacitar en "atención de calidad al adulto en plenitud" al personal que atiende al adulto en plenitud en los clubes de la Delegación Tlahuac, para contribuir a mejorar su calidad de vida.
- Sensibilizar al personal que atiende al adulto en plenitud en los clubes de la Delegación Tlahuac, sobre la importancia de capacitarse para brindar una atención de calidad al adulto en plenitud.
- Dar a conocer el programa a través de reuniones de trabajo con el personal de la Unidad Departamental de Asistencia Social de la Delegación Tlahuac, para sensibilizarlos de los alcances que éste puede tener en el trabajo con los adultos en plenitud.
- Establecer convenios interinstitucionales en la Delegación Tlahuac que determinen la aportación que cada una de ellas hará, en cuanto a los recursos humanos, materiales y financieros que son necesarios para que el programa de capacitación se lleve a cabo.
- Al término de la capacitación el personal deberá estar preparado para dar una atención de calidad a los adultos en plenitud de los clubes de la Delegación Tlahuac.

Metas

- Elaborar un programa de capacitación que responda a las necesidades y expectativas de los adultos en plenitud que asiste a los clubes y de los objetivos y metas de las instituciones involucradas en la atención a este grupo de población.
- Diseñar un programa dirigido a capacitar al personal que atiende al adulto en plenitud en los clubes de la Delegación Tlahuac.
- Sensibilizar al 100% del personal de la Unidad Departamental de Asistencia Social de la Delegación Tlahuac sobre la importancia de capacitarse en la "atención de calidad al adulto en plenitud".
- Establecer un convenio interinstitucional que involucre al: DIF-DF, INAPAM, Delegación Tlahuac, así como a otras instituciones que trabajan con adultos en plenitud para la implementación del programa.

- Lograr que el 80% del personal actúe con una visión integral con el adulto en plenitud.
- Conseguir que el 90% del personal que se capacite proporcione una atención que satisfaga las necesidades y expectativas institucionales y de los adultos en plenitud que atienden en los clubes de la Delegación Tlahuac.

Políticas

- Contribuir a generar una cultura de la vejez.
- Diseñar un programa de capacitación para la "atención de calidad al adulto en plenitud, apegado a las necesidades y expectativas de los adultos en plenitud y del personal que va ser capacitado, así como de las necesidades institucionales.
- Sensibilizar al personal de la Unidad Departamental de Asistencia Social sobre la importancia de capacitarse para brindar una atención de calidad.
- Fomentar el trabajo interdisciplinario entre el personal involucrado en la atención del adulto en plenitud.

Líneas de acción

- Identificar y reconocer los recursos materiales, humanos y financieros con que cuentan los clubes y la Unidad Departamental de Asistencia Social de la Delegación Tlahuac.
- Capacitar al personal que atiende al adulto en plenitud en los clubes de la Delegación Tlahuac en la atención de calidad al adulto en plenitud.
- Propiciar los canales de comunicación entre cada uno de los integrantes del personal de la Unidad Departamental de Asistencia Social de la Delegación Tlahuac y las instituciones involucradas en el programa.
- Promover el programa de capacitación entre el personal de la Unidad Departamental de Asistencia Social y las instituciones responsables de atender al adulto en plenitud de la Delegación Tlahuac.

- Establecer reuniones con las autoridades correspondientes en las distintas instituciones que trabajan a fin de sensibilizarlos sobre la importancia de la capacitación en la "atención de calidad al adulto en plenitud" y con el objeto de conseguir financiamiento para su implementación.
- Elaborar un programa que responda a las necesidades y expectativas de los adultos en plenitud que asisten a los clubes y de los objetivos y metas de las instituciones involucradas en la atención de este grupo de población.
- Elaborar propuestas metodológicas y de difusión para la población a la que va dirigido el programa.
- Fortalecer la coordinación entre las instituciones involucradas en la atención del adulto en plenitud de la Delegación Tlahuac.
- Coordinar, supervisar y evaluar el programa.

Programa "atención de calidad al adulto en plenitud"

El presente programa tiene como finalidad capacitar al personal que atiende al adulto en plenitud para que brinden una atención de calidad y den mejores opciones de desarrollo, en donde adquieran los conocimientos, habilidades y destrezas, que les sean útiles para estar preparados para optimizar recursos y crear redes de apoyo social, lo cual genere un cambio en la atención que actualmente se da dentro de los clubes de la Delegación Tlahuac.

Objetivo general

- Capacitar al personal de la Unidad Departamental de Asistencia Social y de quienes administran los clubes de la Delegación Tlahuac, en la "atención de calidad al adulto en plenitud", para estar preparados y así propiciar la optimización de recursos.

Objetivos específicos

- Difundir el programa entre el personal de la Unidad Departamental de Asistencia Social de la Delegación Tlahuac.
- Buscar el apoyo interinstitucional, con instituciones que puedan brindar la capacitación.
- Establecer la logística que permita optimizar los recursos materiales, financieros y humanos para la implementación del programa.
- Establecer los contenidos del curso.
- Establecer los criterios de supervisión, evaluación y sistematización del programa.
- Al término de la capacitación el personal deberá estar preparado para dar una atención de calidad a los adultos en plenitud de los clubes de la Delegación Tlahuac.

Metas

- Conformar un grupo de 25 personas con el personal de la Unidad Departamental de Asistencia Social de la Delegación Tlahuac para darles el curso de capacitación "atención de calidad al adulto en plenitud".
- Llevar a cabo una reunión de trabajo con las autoridades de las distintas instituciones que se involucran con el adulto en plenitud con el fin de captar a los instructores que se encargarán de la capacitación.
- Informar al 100% del personal de la Unidad Departamental de Asistencia Social de la Delegación Tlahuac de la importancia que tiene la capacitación en "atención de calidad al adulto en plenitud".
- Realizar la logística correspondiente para hacer posible la implementación del programa.
- Registrar los criterios de supervisión evaluación y sistematización.
- El 90% del personal que se capacite deberá estar preparado para dar una atención de calidad a los adultos en plenitud de los clubes de la Delegación Tlahuac.

Actividades

ACTIVIDADES	PROCEDIMIENTOS	TÉCNICAS	INSTRUMENTO
Determinar el contenido temático del curso de capacitación "Atención de calidad al adulto en plenitud"	Recopilar información bibliográfica y hemerográfica para seleccionar el contenido del curso	Investigación Discusión Análisis	Material bibliográfico hemerográfico Internet
Analizar la concordancia de los temas con los objetivos del curso de capacitación "Atención de calidad al adulto en plenitud"	Revisión de información bibliográfica y hemerográfica	Análisis Discusión	Material bibliográfico y hemerográfico de cada tema
Elaborar el formato para las cartas descriptivas	Diseñar el formato para las cartas descriptivas	Redacción	Cartas descriptivas
Programar el curso de capacitación "Atención de calidad al adulto en plenitud"	Elaboración del cronograma de actividades	Discusión Análisis	Cronograma de actividades
Gestionar con las instituciones el local y el mobiliario necesarios para el desarrollo del curso	Entrevista con las autoridades correspondientes	Entrevista	Pláticas
Buscar el apoyo interinstitucional, con instituciones que puedan brindar la capacitación.	Entrevista con las autoridades correspondientes.	Entrevista	Pláticas
Difusión del curso de capacitación "Atención de calidad al adulto en plenitud"	Elaboración del material de difusión.	Didácticas	Carteles Tripticos
Conformar el grupo para impartir el curso de capacitación "atención de calidad al adulto en plenitud"	Llevar acabo una reunión para integrar el grupo	Técnicas de integración grupal	Dinámica de grupos
Realizar las sesiones del curso de capacitación "Atención de calidad al adulto en plenitud"	Desarrollar cada una de las sesiones del curso de capacitación "Atención de calidad al adulto en plenitud"	Expositiva, análisis reflexión y discusión	Materiales didácticos
Supervisar el desarrollo del curso de capacitación "Atención de calidad al adulto en plenitud"	Llevar acabo la supervisión del curso de capacitación "Atención de calidad al adulto en plenitud"	Análisis Observación	Guías de observación formatos de supervisión
Evaluar el curso de capacitación "Atención de calidad al adulto en plenitud"	Evaluar el proceso y desarrollo del curso de capacitación "Atención de calidad al adulto en plenitud"	Análisis Discusión	Informes, reuniones y cartas descriptivas
Sistematizar el curso de capacitación "Atención de calidad al adulto en plenitud"	Sistematizar el proceso y desarrollo del curso de capacitación "Atención de calidad al adulto en plenitud"	Análisis	Diario de campo, informes, cartas descriptivas, crónicas de taller

Metodología.

El programa de capacitación en la "Atención de calidad al adulto en plenitud" está dirigido al personal de la Unidad Departamental de Asistencia Social de la Delegación Tlahuac.

- Establecer los contenidos temáticos del curso de capacitación.
- Llevar a cabo reuniones de trabajo con las autoridades de las distintas instituciones que se involucren con el adulto en plenitud con el fin de tomar decisiones que sean necesarias para la implementación del programa.
- Se convocará a través de material de difusión y pláticas personalmente con el personal de la Unidad Departamental de Asistencia Social para su inserción en el curso de capacitación.
- Se establecerá contacto con las autoridades correspondientes para que designen al personal que se va a capacitar para la formación de grupos.
- Coordinarse con las autoridades de las distintas instituciones para designar las aportaciones en cuanto a recursos financieros, materiales y humanos que cada una hará para la implementación del programa.
- Establecer comunicación con los instructores, a través de entrevistas programadas.
- Designar a los instructores de cada uno de los temas del curso.
- Supervisar bajo los siguientes criterios: cumplimiento de la metodología señalada para el programa y su concordancia con los objetivos y metas establecidos.
- Evaluación será de tipo ex post; por parte del (la) trabajador (a) social responsable del programa. Bajo los siguientes criterios: diseño del programa, objetivos y metas, proceso de funcionamiento, cumplimiento de objetivos y metas, resultados e impacto social.

Proyecto de capacitación "atención de calidad al adulto en plenitud"

- Por medio del siguiente proyecto se operaran las expectativas manifestadas por los adultos en plenitud y de los resultados obtenidos en el diagnóstico mediante un contenido temático integral que se impartirá en el curso de capacitación.

Objetivo general

- Implementar el curso de capacitación "atención de calidad al adulto en plenitud" dirigido al personal que atiende al adulto en plenitud en los clubes de la Delegación Tlahuac.

Objetivos específicos

- Diseñar el contenido temático del curso de capacitación.
- Diseñar el formato para las cartas descriptivas de cada una de las sesiones.
- Calendarizar las sesiones para el curso.
- Contratar los instructores que impartirán el curso.
- Establecer el local y mobiliario adecuado para el desarrollo de las sesiones.

Metas

- Elaborar el 100% del contenido temático para el curso de capacitación.
- Diseñar un formato para las cartas descriptivas para cada una de las sesiones.
- Calendarizar el 100% de las sesiones del curso.

- Capacitar a 25 personas que den servicios en la Unidad Departamental de Asistencia Social y del personal que atiende al adulto en plenitud en los clubes de la Delegación Tlahuac.
- Contratar a los instructores que sean necesarios para impartir el 100% de los temas del curso.
- Asegurar el local y el mobiliario en el que se impartirá el curso de capacitación.

Duración del proyecto

- El desarrollo del proyecto tendrá como duración 7 meses.
- El curso de capacitación tendrá una duración de 288 horas y se impartirán 3 sesiones a la semana de 4 horas cada una durante 24 semanas.

Fases del proyecto:

- Planeación.
- Programación.
- Difusión.
- Ejecución.
- Supervisión.
- Evaluación.
- Sistematización.

Beneficiarios del proyecto:

- Beneficiarios directos son 25 (personal que se va a capacitar).

- Beneficiarios indirectos son 756 (usuarios de los clubes de la Delegación Tlahuac; y tentativamente los que a continuación se mencionan.

Funciones del personal requerido

Trabajadores (as) Sociales:

- Planeación.
- Programación.
- Difusión.
- Ejecución.
- Supervisión.
- Evaluación.
- Sistematización.

Instructores:

- Elaboración de cartas descriptivas por sesión.
- Impartir cátedra al grupo.
- Elaborar un informe semanal, mensual y final por escrito sobre el proceso del grupo y la concordancia de los temas con las necesidades de capacitación de los alumnos.
- Evaluar el desempeño de los alumnos del grupo durante el proceso de capacitación.

Infraestructura física y de equipo

- Local con suficiente ventilación iluminación y mobiliario.

- Artículos de papelería.
- Proyector de diapositivas.
- Proyector de acetatos.
- Televisión.
- Videocasetera.
- Grabadora.
- Servicio de fotocopiado.

Financiamiento

- Financiamiento interno que proporcionen las instituciones involucradas en este proyecto.
- Financiamiento externo, a través de donativos, concesiones, etc.

Seguimiento y control

- Se llevará a cabo semanalmente a través de la contrastación de las cartas descriptivas de las sesiones con los informes del instructor.
- Reuniones mensuales con los instructores.
- Registro de asistencia de los alumnos e instructores.

Supervisión.

Tendrá como propósito determinar los aciertos, errores o desviaciones en el cumplimiento de los objetivos, metas, desarrollo de actividades, normas y procedimientos que rigen el proyecto para encauzar hacia el cumplimiento de los objetivos.

Se realizará a través de:

- Control de asistencia.
- Participación.
- Desarrollo del proyecto.
- Revisión de informes semanales.

Utilizando como técnicas la observación y como instrumento la cédula de entrevista y cuestionario que se aplicará una al personal de la Unidad Departamental de Asistencia Social, otra al personal que atiende al adulto en plenitud en los clubes de la Delegación Tlahuac y otra a los instructores.

Evaluación.

La evaluación tendrá como propósito la valoración de los resultados alcanzados con relación a lo esperado. Dentro de la evaluación se considerarán los siguientes aspectos:

- **Eficiencia:** Se referirá al rendimiento y aprovechamiento de los recursos materiales, humanos y financieros.
- **Eficacia:** Se referirá al grado de cumplimiento de los objetivos del proyecto.
- **Efectividad:** Se relaciona con el impacto social o cobertura que alcanza el proyecto, en función de la magnitud que tiene el problema.

La evaluación para el presente proyecto será de tipo ex ante que se realizará antes del inicio del proyecto y ex post. Durante la implementación del proyecto se llevará a cabo una evaluación de procesos, la cual va a determinar la medida en que los componentes del proyecto contribuyen o son disfuncionales a los fines perseguidos y servirá para ajustar lo programado. Se buscará detectar las dificultades, que se dan en la programación, administración, control, etc., para corregirlas oportunamente, disminuyendo los costos derivados de la ineficiencia.

Su función central será medir el cumplimiento de los objetivos planteados en el proyecto.

Al término del proyecto se llevará a cabo una evaluación de impacto la cual tendrá que ver con el uso futuro de la experiencia realizada. Será una evaluación de impacto, puesto que busca apreciar en qué medida el proyecto alcanza sus objetivos y cuáles son sus efectos secundarios (previstos y no previstos).

La evaluación de impacto mira hacia atrás (si el proyecto funcionó o no) descubriendo las interrelaciones de las variables que se involucran.

Se evaluarán los siguientes indicadores:

- Objetivos y metas planteados.
- Objetivos y metas alcanzados.
- Resultados e impacto social.

Sistematización.

La sistematización se llevará a cabo conforme al modelo de María Mercedes Gagneten, y de acuerdo al desarrollo de las siguientes fases tal y como se muestran en el cuadro de la siguiente página:

Fase	Procedimiento	Técnica	Instrumento
Reconstrucción de la experiencia	Relato descriptivo del proceso de capacitación, dirigido al personal que atiende al adulto en plentiu en los clubes de la Delegación Tlahuac, se analizará el entorno en que se dio, como se actuó, como se vivió, el espacio, el tiempo, las relaciones sociales, la metodología empleada, las técnicas aplicadas y los objetivos alcanzados.	Relato descriptivo de la experiencia	Diario de campo Crónicas de taller Cartas descriptivas Informes
Análisis	Se partirá de lo general a lo particular en donde se distinguirán y separarán las partes del proceso de capacitación, hasta llegar a conocer sus principios y elementos fundamentales. Lo cual permitirá conocer los antecedentes que conformaron la situación en la que se desarrolló el plan, programa y proyecto	Análisis de contenidos	Fichas de las categorías de análisis
Interpretación	Se interpretarán los datos obtenidos en el proceso de capacitación con el auxilio de un marco teórico determinado, el cual permitirá explicar el o los fenómenos identificados, el marco teórico operativo, las técnicas utilizadas y los resultados obtenidos.	Análisis	Marco teórico Resultado de las fases anteriores
Conceptualización	Se reconstruirá de forma teórica los diferentes elementos percibidos, tematizados e interpretados, que expliquen las interrelaciones por las cuáles suceden determinadas situaciones durante el proceso de capacitación y en la experiencia que se desarrolla,	Análisis.	Marco teórico Resultado de las fases anteriores
Generalización	Se extraerá lo universal de lo particular en diferentes espacios y en tiempo de confrontación. Es cuando en el proceso de capacitación la misma experiencia se repite en otros espacios y en condiciones similares. Esto permitirá establecer leyes acerca del comportamiento determinado.	Análisis comparativo.	Resultados de las fases anteriores.
Conclusiones	Se establecerá una relación objetiva del personal capacitado durante el proceso con la población de los adultos y la sociedad, de la cual surjan o se fundamenten acciones deseables hacia el futuro. A partir del curso probable de acontecimientos, basado todo en las fases anteriores.	Análisis Reflexión	Resultados de las fases anteriores.
Propuestas	Implican soluciones alternativas que sean puestas en marcha para el proceso de capacitación que se desarrolle en otro espacio y tiempo. Aportará el aprovechamiento de recursos externos e internos, reformulación de objetivos, la eficiencia y eficacia en la selección de la metodología que se utiliza.	Análisis Planeación programación	Resultado de todas las fases del modelo de sistematización.

Justificación del contenido temático

El presente contenido temático responde a la necesidad de capacitar al personal que trabaja directa o indirectamente con adultos en plenitud, ya que de acuerdo a nuestro planteamiento del problema, la falta de capacidad de las personas que se encuentran en estrecha relación con este grupo de población impacta en la atención que deberían darles, lo cual repercute para que continúen con una vida activa, ya que no les proporcionan opciones para su desarrollo pleno.

En el marco teórico planteamos que el adulto en plenitud se encuentra en ocasiones en un estado de indigencia, desamparo y marginación debido al desconocimiento que se tiene acerca de cómo atenderlos adecuadamente en los ámbitos social, emocional y asistencial; incluyendo a la familia y al personal que los atiende en los clubes (específicamente de la Delegación Tlahuac) y tomando en cuenta que la política social actual establece que la vejez no es el fin de la vida productiva, sino una etapa que requiere de acciones especiales, acordes a sus distintas, pero importantes y valoradas capacidades. Para esto proponemos un contenido temático con temas específicos acerca del adulto en plenitud desde una perspectiva biopsicosocial, trabajo con grupos, creación de redes de apoyo social, desarrollo comunitario, entre otros. Los cuales proporcionan elementos teóricos y prácticos que permiten realizar un análisis profundo de la situación.

La finalidad del contenido temático es que los temas proporcionen conocimientos teóricos y prácticos suficientes para que el personal se prepare mediante la adquisición de conocimientos, habilidades y destrezas que les permita brindar opciones de desarrollo que incidan en el mejoramiento de la calidad de vida de los adultos en plenitud y mejorar el servicio que actualmente se lleva a cabo dentro de los clubes de la Delegación Tlahuac.

Contenido temático:

1 Cuestiones Sociales del envejecimiento

- * Concepto de vejez
- * Proceso de envejecimiento
- * Envejecimiento en el mundo
- * Envejecimiento en México

2 Características físico-biológicas del Adulto en plenitud

- * Cambios físicos y biológicos

3 Características psicológicas

- * Depresión
- * Soledad
- * Autoestima

4 Características intelectuales.

- * Capacidad de aprendizaje y de razonamiento.
- * Capacidad para resolver problemas.
- * Toma de decisiones.
- * Creatividad.

5 Características sociales.

- * Relación familiar, comunitaria, social y nacional.
- * Inadaptación familiar y social.

6 Problemática familiar y social.

- * Abandono.
- * Rechazo.
- * Despojo.
- * Maltrato.
- * Desempleo.
- * Brechas intergeneracionales.

7 Aspectos epidemiológicos.

- * Transición salud-enfermedad.
- * Incapacidad, discapacidad, dependencia.
- * Mortalidad-longevidad.
- * Signos de alarma.

- * Urgencias médicas.

8 La nueva cultura de la vejez.

- * Adultos en plenitud.
- * Calidad de vida.
- * Grupos de adultos en plenitud como alternativa social (grupos de autoayuda, orientador social).
- * Envejecimiento exitoso. ¿Cómo lograrlo?

9 Derecho de la senectud.

- * Derecho a una vida digna, a una atención de calidad y a un respeto social.
- * Derecho a la salud.
- * Derecho a la seguridad social.
- * Derechos económicos y laborales.
- * Derecho a la educación, cultura y recreación.
- * Derechos políticos.

10 Políticas para la atención del adulto en plenitud.

- * Plan Nacional de Desarrollo.
- * Programa Nacional de Salud.
- * Secretaría de Salud.
- * Secretaría de Desarrollo Social.
- * Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores en el D.F.

11 Instituciones involucradas con el adulto en plenitud.

- * IMSS.
- * ISSSTE.
- * INAPAM.
- * ONG'S.
- * DIF.
- * Instituciones privadas.
- * IAP.

12 Desarrollo comunitario.

- * Construcción de redes de apoyo social.
- * Participación de la comunidad en la atención al adulto en plenitud.

13 Tanatología en la tercera edad.

- * La muerte y el morir en el adulto en plenitud.
- * Actitudes sociales ante la muerte.
- * Como enfrenta y asume el adulto en plenitud la muerte.
- * Actitudes del adulto en plenitud ante su propia muerte.
- * Atención profesional tanatológica.

14 Atención de calidad.

- * Trabajo con grupos.
- * Dinámica de grupos.
- * Conducción de grupos.
- * Proceso de grupos.
- * Liderazgo, estilos y características.
- * Conocimientos y habilidades del conductor.
- * Equipo interdisciplinario.
- * Papel del Trabajador Social en la atención del adulto en plenitud.
- * Perfil del personal que labora con ancianos.
- * Planeación, supervisión y evaluación de proyectos sociales.

CONCLUSIONES

Conclusiones

Ser adulto en plenitud implica haber vivido un período de 60 años o más y contar con la capacidad y oportunidad de seguirse desarrollando plenamente en los ámbitos en que interviene (familiar, comunitario, social y nacional) lo cual le permita mejorar su calidad de vida.

Existen políticas internacionales, nacionales y locales, que están a favor de contribuir para alcanzar el potencial máximo y lograr la plenitud existencial, ya que la culminación personal es la oportunidad de experimentar un crecimiento óptimo como miembro participante de la sociedad desde la niñez hasta la vejez; algunos ejemplos de estas políticas son: una sociedad para todas las edades (ONU), establecer una nueva cultura de gobierno basada en el humanismo, la equidad, el cambio, el desarrollo incluyente, el desarrollo regional, el estado de derecho y la gobernabilidad democrática (Plan Nacional de Desarrollo 2000-2005), y la ley de los derechos de las personas adultas mayores para el Distrito Federal, en donde se operacionalizan los anhelos que en política social dirige el Gobierno del Distrito Federal para los adultos en plenitud.

Si bien es cierto que las políticas existen y que el Gobierno Federal y Local las asume, también lo es que no se cuenta con la situación económica, es decir, con los recursos, humanos, materiales y financieros, así como, los mecanismos para que éstas se cumplan. Basta con revisar los problemas que hasta el momento el gobierno no ha podido resolver, tales como, desempleo, insuficiencia de vivienda, inseguridad, rezagos en educación y salud, entre otros, en donde no se ha podido satisfacer la necesidad de los otros grupos de edad, mismos a los que se les asigna un mayor presupuesto, con mayor razón no se han atendido las que se generan en el grupo de adultos en plenitud, a las cuales el recurso que se destina es inferior.

El envejecimiento tiene características que en algunos casos pueden verse fortalecidas y en otras entorpecidas por agentes internos y/o externos, los cuales dependen de factores económicos, sociales, políticos y culturales. Para que el adulto en plenitud pueda experimentar la alegría de la vejez, es necesario que la sociedad supere la percepción de inutilidad, carga y objeto de inversión sin rendimiento que se le adjudica. Se habla de la vejez como si fuera una realidad que no nos pudiera alcanzar a nosotros, análogamente hablamos así de distintas enfermedades, tales como el SIDA o el cáncer, en ambos casos existen muy pocas acciones y respuestas, individuales y de la sociedad en su conjunto para atender su problemática.

Con respecto a la investigación realizada en los clubes de la Delegación Tlahuac, se pudo detectar a través de la investigación documental y de campo dos dimensiones, por un lado, la ausencia de voluntad política o de incompetencia de las autoridades que representan a las instituciones que potencialmente pueden dar atención al adulto en plenitud, por otro lado, la falta de personal capacitado dentro de los clubes, ambas, influyen para que se originen problemáticas, que se asocian para determinar la situación actual de atención al adulto en plenitud.

La primera dimensión a la que nos referimos en el párrafo anterior, la negligencia o incapacidad de las autoridades, repercute en que la atención se de forma aislada, es decir, que no se establezca la coordinación interinstitucional, ni se establezca la normatividad de los convenios, impidiendo la integración de la red institucional de apoyo para el adulto en plenitud.

La segunda dimensión reveló que el personal no cuenta con un perfil add-hoc para comprender la complejidad de la problemática del grupo de población a la que atiende, de lo cual deriva que pese a su mayor esfuerzo y gran fuerza de voluntad del personal, no logre dar respuestas adecuadas a las situaciones que se les presentan, y más aún adopte actitudes paternalistas que se vuelven un obstáculo para el adulto en plenitud. De lo anterior se deriva:

Que se subestime al adulto en plenitud, lo cual genera dependencia.

Por otra parte, se detectó que existen prácticas del personal, que privilegia a algunos y discrimina a otros en el trato y apoyos en especie que proporcionan como institución, estas prácticas son utilizadas por el personal como un mecanismo de ejercicio del poder (coerción) que es utilizado, para cumplir los caprichos institucionales, tendientes a enaltecer su imagen.

También nos pudimos percatar que lo que prevalece es la desorganización y actividades aisladas, derivándose subgrupos en los clubes, lo anterior no es atendido adecuadamente por el personal ya que debería fortalecer al grupo, dándole identidad, otorgarles libertad en la toma de decisiones, apoyándolos en el análisis contextual en que viven, para dotarlos de herramientas que les permitan generar alternativas de interacción con su medio, y conducirlo en su proceso hacia la autogestión.

Ausencia de un trabajo interdisciplinario que se oriente a conocer y atender la problemática, necesidades y expectativas del adulto en plenitud para generar nuevos conocimientos en el tema, así como, proponer alternativas viables para su atención.

Que el personal conserve la percepción de que no es necesario, ni mucho menos importante que se capaciten y tengan una carrera profesional para llevar a cabo su

trabajo, ya que sólo se requiere tener voluntad y paciencia para con los usuarios. Con ello justifican que en algunos clubes exista personal con un bajo nivel académico (primaria no concluida y bachillerato trunco). Esto comprueba que no han tomado conciencia de que la población de adultos en plenitud va en aumento y con ello las necesidades y demandas de bienes y servicios va a incrementarse, con lo que se agravaría la problemática si no se atiende oportuna y adecuadamente, en las instituciones, en la comunidad y a nivel nacional.

Lo antes expuesto delata, la vaguedad con la que se manejan las instituciones y la poca importancia que se le da a la capacitación de su personal, así como el poco interés del personal por capacitarse, conjugando lo anterior, nos podemos explicar el porque la falta de calidad en la atención para con los adultos en plenitud que asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac. Ya que se han convertido en espacios de distracción; infraestructura que se destinó para dar una atención integral, objetivo que no se ha cumplido.

Las dos dimensiones que se expusieron con antelación, así como las acciones que de ellas se derivan, obstaculizan la existencia de una cultura de la vejez, lo que repercute en la falta de un trato digno y su escasa integración comunitaria, social y productiva. Así como que las instituciones asuman con seriedad, la función social para la que fueron creadas, que no retomen la investigación, planeación, supervisión, control y sistematización de la experiencia; que no diseñen estrategias que se encaminen a generar un trabajo interdisciplinario e interinstitucional; a generar una coordinación interinstitucional, con el fin de evitar duplicidad de funciones y optimizar recursos, a replantear los alcances o atribuciones que como institución les compete, con el fin de integrar una red de apoyo, cuyo alcance sea mayor y permita difundir y hacer cumplir eficazmente la ley de los derechos de las personas adultos mayores en el Distrito Federal y a su vez propiciar la generación de una cultura que los reivindique.

Por lo antes expuesto el equipo que diseñó la propuesta de modelo de intervención "atención de calidad al adulto en plenitud" que aquí se presenta, consideró como prioridad capacitar al personal que atiende al adulto en plenitud en los clubes de la Delegación Tlahuac, con el fin de iniciar un proceso que conduzca a la optimización de recursos, a contribuir a generar una cultura que favorezca al desarrollo de este grupo de población y a la integración de redes de apoyo social. Para lograr lo anterior se sugiere en un segundo momento abrir dentro de la Unidad Departamental de Asistencia Social un departamento de investigación y planeación en donde se generen nuevos conocimientos en el tema. Así como, los planes y programas que respondan a las demandas de la población y principalmente a las necesidades y expectativas de los adultos en plenitud de la Delegación Tlahuac.

Lo anterior es factible ya que existen diferentes instituciones públicas y privadas que cuentan con los recursos necesarios para atender a esta población, sólo que hace falta una adecuada coordinación institucional y civil, con esto se lograría una mejor optimización de recursos, y sobre todo abarcar a la mayor cantidad posible de adultos en plenitud para contribuir a la disminución de su problemática.

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFIA

Libros:

- Eriksón H. Erick
Adultez
Fondo de Cultura Económica, México, 1986.
- Ander-Egg, Ezequiel
Diccionario de Trabajo Social
Edit. "El Ateneo" 8ª Ed. Barcelona, 1982.
- Henry Partt Fairchild
Diccionario de Sociología
Edit. Fondo de Cultura Económica
- Alfredo M. Saavedra
Vocabulario de Trabajo Social
Edit. Estela S.S. México, 1968
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales
Técnicas de Intervención Psicosocial en Gerontología Volumen I
Cartagena de Indias, Colombia, 28 de marzo-10 marzo 00.
- Hernández Sanpieri, Fernández Collado y otros,
Metodología de la Investigación
México, 1998.
- E. V. Cow Dry, PH. D. (Hun)
El Cuidado del Paciente Geriátrico
Edit. La Prensa Médica Mexicana, 1962.
- Pietro de Nicola
Geriatría
Edit. El Manual Moderno, México, D. F. 1989.
- Hoker, Susan
Una vejez feliz a la que todos tendríamos que llegar
Edit. GEDISA, 3ª Reimpresión, 1991.
- M. Dova I Mezey y Col
Evaluación de la Salud en el Anciano
Edit. La Prensa Médica Mexicana, S. S. 1984

- Fuentes, Aguilar Raúl
Vida y Salud en la Tercera Edad
Edit. Edamex, 1989
- Kálsh A. Richard
La Vejez
Ediciones Pirámide, Madrid, 1996.
- Rodríguez A. Joseph
Envejecimiento y Familia
Edit. Siglo XXI, Madrid, 1999.
- Salas, Alfaro Ángel
Derecho de la Senectud
Edit. Porrúa, México, 1999.
- Salvarezza, Leopoldo
La Vejez
Edit. Pardos, México, 1998.
- Cartesen, Laura.
Gerontología clínica integración psicológica y social.
Edit. Martínez Roca, Madrid, España. 1990
- Jiménez, Herrero F.
Gerontología Social: Envejecimiento y calidad de vida.
Edit. Herder, España, 1991.
- Sánchez, Salgado, Carmen Delia.
Trabajo social y vejez.
Edit. Humanitas, Argentina, 1995.
- Majos, Angélica.
Manual de prácticas de Trabajo Social en la tercera edad.
Edit. Siglo XXI, España, 1995.
- Moragas, Moragas, Ricardo.
Envejecimiento y calidad de vida
Edit. Herder, España, 1998.
- Hayflick
Cómo y por qué envejecemos.
Edit. Herder, España, 1999.

- CONAPO.
Envejecimiento demográfico de México: retos y perspectivas. Por una sociedad para todas las edades.
Edit. CONAPO, México, 1999.
- Fuentes, Aguilar. Raúl.
Vida y salud en la tercera edad.
Edit. EDAMEX. México.1989.
- Tornero, Medina, Manuel Enrique
Políticas sociales para las personas mayores
Edit. Universidad de Murcia, España, 2000

Tesis:

- Constantino González, Alma Rosa
Tesis: El problema del envejecimiento en México
"Una propuesta para una cultura del envejecimiento"
ENTS-UNAM. 1999
- Raúl Benítez Zenteno, Aguirre Alejandro, Verónica Montes de Oca
La situación de los adultos mayores en el D. F., elementos demográficos, epidemiológicos y sociológicos
Dirección General de Equidad y Desarrollo Social, Instituto de Investigaciones Sociales.
- Ortiz Vergara Ma. de Lourdes
Propuesta de modelo de intervención social
Educación para la salud en el adulto mayor
ENTS-UNAM México 2001

Revistas:

- Flores Carmen
Revista de Trabajo Social, La vejez algo más que el final
Escuela Nacional de Trabajo Social-UNAM, México, 1998.
- Directora Ma. Elena García Gutiérrez
Revista Gerusia: Prevención y auto cuidado para el bienestar en la edad adulta
México, 1999.

- Montes de Oca, Verónica
Hacia una sociedad para todas las edades
Instituto de Investigaciones Sociales
UNAM, México, 1999.

Documentos:

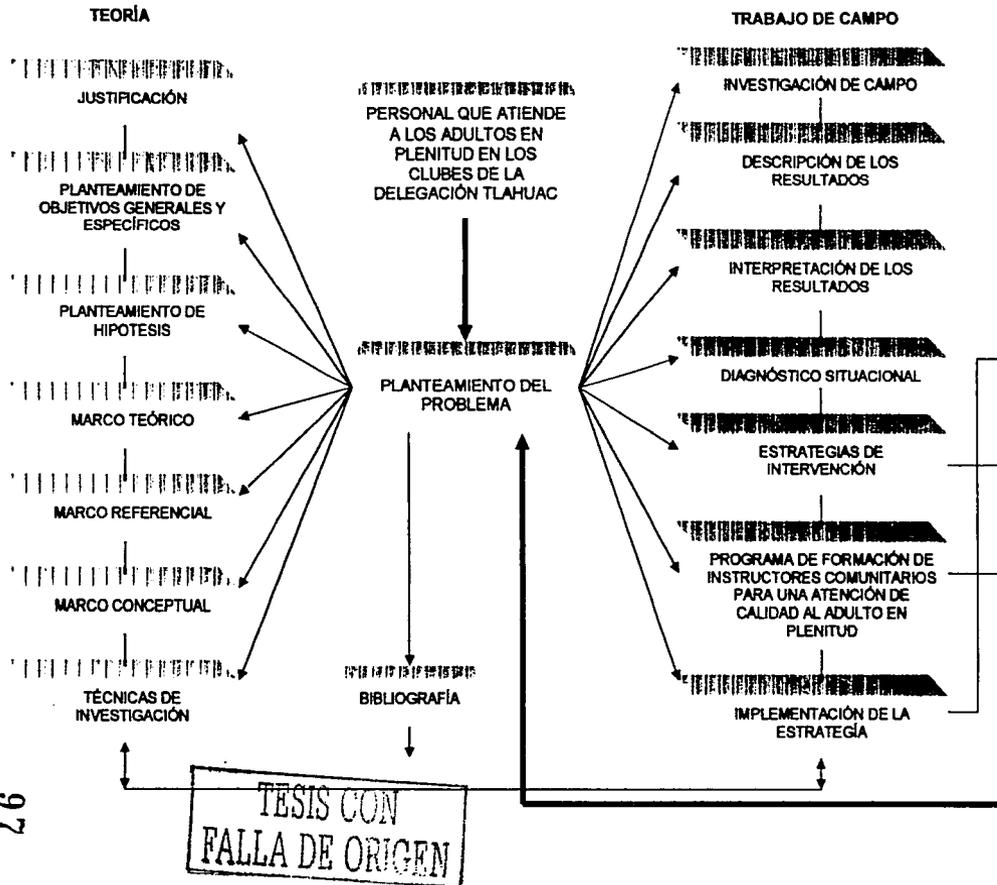
- Documentos programa: "Atención a las Personas de la 3ª edad de la Subdelegación de Desarrollo Social de la Delegación Álvaro Obregón" 1999.
- Folletos: "Esto es... Instituto Nacional de la Senectud".
- Subdirección de Investigación y desarrollo social.
 - Reglamento de los clubes de la tercera edad
 - INSEN, 1996
- Trípticos: Mejorar calidad de vida para el adulto mayor.
- Subdirección de atención a indigentes y personas de la tercera edad., DIF. DF, 1997.
- Programa: "Atención integral a las personas de la tercera edad", DIF-D.F, 2001.
- Plan Nacional de Desarrollo Social 2001-2006.
- Plan Nacional Salud. 2001.
 - Programa de Asistencia Social de la Unidad Departamental de la Delegación Tlahuac. 2001.
 - Programa: Atención a personas de la tercera edad del DIF-DF.

Páginas consultadas de la Internet:

- * www.inaplen.gob.mx
- * www.ssa.gob.mx
- * www.gdf.gob.mx
- * www.onu.org

ANEXOS

CUADRO 4
ESQUEMATIZACIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN DE CALIDAD DEL ADULTO EN PLENITUD





CUESTIONARIO



OBJETIVO: Recabar información que permita conocer la percepción del adulto en plenitud con relación al perfil profesional del personal que los atiende en los clubes de la Delegación Tlahuac.

DATOS GENERALES:

NOMBRE _____ EDAD _____
SEXO _____
ESCOLARIDAD _____ CLUB AL QUE PERTENECE _____

Instrucciones: El presente cuestionario consta de preguntas abiertas, cerradas y de opción múltiple, algunas de éstas con posibilidad de responder a una o más de las opciones. Sigue las especificaciones de llenado para cada pregunta.

1. ¿Qué significa para usted el concepto de adulto en plenitud?

ACERCA DEL CLUB

Elige una respuesta para las preguntas que a continuación se presentan.

2. ¿Con qué frecuencia asiste al club?

- a) más de dos veces por semana b) Dos veces por semana
c) Una vez por semana d) Una vez al mes

3. ¿Con qué frecuencia da su opinión o participa en las actividades y decisiones que se realizan en el club?

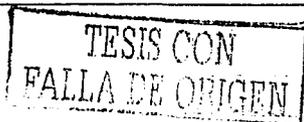
- a) Constantemente b) De vez en cuando c) Nunca

Elige una o más opciones de respuesta para la pregunta que a continuación se presentan.

4. ¿Por qué acude a los clubes?

- a) Están cerca de su casa b) Le satisface la atención que recibe
c) Las actividades que realizan d) Conoce más personas
e) Se aburre en casa f) Convive con otras personas
g) En el club se desarrolla h) Se distrae
i) _____

Otra _____



14. ¿Qué le desagrada de la persona que esta al frente del grupo?

- a) Su pasividad b) Su flojera c) Su apatía
d) Sus pocos conocimientos sobre Adultos en Plenitud e) Su tono de voz
f) Su trato descortés g) Su desorganización h) Nada
i) Otras _____

Elige una respuesta para la pregunta que a continuación se presenta.

15. ¿Considera que la actitud o personalidad de la persona que esta al frente del club influye en su comportamiento y sus decisiones dentro del grupo?

- a) Si b) No

¿Por qué? _____

16. ¿De qué forma influye? _____

Elige una o más opciones de respuesta para las preguntas que a continuación se presentan.

17. ¿Qué hace el instructor para mantener su atención?

- a) Sube y baja la voz b) Aplica alguna dinámica grupal
c) Les platica anécdotas d) los regaña
f) Conviene con los miembros del club g) Nada h) Otro
¿Cuál? _____

18. Si pudiera elegir al instructor ¿qué características tomaría en cuenta?

- a) Su físico y su voz b) Su conocimiento y trato amable
c) Su simpatía d) Su experiencia de trabajo con adultos en plenitud
e) La capacidad y habilidad demostrada f) Su puntualidad
g) Su comprensión en el trabajo con Adultos en plenitud
h) Que sea un buen gestor i) Otra ¿Cuál? _____

Elige una respuesta para la pregunta que a continuación se presenta.

19. ¿Considera que la atención que recibe de la apersona que esta al frente del grupo es de calidad?

- a) Si b) No

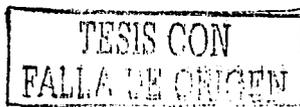
¿Por qué? _____

Elige una o más opciones de respuesta para las preguntas que a continuación se presentan.

20. ¿Qué propone para recibir una atención de calidad?

- a) Trato amable b) Respeto c) Mejores instalaciones
d) Que les hagan valer los derechos que les consagra la ley
e) Que se les tome en cuenta en las decisiones que afectan al grupo
f) Otro _____

21. ¿Qué actividad propone para enriquecer la atención que ofrece el club?





GUÍA DE ENTREVISTA



OBJETIVO: Recabar información que permita conocer el funcionamiento de los clubes de la Delegación Tlahuac, así como conocer el perfil del personal que atiende a los adultos en plenitud.

DATOS GENERALES:

NOMBRE _____ **EDAD** _____
SEXO _____
CLUB AL QUE PERTENECE _____
DOMICILIO _____

PERFIL ACADÉMICO:

1. ¿Qué escolaridad tiene?
2. ¿Ha realizado trabajo comunitario?
3. ¿Ha recibido capacitación en desarrollo comunitario?
4. ¿Cuándo, dónde y qué tiempo duró su capacitación?
5. ¿Qué tiempo tiene trabajando con adultos en plenitud?
6. ¿Ha recibido capacitación en atención a adultos en plenitud?
7. ¿Cuándo, dónde y qué tiempo duró su capacitación?
8. ¿Qué tiempo tiene trabajando con grupos?
9. ¿Ha recibido capacitación en manejo de grupos?
10. ¿Cuándo, dónde y qué tiempo duró su capacitación?
11. Desde su perspectiva ¿Para qué sirve capacitarse en los anteriores temas?
12. Durante el tiempo que tiene trabajando con adultos en plenitud ¿ha recibido capacitación que le permita mejorar la atención que da a los beneficiarios del club?

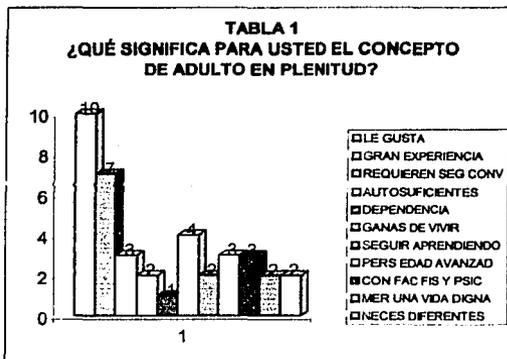
DINÁMICA DE LOS CLUBES

1. ¿De dónde derivan las actividades que se realizan en el club?
2. ¿Están establecidos los programas de actividades que se realizan en el club?
3. ¿Los usuarios participan en la programación, de qué forma?
4. ¿Están establecidos los horarios de actividades del club?
5. ¿Están informados los usuarios y por qué medio?
6. ¿Se respetan los horarios y espacios establecidos para las actividades?
7. ¿Existe algún reglamento o reglamentos para el funcionamiento del club?
8. ¿De dónde deriva o derivan él o los reglamento o reglamentos?
9. ¿Los usuarios tienen conocimiento de él o los reglamentos?

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

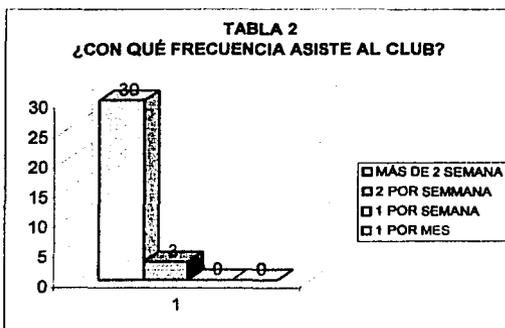
10. ¿A través de qué se les informa o se les hace saber del contenido del reglamento o reglamentos?
11. ¿Existen políticas internas hacia el interior del grupo, ¿Cuáles?
12. ¿Existe coordinación con otras instituciones?, ¿Cuáles? Y ¿Para qué?
13. ¿Se realizan reuniones técnicas interdisciplinarias?, ¿ Con quién? y ¿Para qué fin?
14. ¿Existe algún organigrama de la institución?
15. ¿Cuentan con manual de organización y procedimientos para el funcionamiento del club?
16. ¿El personal cuenta con estos manuales?
17. ¿Cuentan con un registro personal o expediente de cada uno de los usuarios del club, de que documentos o información se compone?, ¿De qué consta?
18. ¿Cuenta con un registro de las actividades en que participan los usuarios?
19. ¿Considera que su trabajo como administrador del club influya en la calidad de vida del usuario?, ¿De qué forma?
20. ¿Cómo considera que debería de ser una atención de calidad para el adulto en plenitud?
21. ¿Desde su percepción qué perfil sería el idóneo para administrar la atención del adulto en plenitud en los clubes?
22. ¿Cómo define al adulto en plenitud?

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



Fuente: Muestra de adultos en plenitud que asisten a los clubes de la Delegación Tlauhac que se tomó durante la Investigación de campo realizada de Septiembre a Octubre de 2001.

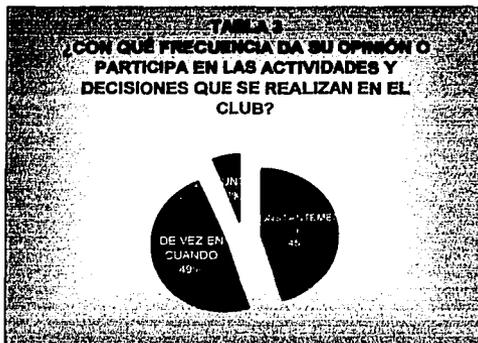
No quisieron dar un significado pero hicieron los siguientes comentarios con relación al concepto de Adultos en Plenitud: 10 de los 33 adultos en plenitud entrevistados dijeron que les gusta el término, 7 que son personas con experiencia, 4 conservan el deseo de vivir, y el resto mencionan que requieren seguir conviviendo con la gente que los rodea, que son y pueden ser autosuficientes, tienen las facultades físicas y psicológicas para seguir aprendiendo, merecen vivir una vida digna y que tienen necesidades diferentes a otros grupos de población.



Fuente: Muestra de adultos en plenitud que asisten a los clubes de la Delegación Tlauhac que se tomó durante la Investigación de campo realizada de Septiembre a Octubre de 2001.

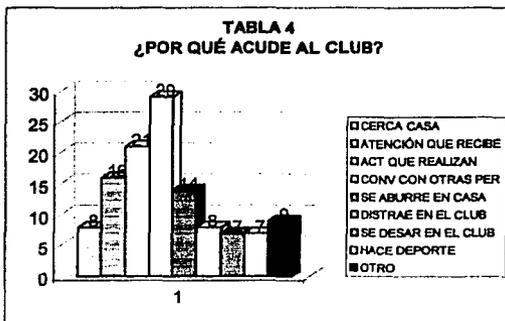
30 de los 33 adultos en plenitud asisten más de 2 veces por semana al club.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



Fuente: Muestra de adultos en plenitud que asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac que se tomó durante la investigación de campo realizada de Septiembre a Octubre de 2001.

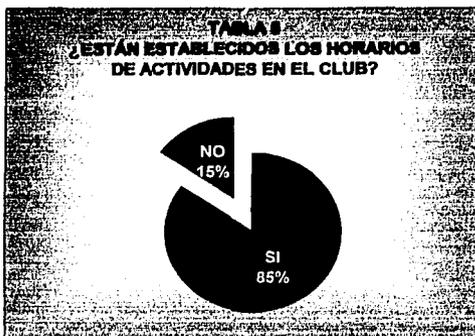
El 49% de los adultos en plenitud dan su opinión o participan en las actividades del club, mientras que el 45% menciona realizar lo antes mencionado constantemente y un 6% no lo hace.



Fuente: Muestra de adultos en plenitud que asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac que se tomó durante la investigación de campo realizada de Septiembre a Octubre de 2001.

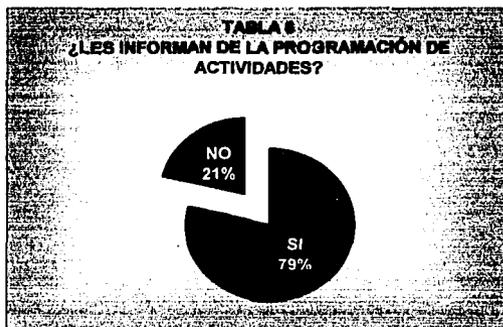
29 personas contestaron que acuden al club por la convivencia con otras personas de su edad, 21 por las actividades que realizan, 16 por la atención que recibe de la institución, estas son las principales razones por las que los adultos en plenitud asisten a los clubes.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



Fuente: Muestra de adultos en plenitud que asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac que se tomó durante la investigación de campo realizada de Septiembre a Octubre de 2001.

A decir del 85% de los adultos en plenitud los horarios de actividades están establecidos, el 15% restante dijo lo contrario.



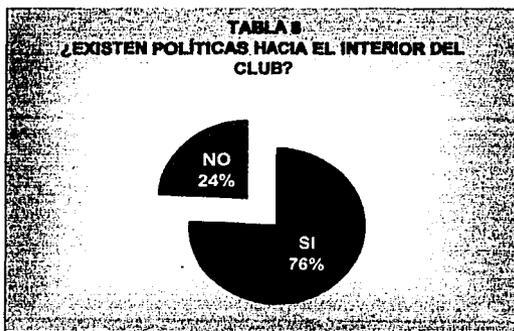
Fuente: Muestra de adultos en plenitud que asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac que se tomó durante la investigación de campo realizada de Septiembre a Octubre de 2001.

El 79% de los adultos en plenitud dijo ser informado sobre la programación de actividades, mientras que el 21% menciona que no se le informa sobre la programación de las actividades.



Fuente: Muestra de adultos en plenitud que asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac que se tomó durante la investigación de campo realizada de Septiembre a Octubre de 2001.

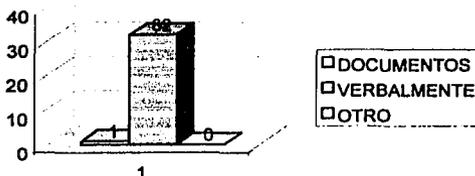
El 79% de los adultos en plenitud asisten a las pláticas informativas que se dan sobre distintos temas en los clubes, el 21 % dijo no hacerlo.



Fuente: Muestra de adultos en plenitud que asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac que se tomó durante la investigación de campo realizada de Septiembre a Octubre de 2001.

EL 76% de los adultos en plenitud entrevistados dijeron que hay políticas hacia el interior del club tales como: no deben llevar mandil, ni niños y niñas a los lugares de reunión , no deben dormir durante el horario de actividades, entre otras.

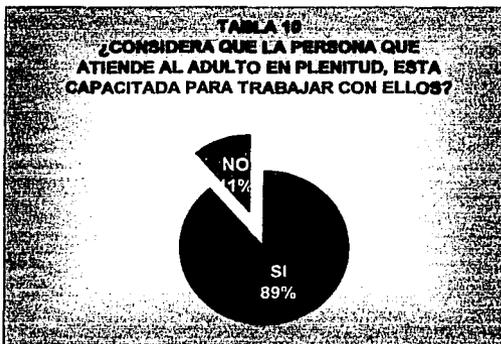
TABLA 9
**¿CÓMO SE DAN A CONOCER LOS HORARIOS,
 PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES Y
 POLÍTICAS DEL CLUB?**



Fuente: Muestra de adultos en plenitud que asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac que se tomó durante la Investigación de campo realizada de Septiembre a Octubre de 2001.

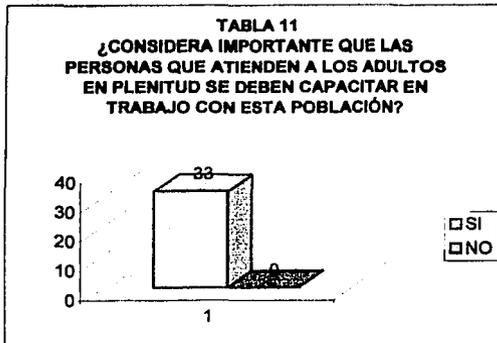
32 de las 33 personas entrevistadas mencionan que les dan a conocer verbalmente los horarios, la programación y las políticas del club.

TABLA 10
**¿CONSIDERA QUE LA PERSONA QUE
 ATIENDE AL ADULTO EN PLENITUD, ESTA
 CAPACITADA PARA TRABAJAR CON ELLOS?**



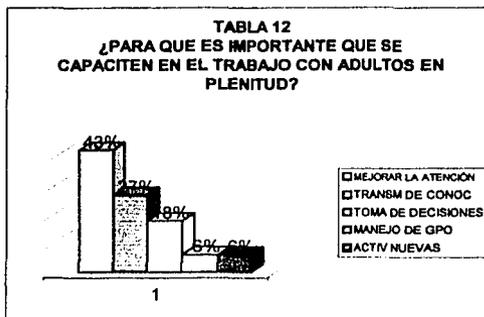
Fuente: Muestra de adultos en plenitud que asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac que se tomó durante la Investigación de campo realizada de Septiembre a Octubre de 2001.

Se puede observar que el 89% de la población entrevistada, considera que la persona que atiende al adulto en plenitud, está capacitada para trabajar con ellos, mientras que el 11% menciona que no lo están.



Fuente: Muestra de adultos en plenitud que asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac que se tomó durante la investigación de campo realizada de Septiembre a Octubre de 2001.

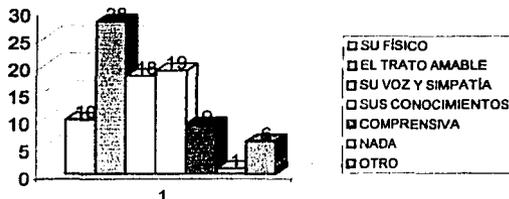
El total de las personas entrevistadas consideran que las personas que atienden a los adultos en plenitud deben capacitarse en trabajo con esta población.



Fuente: Muestra de adultos en plenitud que asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac que se tomó durante la investigación de campo realizada de Septiembre a Octubre de 2001.

Se puede observar en la gráfica que el 43% de los adultos en plenitud entrevistados contestaron que es importante que se capacite al personal que los atiende en los clubes, para mejorar la atención, un 27% consideró la transmisión de los conocimientos, el 18% mencionaron para que sea más acertada la toma de decisiones, y con el 6% los indicadores, manejo de grupo y la propuesta de actividades nuevas.

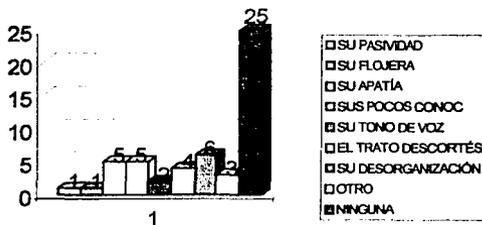
TABLA 13
¿QUÉ LE AGRADA DE LA PERSONA QUE
LOS ATIENDE EN LOS CLUBES?



Fuente: Muestra de adultos en plenitud que asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac que se tomó durante la Investigación de campo realizada de Septiembre a Octubre de 2001.

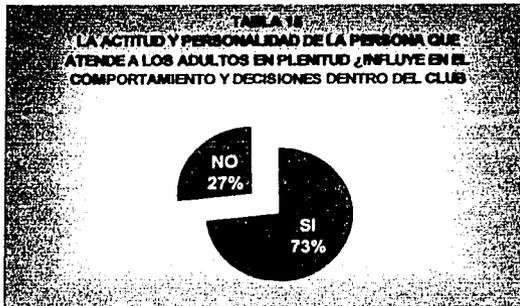
Como muestra la gráfica 28 de los 33 entrevistados mencionaron que lo que más les gusta es el trato amable que les da la persona que los atiende en el club, 19 les agradan sus conocimientos en trabajo con los adultos en plenitud, 18 su voz y simpatía y 10 su físico.

TABLA 14
¿QUÉ LE DESAGRADA DE LA PERSONA QUE
ATIENDE AL GRUPO?



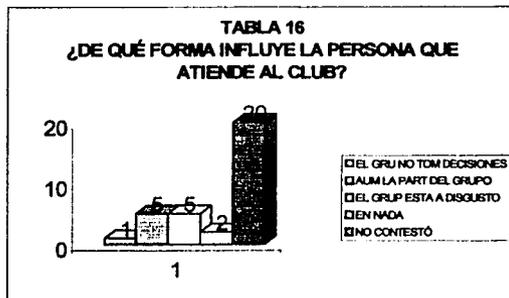
Fuente: Muestra de adultos en plenitud que asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac que se tomó durante la Investigación de campo realizada de Septiembre a Octubre de 2001.

25 de los 33 adultos mayores entrevistados, refiere no percibir situaciones que le desagraden de la persona que los atiende en el grupo, pero perciben que son desorganizados, muestran apatía por el trabajo que realizan y tiene pocos conocimientos en el trabajo con ellos.



Fuente: Muestra de adultos en plenitud que asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac que se tomó durante la investigación de campo realizada de Septiembre a Octubre de 2001.

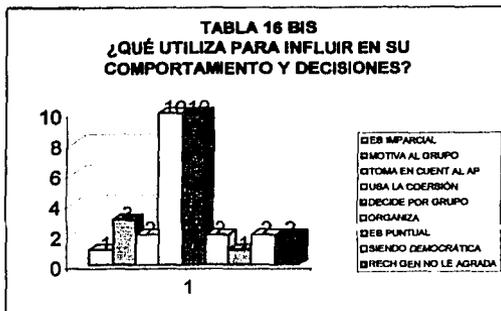
El 73% de los entrevistados, consideran que la actitud y personalidad de la persona que los atiende, influye en el comportamiento y decisiones que se toman hacia el interior del club, mientras que el 27% no lo cree así.



Fuente: Muestra de adultos en plenitud que asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac que se tomó durante la investigación de campo realizada de Septiembre a Octubre de 2001.

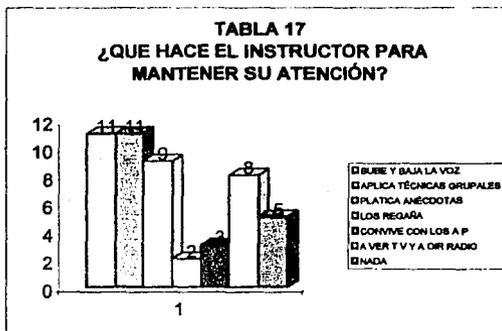
14 de los 33 adultos mayores entrevistados no contestaron esta pregunta, y 5 coinciden que influyen en aumentar la participación del grupo y que el grupo está a disgusto.

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN



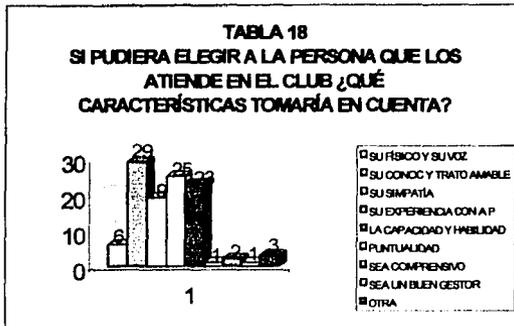
Fuente: Muestra de adultos en plenitud que asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac que se tomó durante la investigación de campo realizada de Septiembre a Octubre de 2001.

10 de los 33 entrevistados coinciden que las principales causas de influencia de la persona que atiende al club son por medio de la coerción, y deciden por el grupo sin tomarlo en consideración.



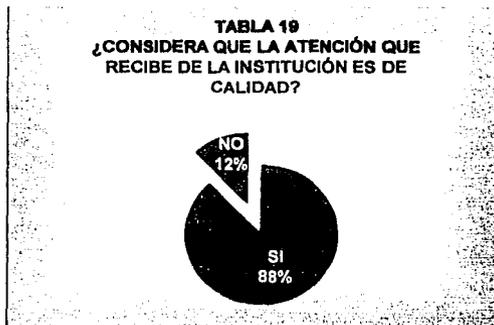
Fuente: Muestra de adultos en plenitud que asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac que se tomó durante la investigación de campo realizada de Septiembre a Octubre de 2001.

11 de los 33 entrevistados coinciden que para mantener su atención, la persona que atienden al grupo, sube y baja la voz y aplican técnicas grupales, 9 mencionaron que les platican anécdotas, 8 los ponen a ver televisión y a oír radio, 5 de ellos expresaron que no hacen nada para llamar su atención.



Fuente: Muestra de adultos en plenitud que asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac que se tomó durante la Investigación de campo realizada de Septiembre a Octubre de 2001.

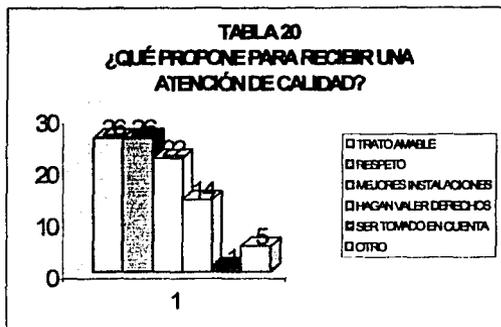
De las diferentes opciones que se les dieron a los entrevistados; 29 contestaron que el conocimiento y el trato amable debe ser la principal característica de la persona que los atiende en el club; 25 se inclinaron por la experiencia en trabajo con los adultos en plenitud; 23 por sus capacidades y habilidades desarrolladas en el manejo de grupos, 19 por su simpatía. Estas son las principales características que elegirían los entrevistados para la persona que atienden a los adultos en plenitud.



Fuente: Muestra de adultos en plenitud que asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac que se tomó durante la Investigación de campo realizada de Septiembre a Octubre de 2001.

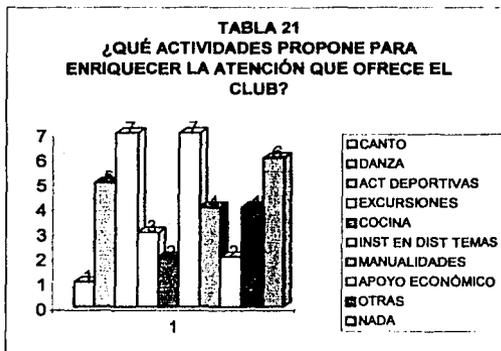
El 88 por ciento de los entrevistados consideran que la atención brindada en el club es de calidad, y el 12 % lo cree así.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



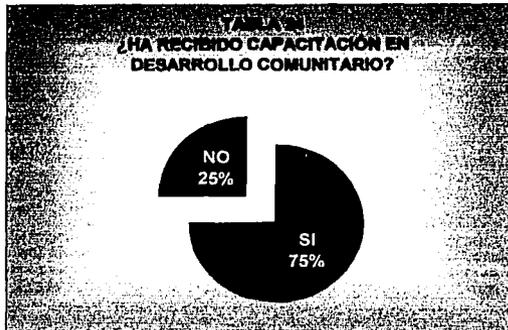
Fuente: Muestra de adultos en plenitud que asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac que se tomó durante la Investigación de campo realizada de Septiembre a Octubre de 2001.

Los adultos en plenitud entrevistados consideran que para que se les dé una atención de calidad, se les debe dar un trato amable y con respeto, mejorar las instalaciones, hacer valer sus derechos y tomarlos en cuenta.



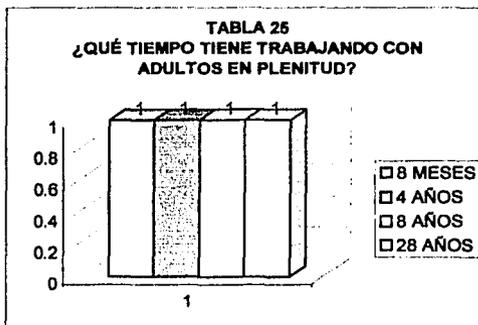
Fuente: Muestra de adultos en plenitud que asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac que se tomó durante la Investigación de campo realizada de Septiembre a Octubre de 2001.

Las actividades que con mayor frecuencia proponen los adultos en plenitud son las siguientes: 7 contestaron que se lleven al club instructores que les proporcionen información en distintos temas, 7 que se promuevan más deportes y 5 que se implementen clases de danza o que se abra un espacio para el baile como actividad, es importante destacar que 6 de los 33 entrevistados no proponen ninguna actividad.



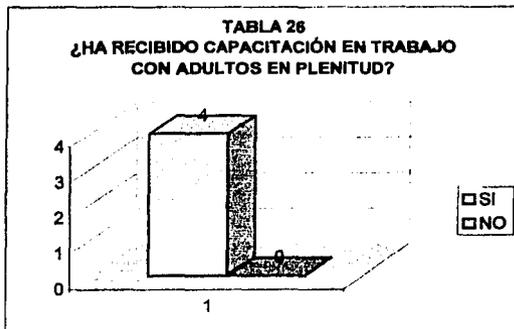
Fuente: Muestra del personal que atiende a los adultos en plenitud asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac, que se tomó durante la investigación de campo realizada de Septiembre a Octubre de 2001.

El 75% de los entrevistados mencionaron que la capacitación recibida en este tema, la obtuvieron durante su proceso de formación profesional, y 25% comentaron no haber recibido capacitación sobre desarrollo comunitario.



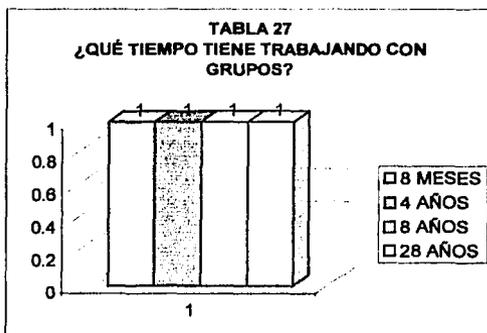
Fuente: Muestra del personal que atiende a los adultos en plenitud asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac, que se tomó durante la investigación de campo realizada de Septiembre a Octubre de 2001.

De los cuatro entrevistados podemos observar que la persona que tiene más tiempo trabajando con adultos en plenitud es de 28 años y la que tiene menos es de 8 meses.



Fuente: Muestra del personal que atiende a los adultos en plenitud asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac, que se tomó durante la investigación de campo realizada de Septiembre a Octubre de 2001.

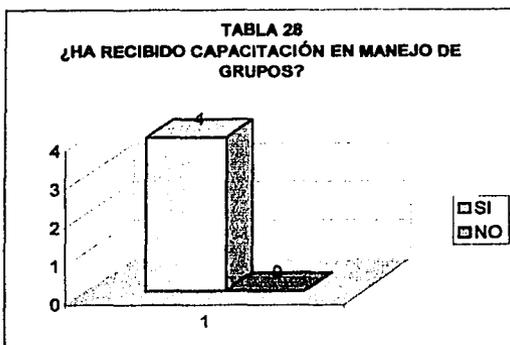
Todos los entrevistados que están al frente de los clubes recibieron capacitación en "trabajo con adultos en plenitud", misma que duró entre una semana y un mes; la capacitación recibida fue geriatría, tanatología, facilitadores de la 3ra edad, un mejor servicio y trato para el adulto mayor, enfermedades crónicas entre otras.



Fuente: Muestra del personal que atiende a los adultos en plenitud asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac, que se tomó durante la investigación de campo realizada de Septiembre a Octubre de 2001.

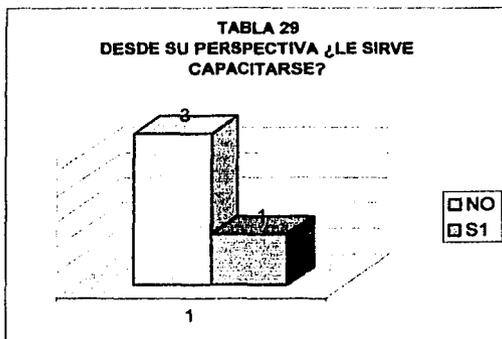
Como se puede observar la persona que lleva más tiempo trabajando con grupos es de 28 años y la que menos experiencia tiene es de 8 meses, cabe hacer mención que estas personas solo han tenido experiencia en el trabajo con adultos en plenitud.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



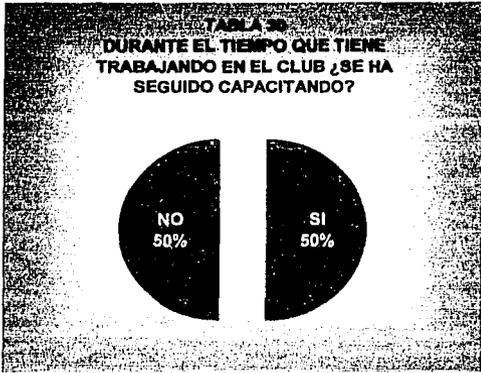
Fuente: Muestra del personal que atiende a los adultos en plenitud que asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac, que se tomó durante la Investigación de campo realizada de Septiembre a Octubre de 2001.

Todas las personas entrevistadas que están al frente de los clubes recibieron capacitación en manejo de grupos, la obtuvieron durante su proceso de formación profesional, y en cursos que han durado entre una semana y un mes impartidos por el INSEN y DIF-DF.



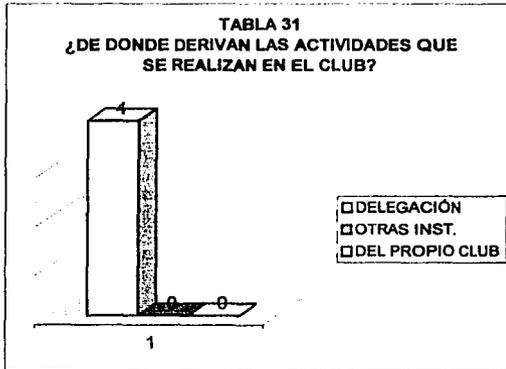
Fuente: Muestra del personal que atiende a los adultos en plenitud que asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac, que se tomó durante la Investigación de campo realizada de Septiembre a Octubre de 2001.

3 de los entrevistados, consideran que no es necesario capacitarse para atender a los adultos en plenitud, basta con saber escuchar, y dar amor, 1 persona si consideró importante capacitarse, dijo que era para mejorar la atención que brinda al grupo.



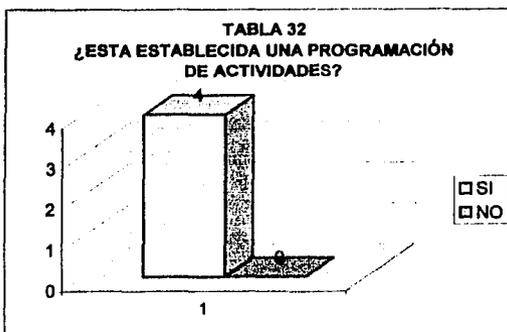
Fuente: Muestra del personal que atiende a los adultos en plenitud que asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac, que se tomó durante la Investigación de campo realizada de Septiembre a Octubre de 2001.

El 50% de los administradores entrevistados, durante el tiempo que tienen de estar al frente de los clubes, no han continuado con su capacitación, el otro 50% se ha capacitado a través de la delegación.



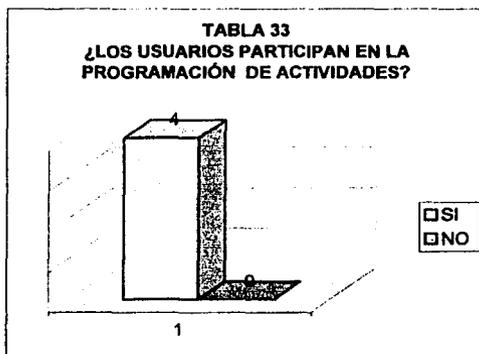
Fuente: Muestra del personal que atiende a los adultos en plenitud que asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac, que se tomó durante la Investigación de campo realizada de Septiembre a Octubre de 2001.

El 100% de los entrevistados contestaron que las actividades que se realizan en el club se derivan de la Delegación.



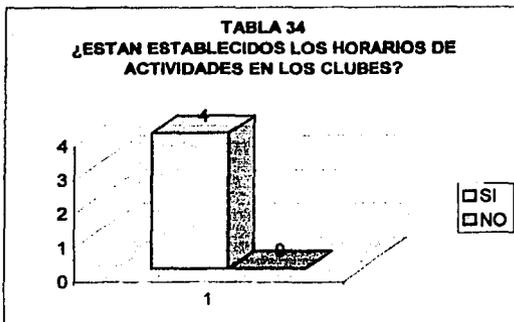
Fuente: Muestra del personal que atiende a los adultos en plenitud que asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac, que se tomó durante la Investigación de campo realizada de Septiembre a Octubre de 2001.

Todos los entrevistados mencionan que se cuenta con una programación de actividades que se realizan en la delegación (eventos, generalmente festividades cívicas y tradiciones), pero hacia el interior del club no está establecida formalmente.



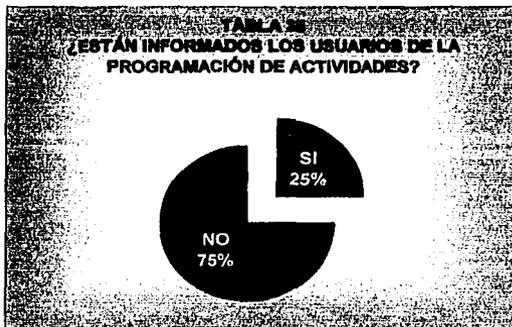
Fuente: Muestra del personal que atiende a los adultos en plenitud que asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac, que se tomó durante la Investigación de campo realizada de Septiembre a Octubre de 2001.

Las 4 dijeron que los usuarios no participan en la programación de actividades, ya que éstas vienen de la Delegación y de que en cada club ya existen horarios establecidos para las actividades.



Fuente: Muestra del personal que atiende a los adultos en plenitud que asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac, que se tomó durante la Investigación de campo realizada de Septiembre a Octubre de 2001.

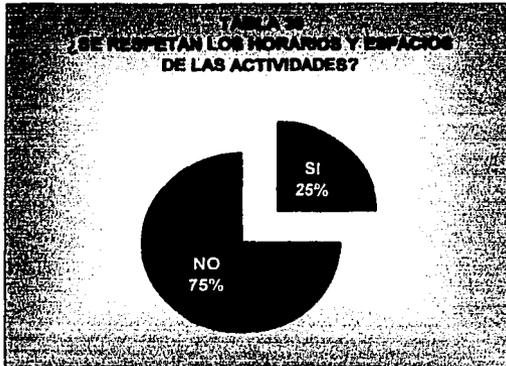
El total de los entrevistados mencionan que si están establecidos los horarios de actividades, pero no se respetan.



Fuente: Muestra del personal que atiende a los adultos en plenitud que asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac, que se tomó durante la Investigación de campo realizada de Septiembre a Octubre de 2001.

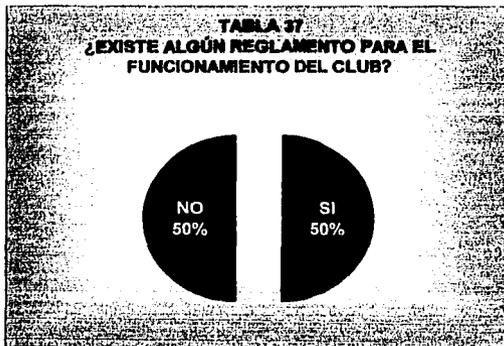
Como se puede observar el 75% de los entrevistados contestaron que no se les informa a los usuarios del programa que se tiene para un período determinado, se les va avisando en tanto se acercan las fechas en las de las actividades que se van a realizar, el otro 25% menciona que si avisan a los usuarios la programación.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



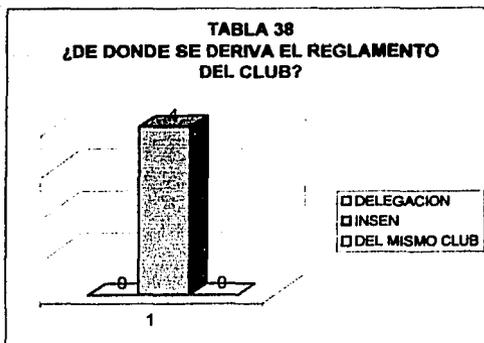
Fuente: Muestra del personal que atiende a los adultos en plenitud que asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac, que se tomó durante la Investigación de campo realizada de Septiembre a Octubre de 2001.

Como se puede observar el 75% de los entrevistados mencionaron que no se respetan los horarios de actividades, ya que se tiende a la improvisación, debido a los famosos bomberazos institucionales, que son actividades que se mandan a realizar de un momento a otro sin estar programadas, el otro 25% menciona que si se respetan los horarios de actividades.



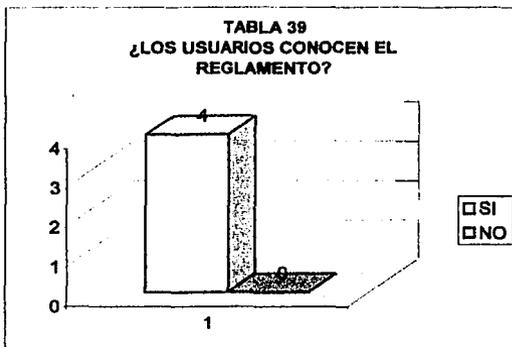
Fuente: Muestra del personal que atiende a los adultos en plenitud que asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac, que se tomó durante la Investigación de campo realizada de Septiembre a Octubre de 2001.

El 50% de los entrevistados mencionan que si cuentan los clubes con un reglamento, pero no lo tienen los usuarios, además hacen hincapié que ellos no lo conocen a detalle, el otro 50% comento que no lo tienen.



Fuente: Muestra del personal que atiende a los adultos en plenitud que asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac, que se tomó durante la investigación de campo realizada de Septiembre a Octubre de 2001.

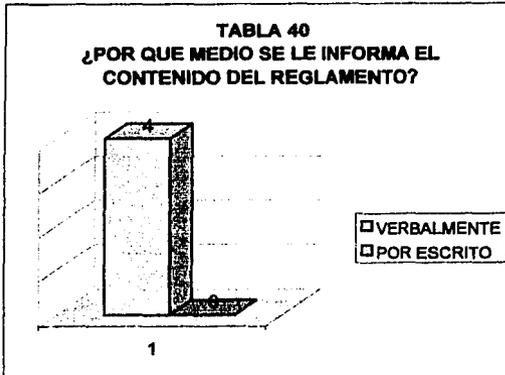
Las 4 entrevistadas hacen mención que el reglamento de clubes deriva del desaparecido INSEN.



Fuente: Muestra del personal que atiende a los adultos en plenitud que asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac, que se tomó durante la investigación de campo realizada de Septiembre a Octubre de 2001.

Las 4 refirieron que los adultos en plenitud saben de la existencia del reglamento, pero no lo conocen con profundidad, solo algunas reglas que por costumbre se han adoptado

TABLA 40
¿POR QUE MEDIO SE LE INFORMA EL
CONTENIDO DEL REGLAMENTO?



Fuente: Muestra del personal que atiende a los adultos en plenitud que asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac, que se tomó durante la investigación de campo realizada de Septiembre a Octubre de 2001.

El 100% contestó que es verbalmente la forma como se da a conocer la información concierne a cualquier aspecto de la dinámica interna de los clubes tales como: reglamento, programación de actividades, eventos, festividades cívicas, entre otros.

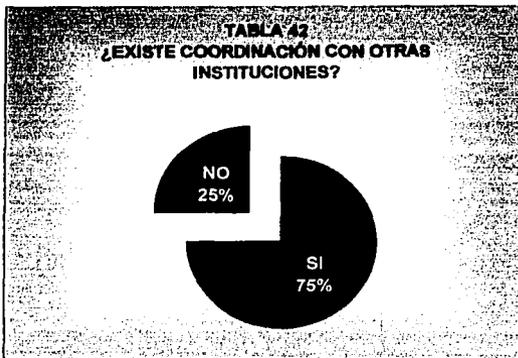
TABLA 41
¿EXISTEN POLÍTICAS HACIA EL INTERIOR
DEL GRUPO?



Fuente: Muestra del personal que atiende a los adultos en plenitud que asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac, que se tomó durante la investigación de campo realizada de Septiembre a Octubre de 2001.

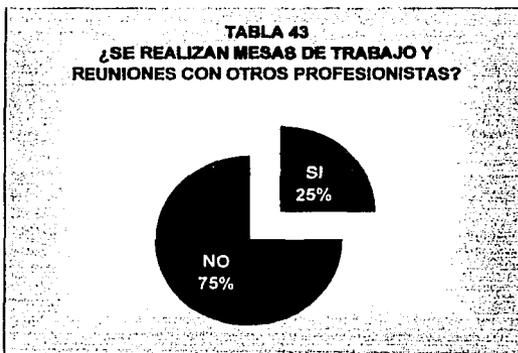
El 75% menciona no cuentan con políticas que estén establecidas en documento, y el otro 25% menciona que si existen políticas, sin embargo coinciden que por costumbre se llevan a cabo las políticas que a continuación se mencionan: no llevar niños al club, no dormir durante el tiempo que se reúnen, no llevar puesto el mandil, cumplir con el horario de reunión.

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN



Fuente: Muestra del personal que atiende a los adultos en plenitud que asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac, que se tomó durante la investigación de campo realizada de Septiembre a Octubre de 2001.

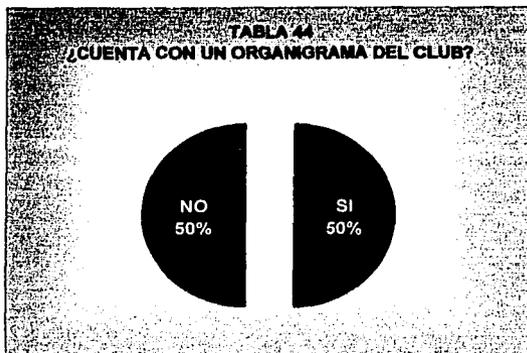
Como se puede observar, el 75% mencionaron que más que una coordinación, se recibe apoyo de instituciones tales como: la Delegación Tlahuac, INAPAM, PROFECO, DIF-DF, CIAM, SS, INEA y Protección Civil, el otro 25% contestaron que no existe coordinación con otras instituciones.



Fuente: Muestra del personal que atiende a los adultos en plenitud que asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac, que se tomó durante la investigación de campo realizada de Septiembre a Octubre de 2001.

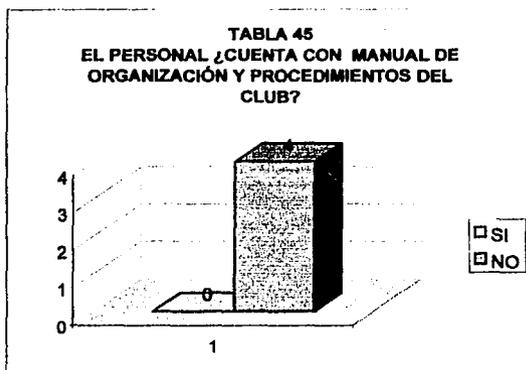
El 75% de los entrevistados mencionaron que no existen reuniones con otros profesionistas y el 25% contestaron que son reuniones que se llevan a cabo entre personas que administran los clubes principalmente.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



Fuente: Muestra del personal que atiende a los adultos en plenitud que asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac, que se tomó durante la Investigación de campo realizada de Septiembre a Octubre de 2001.

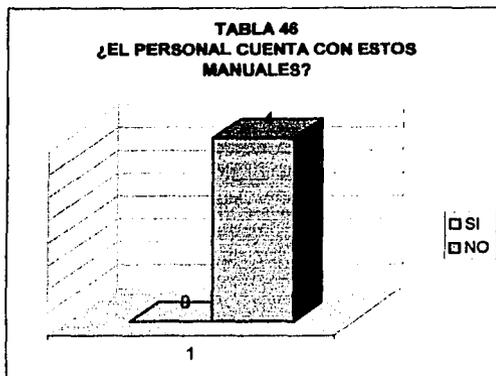
Como se puede observar el 50% de los administradores entrevistados dijeron que existe un organigrama, pero no lo conocen y suponen que cuentan con él en la delegación; el otro 50% comentó no contar con él.



Fuente: Muestra del personal que atiende a los adultos en plenitud que asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac, que se tomó durante la Investigación de campo realizada de Septiembre a Octubre de 2001.

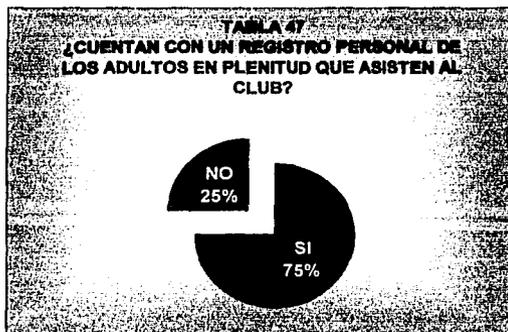
El 100% de los entrevistados mencionaron que el personal no cuenta con un manual de organización, ni de procedimientos para realizar sus actividades.

TESIS CON
FALLA DE ENCUESTA



Fuente: Muestra del personal que atiende a los adultos en plenitud que asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac, que se tomó durante la investigación de campo realizada de Septiembre a Octubre de 2001.

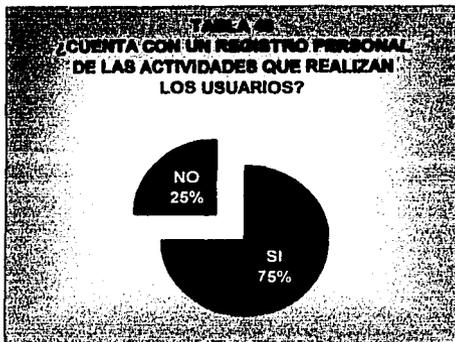
El personal refirió que no se cuenta con un manual de organización, ni de procedimientos, para el funcionamiento del club.



Fuente: Muestra del personal que atiende a los adultos en plenitud que asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac, que se tomó durante la investigación de campo realizada de Septiembre a Octubre de 2001.

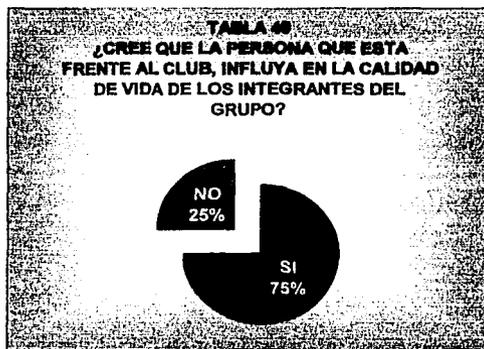
El 75% del personal entrevistado si cuenta con un registro de los adultos en plenitud que asisten al club y estos varían en formas y estilos, hay desde los que solo contienen el nombre del usuario, dirección y teléfono; hasta los que incluyen alergias, padecimientos crónicos, tipo de sangre, documentación completa de los usuarios, así como datos de un familiar al que se le pueda avisar en caso de una emergencia, y solo el 25% mencionaron no llevar registro.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



Fuente: Muestra del personal que atiende a los adultos en plenitud que asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac, que se tomó durante la Investigación de campo realizada de Septiembre a Octubre de 2001.

Como se puede observar el 75% del personal entrevistado cuentan con un registro de las actividades que realizan los usuarios durante su estancia en el club, el otro 25% no cuenta con él.

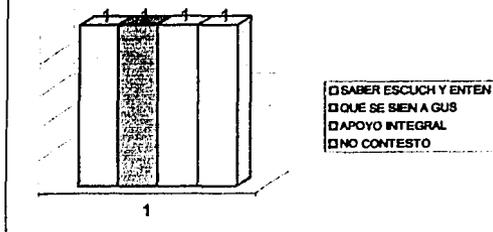


Fuente: Muestra del personal que atiende a los adultos en plenitud que asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac, que se tomó durante la Investigación de campo realizada de Septiembre a Octubre de 2001.

El 75% de los entrevistados consideran que con su intervención están influyendo en elevar la calidad de vida de los adultos en plenitud, mientras que el 25% no lo cree así.

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

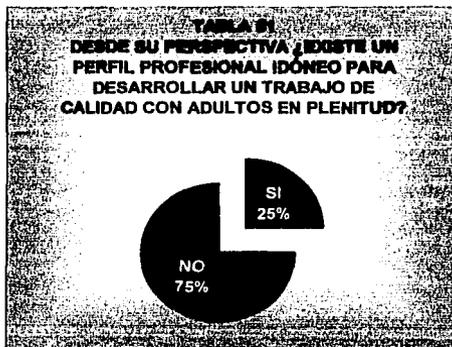
TABLA 50
¿COMO CONSIDERA QUE DEBE SER, LA
ATENCIÓN DE CALIDAD PARA EL ADULTO EN
PLENITUD?



Fuente: Muestra del personal que atiende a los adultos en plenitud que asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac, que se tomó durante la investigación de campo realizada de Septiembre a Octubre de 2001.

Para dar una atención de calidad: 1 dijo que basta con saber escuchar y entenderlos (ponerse en su lugar); 1 que es suficiente con provocar que se sientan a gusto y que se desahoguen; otra consideró que tengan los servicios de terapia ocupacional, asesoría jurídica, apoyo psicológico, paseos, pláticas en diferentes temas, tales como información relacionada con "la ley de las personas adultas mayores para el Distrito Federal", y sobre enfermedades propias del adulto en plenitud; la última entrevistada no quiso dar su opinión.

TABLA 51
DESDE SU PERSPECTIVA ¿EXISTE UN
PERFIL PROFESIONAL IDÓNEO PARA
DESARROLLAR UN TRABAJO DE
CALIDAD CON ADULTOS EN PLENITUD?



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Fuente: Muestra del personal que atiende a los adultos en plenitud que asisten a los clubes de la Delegación Tlahuac, que se tomó durante la investigación de campo realizada de Septiembre a Octubre de 2001.

El 75% consideraron que no existe un perfil profesional para trabajar con adultos en plenitud, el otro 25% de las entrevistadas consideraron que si se requiere de un perfil expresó, y éste es el de "un trabajador social enriquecido en trabajo con adultos en plenitud es el más adecuado para estar al frente de los clubes".