



Trabajo social con adultos mayores. Sistematización de la experiencia profesional en trabajo social desde el programa juventud prolongada. Municipio Chacao - Estado Miranda 2017

Social work with older Adults. Systematization of the professional experience in social work from the extended youth Program. Municipality Chacao - Estado Miranda 2017

Ayende Linares¹
ayendelinares@gmail.com

Luis Orta²
luisorta28@gmail.com

Recibido: 10-06-2018 | **Arbitraje:** 11-06-2018 a 05-07-2018

Aceptado: 09-07-2018 | **Publicado:** 15-07-2018

Resumen

Este artículo presenta un epítome de la sistematización de la experiencia profesional en trabajo social desde el Programa Juventud Prolongada del Municipio Chacao entre enero y abril de 2017, que se planteó el objetivo de: «Contribuir con el bienestar integral del adulto mayor, atendido por el Programa a través del fortalecimiento del área de trabajo social adscrita a éste» permite la comprensión del adulto mayor desde lo social y presenta perspectivas de fortalecimiento al Programa sobre la base de sus necesidades. La misma fue presentada como trabajo especial de grado para optar al título de Licenciados en trabajo social de la UCV por parte de sus autores, siendo aprobado con la distinción mención: publicación.

Palabras clave: adulto mayor; trabajo social; sistematización; experiencia profesional.

Abstract

This article presents an epitome of the professional experience systematization in Social Work from the Prolonged Youth Program of the Chacao Municipality, between January and April 2017, which set out the objective of: «Contributing to the well-being of the elderly, served by the program through the strengthening of the social work area ascribed to this», allowing the comprehension of the elderly regarding their social situation, and presenting perspectives of development to the program based on their needs. It was presented as Special Degree Work to qualify for the title of Bachelor Degree in Social Work of the UCV by their authors, being approved with the distinction mention: publication.

Key words: Senior Adult; Social work; Systematization; Professional experience.

¹Licenciado en Trabajo Social. Diplomado en Liderazgo para la Participación. Especialista de Programas Sociales en A.C. Grupo Alpha.

²Licenciado en Trabajo Social. TSU en Artes mención Producción de Artes Escénicas. TSU en Comunicación Social. Máster Internacional en Responsabilidad Social Corporativa y Ética Organizacional. Especialista de RSE.



Trabajo social con adultos mayores. Sistematización de la experiencia profesional en trabajo social desde el programa juventud prolongada. Municipio Chacao - Estado Miranda 2017

Social work with older Adults. Systematization of the professional experience in social work from the extended youth Program. Municipality Chacao - Estado Miranda 2017

Ayende Linares¹
ayendelinares@gmail.com

Luis Orta²
luisorta28@gmail.com

Introducción

Hoy, cuando el contexto venezolano se tiñe de desesperanza y los retos parecen inalcanzables, emerge con fuerza la preocupación por el papel que jugarán los diversos profesionales en trabajo social, dentro de la sociedad, donde cada día los jóvenes emigran y quedan los adultos mayores. Vega (2016) refiere que:

1.6 millones de venezolanos han emigrado tras los despidos de la industria petrolera y el deterioro progresivo del país. De ese monto, más del 51% son profesionales con especializaciones, postgrados, maestrías o doctorados. Esto representa una pérdida importante del capital intelectual. Siempre va a haber un efecto negativo emocional. La persona está dejando su bosque, su país, su familia. La desintegración familiar es algo terrible, se paga un alto costo emocional en los más adultos. (p.7).

Ante estos, y otros fenómenos sociales, el plan de estudios de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Central de Venezuela, forma a sus estudiantes, en diversos roles que le permiten afrontar esta realidad desde una perspectiva holística e integral, además de promover el bienestar social.

En el orden de ideas que se viene señalando, las

políticas sociales destinadas a enfrentar las consecuencias de esta situación, funcionan en su mayoría como paliativos que desconocen o niegan la esencia del problema.

El presente artículo, expresa y reafirma la convicción de que los adultos mayores tienen un presente que transformar, crear y cultivar, además de merecer un bienestar social y calidad de vida digna, de acuerdo a la Constitución y la Ley del Sistema de Seguridad Social de Venezuela.

En tal sentido, este artículo deriva de la sistematización de la experiencia profesional en trabajo social de sus autores, en el programa Social Juventud Prolongada del Municipio Autónomo de Chacao en el lapso enero-abril del año 2017.

El objetivo del programa según Aponte (2003) es: «Contribuir al desarrollo y mantenimiento de las capacidades psicofísicas y psicosociales de los adultos mayores de Chacao que se integran al Programa» (p. 17).

El mismo representa una visión amplia para la atención del adulto mayor, por lo que «Juventud Prolongada» acepta a los profesionales, para que contribuyan desde el área del trabajo social, y se puedan diseñar estrategias profesionales que lo nutran. El propósito fundamental, es comunicar y

socializar el proceso que se vivió, observó, analizó e interpretó, a través, de experiencia profesional.

Los autores, se apoyaron fundamentalmente en la *Propuesta metodológica para sistematizar la práctica profesional del trabajo social* referida por Sandoval (2001). Para quien la sistematización, es:

Una interpretación crítica de la práctica que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en dicho proceso, cómo se han relacionado entre sí y porque lo han hecho de ese modo. (pp. 16-17)

Sistematizar va más allá de la vivencia, implica analizar e interpretar el proceso para descubrir nuevos factores, relacionarlos y actuar para transformarlos. Es así, como los planteamientos de Sandoval (2001), contribuyeron significativamente para rescatar y reconstruir la experiencia ya vivida.

El compromiso de sus autores, está orientado a contribuir al bienestar integral del adulto mayor, a través de la vinculación activa y participante en las alternativas de recreación, salud y bienestar social del Programa Juventud Prolongada, que pueden mantener, potencializar y mejorar sus condiciones físicas, emocionales y sociales, resaltando el papel del adulto mayor como protagonista de su desarrollo personal, familiar y comunitario.

Es necesario destacar que, para la Organización Mundial de la Salud (OMS) las personas de 60 a 74 años son consideradas adultos mayores, mientras que las que tienen de 75 a 90 años son consideradas viejas o ancianas y los que sobrepasan los 90 años grandes longevos.

Otras como la Organización Panamericana de la Salud (OPS), definen al adulto mayor como «toda persona de 60 años o más, teniendo en cuenta la esperanza de vida de la población en la región».

Según cifras de la OMS, la cantidad de personas con más de 60 años pasará de 900 millones hasta 2000 millones entre el 2015 y 2050, lo que implica un aumento del 12% al 22%. Lo mismo ocurre en Venezuela, en donde, según cifras del Instituto Nacional de estadísticas (INE), una importante cantidad de personas en edad productiva para efectos del trabajo pasarán a ser personas en edad avanzada.

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, el envejecimiento progresivo de la población a nivel mundial es un fenómeno del que nuestro país no escapa. Específicamente en el municipio Chacao, de acuerdo al censo municipal realizado por la Dirección de Desarrollo Social de este Municipio, en el 2014 un 15,6% de la población tiene más de 65 años.

Se establece entonces, como aspecto central de la práctica -dado el fenómeno de envejecimiento y sus repercusiones a nivel social, familiar, económico - al adulto mayor y la atención que se les brinda a sus necesidades desde Juventud Prolongada y la influencia de la intervención en los procesos por parte de los profesionales de la Escuela de Trabajo Social.

Además, la razón por la que se sistematiza esta experiencia, corresponde a diferentes intereses: académico-formativo e institucional.

En el aspecto académico, se busca enriquecer la formación, en cuanto a la ampliación de la visión en la intervención profesional en el área del adulto mayor y sus necesidades, a través de, la generación de conocimiento entendido como una nueva construcción, creada entre la teoría y la práctica en el marco del Programa Juventud Prolongada. Para Vélez (2003):

Ni la teoría, ni la práctica —en sí mismas— comportan «conocimiento», pero ambas están en posibilidad de aportar a la construcción del mismo, desarrollando procesos subjetivos, abiertos, de traducción y representación de la realidad, capaces de albergar en su interior la duda y el error. (p. 18)

De acuerdo con Vélez, el conocimiento se nutre del aporte que brindan la teoría y la práctica en conjunto. En esta oportunidad la práctica profesional estuvo adscrita, como fue anteriormente señalado, al programa Juventud Prolongada, es en este escenario, donde radica el interés institucional por sistematizar la experiencia.

Este programa, de acuerdo con Aponte (2003) «desarrolla un conjunto de acciones de carácter preventivo, recreativo, formativo y cultural para atender a las personas de 55 años o más que residen en el municipio» para cumplir con su objetivo y atender a las personas inscritas, que de acuerdo con el Plan Operativo Anual se trata de 3000 personas, 700 de estas activas.

En este caso, el interés por parte de la institución en la experiencia profesional que se sistematizó, se encuentra en la debilidad del personal actual; las limitaciones que existen en cuanto al número de profesionales disponibles para la atención de los 700 casos particulares de las personas que actualmente hacen vida dentro del programa y; la ausencia de estrategias profesionales en trabajo social, que fortalezcan el programa desde el área.

La sistematización, también aporta elementos para ampliar el programa de atención al adulto mayor — Juventud Prolongada— adecuada a sus necesidades, buscando su efectividad, relevancia y pertinencia.

Objetivos de la sistematización

Objetivo general

Contribuir con el bienestar integral del adulto mayor, atendido por el programa Juventud Prolongada, a través del fortalecimiento del área de trabajo social adscrita a este.

Objetivos específicos

1. Definir el programa Juventud Prolongada con la finalidad de proponer su fortalecimiento.
2. Caracterizar al adulto mayor atendido por el programa de Juventud Prolongada de la Alcaldía del Municipio Chacao, estado Miranda.
3. Identificar la pertinencia del ejercicio profesional del trabajador social en el Programa de Juventud Prolongada de la Alcaldía del Municipio Chacao, estado Miranda.
4. Diseñar estrategias profesionales desde el trabajo social que contribuyan al fortalecimiento del Programa de Juventud Prolongada.

Metodología empleada en la sistematización.

Para cualquier proceso práctico o investigativo en el trabajo social es necesaria una perspectiva metodológica, ya que ésta, permite seguir una serie de pasos para alcanzar los objetivos previstos.

La praxis no es cualquier cosa, se trata de un proceso significativo para fortalecer el conocimiento, por esta razón se parte de la viva frase filosófica de Miguel de Cervantes «*El camino es siempre mejor que la posada*».

Con base en esta afirmación, se puede decir que,

cuando se intenta alcanzar alguna meta o terminar un requisito del programa de estudios, como es el trabajo especial grado, se suelen depositar demasiadas esperanzas en su culminación, y no se disfruta ni aprende del proceso.

Cada posada para Cervantes es sólo una etapa del camino, conseguir el objetivo de esta sistematización, es lo ideal, pero el proceso que a ello conduce lo es tanto o más que la propia línea de llegada.

Ahora bien, la idea fundamental en este proceso de experiencia, conlleva a los autores de la misma, a pensar en un punto de partida para sistematizarla, viéndose en la necesidad de definir el camino que deben seguir para lograr una sistematización que nutra la disciplina —trabajo social— desde el área de atención del adulto mayor.

Lo primero que se define entonces, es la metodología cualitativa, donde el investigador según Taylor y Bogdan (1987):

Ve al escenario y a las personas en una perspectiva holística; las personas, los escenarios o los grupos no son reducidos a variables, sino considerados como un todo. El investigador cualitativo estudia a las personas en el contexto de su pasado y de las situaciones en las que se hallan. (p. 10)

Al estar adscritos a una metodología cualitativa, se utiliza la propuesta metodológica para sistematizar la experiencia profesional en trabajo social; la misma permite registrar la práctica y a su vez nutrir las teorías existentes en la profesión.

Esta propuesta, trae consigo los siguientes pasos: justificación, objetivos, contextualización y reconstrucción de la práctica, descripción de la práctica, interpretación crítica de la práctica reconstruida, conclusiones, prospectiva y

socialización.

En este orden de ideas, Vélez (2003) afirma que:

La sistematización es una modalidad de investigación cualitativa y como tal aporta a la producción de conocimiento sobre las realidades específicas donde se realiza «la acción profesional», visibilizando a los sujetos inmersos en dichas prácticas y develando sus lógicas y modos de construcción de la realidad. (p. 63)

Es siempre necesario sistematizar y socializar las prácticas vivenciadas, en el sentido que fortalecen el conocimiento científico y permite el acceso a nuevas teorías devenidas de la realidad, en este caso se realiza con un área específica de atención: adultos mayores.

Además de la postura que se asuma en el proceso de sistematización, es necesario, saber ¿desde qué profesión se está pensando y llevando? Sin duda, el trabajo social tiene principios que se fundamentan Ley de Ejercicio Profesional del Trabajo Social en Venezuela (2008):

Artículo 3. Los principios que rigen la normativa y el ejercicio del trabajo social son los siguientes: el humanismo, la pluriculturalidad, la interculturalidad, la solidaridad, la participación, la igualdad, la equidad, la cooperación, la integración, la justicia, la corresponsabilidad, la probidad y la ética profesional, y los establecidos en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y en los tratados, pactos y convenios internacionales suscritos y ratificados por la República.

¿Es posible desde un enfoque positivista asumir estos principios coherentemente?

Por estas razones que se exponen hasta ahora, la práctica de atención con adultos mayores desde el programa Juventud Prolongada, está entonces, circunscrita al enfoque cualitativo, y guiado por la propuesta metodológica para sistematizar la

práctica profesional del trabajo social de Sandoval (2001) que permite construir conocimientos para crear nuevos referentes teóricos y prácticos.

Modelo de actuación en la práctica

El modelo principal de la práctica en la experiencia profesional, es el de convergencia;

Los enfoques de convergencia abogan por la diversidad y el respeto a las diferencias. La concertación, el diálogo y el trabajo conjunto constituyen los ejes estructurantes de sus propuestas de acción y los supuestos que la respaldan son: el conocimiento holístico e integrador de las disciplinas y procesos socio-culturales, el colaboracionismo, el trabajo en red, el derecho a la información y el establecimiento de mecanismos universales para compartirla. (Vélez, 2003, p. 82)

La propuesta que trae consigo los modelos de convergencia, promueven acciones plurales que tienen correspondencia con la práctica realizada, caracterizadas además por ser humanistas y que se rigen por principios análogos a la Ley del Ejercicio del Trabajo Social en Venezuela: ética, la eficiencia y la calidad en la gestión y el servicio.

Las organizaciones con sus espacios de desarrollo, deben estar al servicio del ser humano y ser manejadas como sistemas dinámicos, capaces de impactar positivamente a la sociedad (...) Esto es redimensionar al hombre en el mundo del trabajo y en sus redes socio-familiares. (Quintero, 2003, p. 28)

La concertación y armonía de intereses, acciones y decisiones presentes en los modelos de convergencia dotan esta práctica profesional con adultos mayores, de un sentido humanista acorde «con la necesidad histórica de construir sociedades justas donde se logre establecer un sano equilibrio entre la competitividad corporativa y el mejoramiento de la calidad de vida». (Vélez, 2003, p. 82).

Contextualización de la práctica

Sandoval explica que, es de gran importancia realizar un análisis de todo el contexto en el cual está circunscrita la práctica que se realiza. «Para esto es necesario hacer una lectura articulada del contexto como una realidad total. Considerar sus diferentes dimensiones: histórico-geográfico, teórica, legal» (p. 139).

La contextualización de una práctica profesional, no es cualquier tarea, es algo complejo, puesto que está inmersa en una realidad integrada por diversos aspectos que concurren en ella. Las dimensiones analizadas en la sistematización se concentraron en:

- Los aspectos históricos y geográficos de la realidad que rodeaba el proceso práctico vivenciado, en los aspectos jurídicos - políticos, que brindaron una comprensión de las leyes y las políticas destinadas a atender, proteger y garantizar los derechos de la población adulta mayor.
- En la dimensión histórica-geografía, se presentan aspectos centrales del programa de Juventud Prolongada que, permiten precisar el ejercicio profesional del trabajador social en ese contexto institucional.
- Los aspectos teóricos, están desarrollados también en esta contextualización, considerados como elementos estructurales que forman parte de la realidad, permiten su comprensión y a partir de los cuales se elaboró una concepción y apreciación respecto a los adultos mayores, las estrategias profesionales para su atención en el marco del Programa de Juventud Prolongada de la Alcaldía de Chacao.

Estas dimensiones debieron ser analizadas y descritas para alcanzar la comprensión del proceso práctico de manera actualizada y acorde a los requerimientos de la población adulta mayor, como unidad de análisis y sujetos de atención del programa Juventud Prolongada del Municipio Chacao.

Dimensión histórica-geográfica

El programa Juventud Prolongada se inició en agosto del año 1994 y está adscrito, desde el momento, a la dirección de Desarrollo Social y Participación de la Alcaldía de Chacao, su objetivo central, según Aponte (2003) es: «Contribuir al desarrollo y mantenimiento de las capacidades psicofísicas y psicosociales de los adultos mayores de Chacao que se integran al Programa» (p. 17).

Para el cumplimiento de este objetivo, según palabras del mismo autor, este programa desarrolla un conjunto de acciones de carácter preventivo, recreativo, formativo y cultural para atender a las personas de 55 años o más que residen en el municipio.

En el Programa predomina el propósito de prevenir las afecciones psicofísicas y psicosociales que son comunes en la edad del adulto mayor. Por ese énfasis preventivo, el Programa está destinado especialmente a personas autoválidas, que tengan facilidades de movilización y de integración a las actividades colectivas que desarrolla. Esto explica por qué la dimensión asistencial ocupa un lugar en el Programa. (*Ibidem*)

Según cifras contempladas en el Plan Operativo Anual (POA) del programa, año 2016, Juventud Prolongada cuenta con tres mil (3000) usuarios, de los cuales setecientos (700) de ellos se encuentran activos, lo que significa que están incorporados a sus actividades y/o beneficios.

Un programa de naturaleza social, es universal cuando está abierto, sin distinciones, a usuarios o beneficiarios, independientemente el estrato socioeconómico; este es el caso de Juventud Prolongada, no tiene el propósito de cubrir sólo a la población en situación de pobreza o en condición de vulnerabilidad socioeconómica, sino que está destinado a todos los adultos mayores que quieran integrarse al programa.

Según Calvo (s/f) y de acuerdo a lo anterior, con el principio de universalidad «hay una visión amplia que supera las limitaciones propias de los seguros sociales, que solo se enfocan en un área de la ancianidad» (p. 2).

Por otra parte, el programa Juventud Prolongada, se caracteriza por ser integral, esta peculiaridad alude a la diversidad de recursos (de ejercitación física, culturales y socio-recreativos) que son combinados para cumplir con el objetivo del mismo.

Las principales actividades que se desarrollan, intentan mezclar en distintos grados, la atención a las dos dimensiones (la psicofísica y psicosocial) en las que se centra el Programa, y se agrupan en:

- Actividades con énfasis físico-recreativo: Tai-Chi; bailoterapia; natación, gimnasia fisioterapéutica.
- Actividades con énfasis cultural-recreativo: coral e instrumentos y teatro.
- Actividades con énfasis socio-recreativo y formativo: en la casita de la Juventud Prolongada.

Tanto las actividades físico-recreativas como las

culturales, contemplan beneficios de acondicionamiento físico-motriz con efectos preventivos en salud. El conjunto de actividades busca estimular el intercambio grupal y humano entre sus miembros y combinar e integrar la mejora de las capacidades físicas, psicológicas y convivenciales mediante recursos recreativos.

En las actividades, existe una estrecha interrelación y un esfuerzo mutuo entre el mejoramiento de las capacidades físicas y el mejoramiento actitudinal y emocional (psicológico), también se produce un fortalecimiento mutuo entre esa prevención en salud (física y psicológica) y la actividad de intercambio social y grupal (la sociabilidad).

Se trata de combinaciones de recursos que buscan generar un sentimiento de bienestar entre los adultos mayores que participan en el programa, sentimiento que intenta consolidarse mediante el «espíritu recreativo» que se brinda en las actividades.

En el mismo orden de ideas, puede considerarse —Juventud Prolongada— como un programa de carácter voluntario. A diferencia de otros programas sociales —como los de educación básica— éste asume que, existe una libre decisión de su población de disfrutar o no de las alternativas brindadas.

Desde el trabajo social, se pueden aportar ideas para ampliar la integralidad del programa. Según Moix (2006), en su *Teoría del trabajo social*:

El trabajo social trata de mantener una visión integradora, global y equilibrada de la persona en el seno de la sociedad, centrando su atención en mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y a sus familias, y procurando

secundizar y ampliar las preocupaciones de la política social y la acción social. (p. 290)

La afirmación de este autor, en concordancia con la descripción del programa, deja por visto, una práctica asistencial desde el trabajo social. Alayón (1980):

A la vez que la práctica asistencial no resuelva por sí misma (tal como sabemos) los problemas estructurales y de fondo de nuestros pueblos, no debe impedir que la misma se concrete en respuesta a necesidades tangibles, articulándose con reivindicaciones mayores. (p.6)

El adulto mayor, amerita de prácticas preventivas —asistencia social— definida por Ander-Egg (2011) como:

Servicio social basado en conocimientos y pericias en cuanto a las relaciones humanas que ayudan a los individuos, solos o en grupo, a obtener satisfacción o independencia social y personal. Puede ser iniciativa privada o pública y está a disposición de cualquier miembro para ayudarlo a desarrollar sus capacidades hacia una vida productiva y satisfactoria. Los elementos esenciales en el concepto de asistencia social son: limosna-filantropía-solidaridad social-legislación y beneficencia. (p. 15)

Específicamente en las áreas que enfatiza el programa —psicosocial y psicofísica— dado el debilitamiento de la persona en correspondencia con su edad. Una de estas prácticas evidenciadas en el Programa, es el otorgamiento de medicinas por parte del fondo de apoyo social para los adultos mayores que, están en tratamiento a causa de alguna enfermedad: hipertensión arterial, osteoporosis, diabetes, entre otras típicas del grupo etario.

Este fondo de apoyo social, se encarga de proveer las medicinas al adulto mayor que, según criterio del trabajador social, tenga déficit económico para

adquirirlo; para ello se requiere de un informe social actualizado, así como también el informe médico que especifique los medicamentos recetados. Esto deja entrevisto, un carácter asistencialista.

Para Alayón (1980): «Tal vez el desacierto mayor de la Reconceptualización fue el haber negado radicalmente el asistencialismo, sin recuperar la perspectiva de -lo asistencial- aspecto imprescindible del Trabajo Social» (p. 7).

En este orden de ideas, el autor justifica el carácter de «lo asistencial» en algunas esferas de la política social que se diseña en pro del bienestar social de una población. Por otra parte, Afonso (2014) señala que:

En las prácticas de tipo asistencial, se identifica una realidad de intervención en sectores de la vida social (salud, educación, vivienda, etc.) o en situaciones problemas (insolvencia socioeconómica, déficits nutricionales, auxilio en situación de catástrofes naturales, etc.). La acción profesional, en consecuencia, se dirige hacia sujetos portadores de necesidades que para la resolución -casi siempre parcial y transitoria- demandan generalmente la transferencia, entre otros, de recursos dinerarios, bienes o servicios. (p. 32)

Es de suma importancia, la acotación del autor con relación a la atención de necesidades específicas de ciertos grupos, justificando así, algunas respuestas del Programa hacia el adulto mayor, desde lo asistencial.

En la actualidad, según Alayón (1980) «Pareciera que los Trabajadores Sociales estamos incapacitados de comprender la enorme dimensión que adquiere lo asistencial, para los desposeídos. Las necesidades concretas tienen que ser el punto de partida» (p. 8).

En relación al último aspecto, las necesidades del adulto mayor en Chacao, según entrevistas realizadas por la trabajadora social del programa Juventud Prolongada Amelia Vásquez (2016), son en el área de la salud, por ende, se otorgan los medicamentos de la forma anteriormente mencionada, por el fondo de apoyo social.

Entendemos que la práctica asistencial bien orientada, puede contribuir a impulsar la organización y la lucha por otras reivindicaciones. Y por ello creemos que es mil veces mejor correr el riesgo de pisar el umbral del asistencialismo, en la intención de elevar el nivel y la organización de las masas, que quedarse entrampado en la teorización acerca del eventual aletargamiento que producirían las políticas sociales. (*Ibidem.* p. 10)

El modo de vida de los adultos mayores no es igual al de las personas en edad productiva -desde los 18 hasta los 55 años según la legislación venezolana- estos tienen un ritmo distinto, la mayoría está retirada del campo laboral, sufren de enfermedades y esto hace que se vayan aislando del entorno social donde conviven. Moix (2006) de acuerdo a los campos de actuación, expresa que «La natural desaparición de amigos y familiares, más aún si son conyugues o hermanos, les deja una situación de desamparo que agrava su aislamiento psicológico y social». Esto es algo que, desde el trabajo social, amerita atención, estudiando las necesidades y modo de vida de esta población, objeto de intervención.

Para Méndez (1992):

«Modo de vida», en ciertos autores es sustitutivo de cualquier otro marco conceptual de características totalizantes para referirse a la estructuración y funcionamiento de la sociedad; y, en otros, es un aspecto, es la forma particular como un grupo social se manifiesta dentro de la

globalidad mayor. (p. 125)

Esto deja por visto, que la unidad de análisis central en esta sistematización, son los adultos mayores del programa Juventud Prolongada y, las respuestas que se otorgan desde este, son con base en sus necesidades y modos de vida.

Las respuestas brindadas desde el área del trabajo social, son denominadas políticas sociales, en otras palabras, la acción social que se emprende; en este sentido, Méndez sostiene que la política social:

(...) significa el conjunto de las medidas del Estado y de las otras corporaciones de derecho público, dotadas de poder soberano, que tienden a resolver directa y rápidamente las deficiencias sociales... trata de paliar y compensar las mayores injusticias y desequilibrios entre los diversos grupos de la sociedad. Pero la política social reconoce como base de partida el orden social, económico y estatal existente. (p. 143)

Esta noción de política social según el autor, es la que reproduce el significado de los programas sociales, sin embargo, en la actualidad el término paliar y solventar han dejado de ser utilizados en la práctica, buscando más bien la orientación de los problemas y la solución de sus causas.

Como se ha mencionado hasta el momento, el modo de vida de los adultos mayores, requiere en gran medida de formas de asistencia social inmediata, y en consecuencia de paliativos y soluciones que estén en concordancia con su realidad, y así, elevar el bienestar social de esta población, para Méndez «Bienestar social es un sistema global de acción social que responde al conjunto de aspiraciones sociales de los pueblos... en relación a sus condiciones de vida y de convivencia» (p. 121).

Esto, no quiere decir que el trabajador social deba hacer una reproducción de paliativos y ser un profesional asistencial, aunado a ello y con base en las necesidades de la unidad de análisis —adultos mayores— amerita, además, investigación aplicada, que guarda íntima relación con la investigación tradicional, ya que depende de los descubrimientos y avances teóricos de esta.

Por su parte la investigación aplicada según Ander-Egg y Follari (1993) «se trata de investigaciones que se caracterizan por su interés en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas más o menos inmediatas de los conocimientos adquiridos en la investigación» (p. 80).

En síntesis, este tipo de investigación busca el conocer para hacer, es decir, para actuar; y esta actuación profesional desde el trabajo social, sirve para modificar y reformar aspectos de la realidad social de los adultos mayores que forman parte del programa.

La práctica del trabajador social en el programa, concretando con lo que se ha mencionado hasta este punto, debe transformarse en praxis, iluminando lo que se hace con teorías y a su vez enriqueciendo ésta con el quehacer profesional.

Es preciso también, dejar claro que, en el programa Juventud Prolongada, el nivel de actuación es directa, Vélez (2003) señala esta como:

Aquella en la cual el profesional establece un contacto «cara a cara» con las personas, grupos o colectividades afectadas por una situación dada, respondiendo a demandas específicas formuladas abiertamente y donde el clima de la relación se constituye en elemento favorable para la modificación de la situación problemática o de la gestión a realizar. (p. 73)

Dimensión Teórica

Este aspecto, busca interpretar las teorías concernientes al adulto mayor con una mirada crítica desde el trabajo social.

El adulto mayor y el envejecimiento humano

Este término, es relativamente reciente para estudios de este grupo etario, ya que ha aparecido como alternativa a los clásicos: personas de la tercera edad, viejos y ancianos.

En este orden de ideas, un adulto mayor para Moragas (1991) es:

Aquel individuo que se encuentra en la última etapa de la vida, la que sigue tras la adultez y que antecede al fallecimiento de la persona sin que esto afecte su naturaleza humana. Porque es precisamente durante esta fase que el cuerpo y las facultades cognitivas de las personas se van deteriorando, aunque pueden mantenerse con estrategias adecuadas. (p. 16)

Por otra parte, el envejecimiento humano, es definido según Aristizabal (2000) como «un proceso natural de los seres que implica la disminución de la capacidad funcional del ser humano, en donde el deterioro biológico se manifiesta generalmente en enfermedades tanto biológicas como mentales» (p. 25).

El envejecimiento visto de esta forma, provoca cambios en las personas y genera la importancia de profundizar en algunos conceptos como la salud física y psíquica del adulto mayor, influenciada por cambios físicos y por la interacción de factores sociales, genéticos, culturales y estilos de vida.

La salud, definida por Martínez y Lozano (1998) como «El bienestar social, psicológico y físico de un individuo» es una de las variables que más ha sido estudiada en el adulto mayor, dentro del programa Juventud Prolongada.

En este orden de ideas, la salud objetiva en palabras de Ballesteros y Zamarrón (1996) se entiende como «La frecuencia de aparición de síntomas o dolores —dolor de huesos—, mareos, tos, boca seca, sofocos, hipertensión arterial, diabetes y enfermedades cerebrovasculares- es decir, enfatiza en aspectos reales y observables» (p. 2).

Estas enfermedades, afectan las capacidades funcionales de los adultos mayores, que van siendo ocasionadas por la disminución de la fuerza muscular, pérdida de la flexibilidad y equilibrio, y el debilitamiento del sistema sensorial, lo cual condiciona en gran medida la calidad de vida de los mismos.

Por su parte, la salud psíquica «abarca factores relacionados con el desarrollo, la depresión, demencia senil y disminución de almacenamiento de la información» (*Ibidem*).

En síntesis, el concepto de salud que tenga el adulto mayor, estará relacionado de manera determinante con una valoración subjetiva, es decir, que además de los cambios físicos visibles, éste percibe su salud de acuerdo con sus habilidades funcionales, el bienestar psicológico y el soporte social con el que cuenta.

Para satisfacer la variable salud en el adulto mayor, es necesario que exista un apoyo social, familiar, económico y cultural que permita el desarrollo del bienestar físico, social y mental del mismo, cuestión que se hace desde el Programa Juventud Prolongada.

Trabajo Social, bienestar social y calidad de vida en el adulto mayor

El trabajo social, es conocido en las ciencias sociales

como una disciplina científica «que encuentra sus antecedentes más remotos en las distintas formas que el hombre, como sujeto social, ha ideado para propiciarse condiciones de seguridad y bienestar social» (Reforma Curricular para la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Central de Venezuela, 1994, p. 18). En este sentido, el bienestar social según Méndez (1992):

Es una situación en la que los miembros de la sociedad disfrutan de satisfacción integral de sus necesidades materiales y no materiales. Esta situación se establece mediante el desenvolvimiento sin limitaciones de las fuerzas productivas, el cambio en las relaciones sociales de producción, la propiedad social y el florecimiento de culturas nacionales. (p. 116)

Esto implica, una concordancia con el desarrollo económico y social que incide en la calidad de vida, además de un sistema organizado de políticas, leyes, servicios e instituciones sociales, diseñadas para promover en las comunidades, grupos, familias e individuos, el logro de niveles de satisfactorios de vida, así como relaciones personales que les permita desarrollar plenamente sus potencialidades en armonía con el entorno.

En este orden de ideas, se establece que el bienestar social puede ser interpretado como una estrategia que está ligada al desarrollo humano y la vida de las personas. Por tanto, aproximarse a él, implica identificarlo, entenderlo y conocerlo desde las áreas del Trabajo Social como un hecho complejo que está ampliamente relacionado con la calidad de vida.

Al señalar la calidad de vida, se habla de la capacidad de disfrutar de una buena salud física, psíquica y de una relación social satisfactoria. Según Ander-Egg (2011) calidad de vida es:

Una expresión utilizada desde la década de los

setenta, a raíz de los daños económicos provocados por el proceso de industrialización y un modelo de desarrollo que ha deteriorado gravemente el medio ambiente. Este término se aproxima a un modelo de sociedad en la que se da prioridad a la satisfacción de las necesidades humanas antes que a las exigencias de una economía floreciente. Esta es sinónimo de bienestar, esencialmente cualitativo. El término calidad de vida se entiende por las siguientes características: Protección a la naturaleza, humanización de la vida urbana, las mejoras de las condiciones de trabajo, el aprovechamiento creativo del tiempo libre, vacaciones y recreación. (p. 51)

Una calidad de vida óptima en el envejecimiento, exige un intelecto sin alteraciones, ausencia de problemas mentales, hábitat satisfactorio, amistades, apoyo familiar, seguridad económica y un hogar adecuado.

El trabajo social, desde sus múltiples campos de actuación, debe pensarse en sentido específico, esta sistematización, permitió reflexionar como profesionales del Trabajo Social, sobre el diseño, la administración, y la prospectiva de los programas sociales de atención a personas adultas mayores.

Los adultos mayores, son un grupo que ha sido escasamente atendido por las políticas públicas nacionales —a juicio de los autores—. En general, los servicios tradicionalmente destinados a esta población pueden considerarse como particularmente escasos e inefectivos (en salud, educación, vivienda, seguridad social o recreación).

Entendiendo seguridad social según Almanza (1991) como:

El instrumento estatal específico protector de necesidades sociales, individuales y colectivas, a cuya protección preventiva, reparadora y recuperadora, tienen derecho los individuos, en la extensión, límites y condiciones que las normas dispongan, según permite su

organización financiera. (pp. 63-64)

Ese sistema, podría ser un recurso para que este grupo poblacional, contara con ingresos apropiados, al retirarse de la actividad laboral. Sin embargo, tanto el monto de las pensiones, (pese a los incrementos que se han venido realizando en los últimos años del actual gobierno) como en su cobertura (que no abarca a toda la población adulta mayor del país), convierte al retiro de la fuerza de trabajo en una alternativa bastante traumática para los adultos mayores.

También, el sistema podría tener un papel importante en el campo de la atención de la salud y el acceso a la vivienda o a servicios recreacionales. Pero es sabido que en Venezuela una gran parte de los servicios de salud es deficiente, en tanto que las oportunidades recreacionales son sumamente escasas. Según Aponte (2003) «Por su lado, el déficit habitacional es un problema grave y persistente que atendió a agravarse en los últimos lustros» (p. 34).

La carencia de servicios públicos nacionales han sido la característica predominante en varias esferas de intervención social; la mayoría de los gobiernos municipales, estatales y estatal, no tienen competencias o no han dispuesto de los recursos —en el marco de la crisis económica que atraviesa el país— que se requieren para afrontar y solventar, de manera sustancial, las deficiencias de los servicios públicos nacionales en esas esferas.

Otro de los problemas que se evidencian en el adulto mayor, son los riesgos de mortalidad, a partir de los 65 años. En el campo de la salud física, se habla de un conjunto de enfermedades propias del envejecimiento asociadas con diversas enfermedades crónicas o degenerativas, como las afecciones cardiovasculares o la osteoporosis.

Es importante subrayar que, en esta materia, las competencias del Programa Juventud Prolongada, apuntan principalmente a la contribución hacia las acciones preventivas, o mediante modalidades no convencionales, como las actividades de conservación y recuperación físico-recreativas.

En este mismo orden de ideas, los adultos mayores son un grupo en el que tiende a debilitarse la —sociabilidad—, entendida por Bianco (2008) como:

(...) un hecho de experiencia común. Lo social aparece como una característica de la vida humana que implica pluralidad, unión y convivencia. El hombre histórico se concreta en comunidades y asociaciones. La familia, la nación y el Estado constituyen algunas de esas entidades sociales. (p. 47)

El debilitamiento de ésta, incrementa los riesgos de desvinculación de la vida social; ello crea un círculo de costumbres que refuerza el sedentarismo, el aislamiento y la sensación de soledad y en el que se combinan, en muchos casos, la pérdida de la autoestima, el sobredimensionamiento de las percepciones de riesgo social (inseguridad) y la tendencia a la depresión.

Esa situación puede producir desequilibrios psicosociales en las personas. Una diversidad de razones puede generar este problema: el cambio de la dinámica de la vida familiar, la desvinculación de la actividad laboral y las escasas alternativas de uso del tiempo libre, son algunos de los factores decisivos en este campo.

Política social con relación al programa Juventud Prolongada

Es de vital importancia la conceptualización de la política social, ya que ésta, es la matriz de formación del trabajador social —eje de conocimiento y actuación profesional— y aunado a

ello, permite definir qué tipo de programa social es el «*programa de la Juventud Prolongada*», como uno de los objetivos de la sistematización.

En este sentido, la política social según González y La Cruz (2008) «es la acción del Estado destinada a lograr cambios en la sociedad que conduzcan al logro de las metas planeadas». (p. 5).

De esta forma, se infiere que el programa Juventud Prolongada, no es más que una política social dirigida especialmente a los adultos mayores, contextualizada y diseñada en el Municipio Chacao.

Alega González y La Cruz (2008) «la política social está orientada al desarrollo, entonces se ocupa de los problemas de exclusión e inequidad que se presentan en las sociedades por múltiples causas y que se manifiestan de forma diversa». (p. 7).

Sobre la base de esta afirmación, se puede decir que, el programa Juventud Prolongada se inserta en este desarrollo que busca la política social, siendo específico en los adultos mayores, como usuarios del mismo.

Para D'Elia (2005) «cada proyecto político adopta un enfoque de sociedad que influye en el contenido de las políticas sociales». Es por ello que se definen, con el fin de puntualizar a qué enfoque obedece el Programa Juventud Prolongada, siendo este, el democratizador de una sociedad justa y plural, en este pensamiento, según D'Elia, «la sociedad está integrada por una pluralidad de sujetos que construyen lazos de igualdad y solidaridad de manera democrática» (p. 18).

Lo anterior, se corresponde con una de las premisas fundamentales del programa Juventud Prolongada, con los principios de justicia social y solidaridad que

propaga. Dado que este enfoque da luces para englobar al Programa dentro del mismo, es pertinente señalar lo que ésta autora alega en relación a él:

La ciudadanía es un vínculo que no solamente convierte a todas las personas en sujetos de derechos para ser tratados legalmente como iguales, participar o intervenir en los asuntos públicos, al cuidado del Estado (derechos civiles y políticos), sino que los habilita para hacer valer la existencia de mecanismos que aseguren una misma igualdad de trato y posición en la sociedad (derechos sociales); y constituirse, organizarse y orientar sus acciones dentro de una diversidad de opciones como actores autónomos y deliberativos en su personalidad y cultura (derechos económicos y culturales). (p. 18)

Desde esta óptica, todas las personas son sujetos de derecho, ello, además se relaciona intrínsecamente con el preámbulo constitucional, donde los objetivos van en función de crear una sociedad equitativa.

Dicho esto, el enfoque tiene correspondencia con un modelo universal-equitativo de la política social que, en palabras de D'Elia:

Está orientada a garantizar la universalidad de derechos con equidad en la distribución del poder económico, social y cultural; profundizar la democracia, como espacio de redistribución del poder político; y apoyar la construcción de un tejido social y de una esfera pública que sean incluyentes o que nos pertenezca a todos. (p. 26)

Este modelo, es completamente compatible con el programa Juventud Prolongada, ya que, además de garantizar la universalidad a los sujetos de derecho del mismo -los adultos mayores usuarios- el Estado no es el único centro para promover el bienestar, sino que los usuarios tienen participación social dentro de la estructura técnica y operativa.

Aunque, a juicio de los autores, la Constitución de 1999 reivindicó los derechos sociales, en procura del bienestar social y la calidad de vida de toda la población venezolana, observamos en la realidad que, la política social promovida por el Estado ha tenido mayor fuerza en operativos y programas asistenciales dirigidos a resolver algunos de los problemas urgentes de los sectores más pobres, con carácter masivo y compensatorio.

Esto no es, en ningún sentido, la naturaleza del programa Juventud Prolongada, diseñado e implementado por la Alcaldía de Chacao, éste intenta mantener una línea al margen del asistencialismo, aunque por el objetivo y población de atención, se recaiga sobre algunas acciones de este tipo que se justifican con las necesidades de los adultos mayores en la mayoría de los casos.

Según Malinowski (citado por Krmpotic, 1999) necesidad se entiende como «un sistema de condicionales, las cuales, en el organismo humano, en el contexto cultural y en sus mutuas relaciones con el ambiente, son necesarias y suficientes para la sobrevivencia de un grupo o individuo» (p.17).

Sobre la base del postulado anterior, se justifica lo expuesto, ya que en el caso de los adultos mayores no se trata de que estos tengan necesidades diferentes, sino, prioridades particulares para satisfacerlas. Desde el trabajo social, es importante estratificar estas prioridades, para responder de una forma efectiva a las demandas de la realidad social.

Conclusiones: puntos de llegada

Con relación a un primer nivel de aportes brindados a la población beneficiaria del Programa, con la sistematización de la experiencia profesional se

otorgan respuestas a las necesidades de los usuarios —adultos mayores—.

Mediante las técnicas empleadas en el proceso de la experiencia profesional: la observación participante, la visita domiciliaria, los informes sociales se comprendió la importancia de contribuir a esta demanda por parte del programa; se demostró una serie de problemas, entre ellos: desorganización en las carpetas de documentación de los usuarios del programa; deficiencia en el diseño del instrumento del informe social utilizado por el trabajador social del programa; ausencia de apoyo familiar para los adultos mayores.; falta de un manual que especificara las funciones del trabajador social dentro del programa.

En este sentido, los autores de la sistematización, brindaron desde una perspectiva holística e integral, sobrellevada por los métodos de convergencia en Trabajo Social de la actualidad, un conjunto de estrategias profesionales para el fortalecimiento del Programa en función de la problemática detectada.

De esta manera, se contribuyó con la propuesta de un instrumento que facilita el orden y planificación de la carpeta de documentos de cada usuario; el diseño de un informe social, acorde, con las necesidades del adulto mayor y basado en fundamentos teóricos que fortalecieron el mismo; capacitación de los familiares de los adultos mayores, para que comprendan la importancia del apoyo familiar en ese grupo etario; y, un manual de funciones que especifica de manera clara y detallada, sobre la base de observaciones, y fundamentos legales del Municipio, las directrices del trabajador social dentro del programa para su actuación profesional, regidos además por los principios que expresa la Ley del Ejercicio

Profesional en Trabajo Social.

Con relación a un segundo nivel relacionado con el cumplimiento de los objetivos trazados en la sistematización, se alcanzaron en su totalidad los objetivos de la misma, durante el proceso de la experiencia profesional en trabajo social.

La identificación del ejercicio profesional, se logró realizar, tras la técnica de la observación participante, durante la permanencia de los autores de esta sistematización en el programa Juventud Prolongada, y se plasmó en la contextualización de la práctica, específicamente en la comprensión del programa Juventud Prolongada de la dimensión histórico-geográfica, así como también se puntualizó en otras dimensiones: teórica, metodológica.

La práctica predominante, por parte del trabajador social, es asistencialista, esto obedece a las necesidades del adulto mayor, como población usuaria del programa Juventud Prolongada, en la que se ameritan respuestas paliativas, específicamente, en las acciones realizadas por el Fondo de Apoyo Social, que otorga los medicamentos.

Tal como se expresa en la comprensión del programa de la dimensión, la asistencia social es imprescindible en la disciplina científica trabajo social de acuerdo, a los contextos en la que se desenvuelve, a ello refiere Alayón, (1980): «Tal vez el desacierto mayor de la Reconceptualización fue el haber negado radicalmente el asistencialismo, sin recuperar la perspectiva de lo asistencial aspecto imprescindible del Trabajo Social». (p. 7).

Relacionado a este punto de identificación del ejercicio profesional del trabajador social del programa, se deja por visto que, su nivel de

actuación es directa, ya que, establece un contacto cara a cara con los usuarios adultos mayores-respondiendo a demandas específicas de los mismos.

Por otra parte, se hace necesario enfatizar que el ejercicio asistencial, no impide que el campo de acción sea ampliado y se ejecuten nuevos ejes de actuación, a través, del diseño de nuevas esferas de intervención que atiendan las necesidades encontradas, en algunos casos, en el núcleo familiar del adulto mayor.

Respecto a la definición del programa Juventud Prolongada, se consuma que es: universal, integral y de carácter voluntario.

Con relación al último objetivo específico de la sistematización, se diseñaron las estrategias profesionales desde el trabajo social:

- Mejoramiento del modelo Informe Social utilizado en el programa para ser adaptado a la población usuaria.
- Sugerencia de un manual de funciones del trabajador social del programa Juventud Prolongada.
- Diseño de taller para fortalecer y dinamizar los procesos familiares de los beneficiarios del programa.
- Diseño de criterio técnico para la verificación de expedientes de usuarios del programa Juventud Prolongada.

Es así, como a partir de la consecución de los objetivos específicos planteados, se alcanzó el objetivo general, que parte de la experiencia, y la

realidad en la que se mueve la profesión desde el programa social Juventud Prolongada:

Contribuir con el bienestar integral del adulto mayor, atendido por el programa Juventud prolongada de la Alcaldía del Municipio Chacao, Estado Miranda a través del fortalecimiento del área de trabajo social adscrita a este.

Así como también se alcanzaron los objetivos propuestos por la demanda institucional.

Es importante señalar que, los roles definidores del trabajo social según la Reforma Curricular para la Escuela de Trabajo Social (1994, p. 22) son: investigador social, analista de política social, planificador y gerente social, dinamizador de procesos sociales-locales y dinamizador de procesos familiares-locales. Dominados y ejercidos, fueron un punto clave para el alcance de los mencionados objetivos.

En síntesis, la experiencia profesional, integró los roles del trabajo social como disciplina científica de las ciencias sociales que, además, permitieron los aspectos teóricos-metodológicos, haciendo de este proceso un aporte para la institución, sus usuarios y la academia.

Referencias bibliográficas

- Afonso, J. (2014). *Aproximación Conceptual al Trabajo Social como Profesión*. Caracas: Pensamiento y Acción Social Nro 03 .
- Alayón, N. (1980). *El asistencialismo en la política social*. Perú: Revista Acción Crítica #7.
- Almanza, J. (1991). *Derecho a la seguridad social*. Madrid: Tecnos.
- Ander-Egg, E. (2011). *Diccionario de Trabajo Social*. Buenos Aires: Lumen.
- Ander-Egg, E., & Follari, E. (1993). *Trabajo Social e interdisciplinariedad*. Buenos Aires: Hvmánitas.
- Aponte, C. (2003). *Programa de Atención Integrada Para El Adulto Mayor*. Caracas: Grupo Rey. C.A.
- Aristizabal, N. (2000). *La Psicogerontología Un Desafío Para El Siglo XXI*. Cuadernos hispanos de psicología.
- Ballesteros, F., & Zamarrón, M. (1996). *Breve cuestionario de calidad de vida*. España: Instituto Nacional de Servicios Sociales.
- Bianco, G. (2008). *Trabajo Social y autonomía cultural comunitaria*. Buenos Aires: Espacio.
- Calvo, J. (s/f). *Principios de la Seguridad Social*. *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela*. (1999). Caracas: Venezuela.
- D'Elia, Y. (2005). *Las políticas sociales desde el enfoque de promoción de la calidad de vida*. Caracas: ILDIS.
- González, L., & LaCruz, T. (2008). *Política Social en Venezuela*. Caracas: Fundación Centro Gumilla.
- Krmpotic, C. (1999). *El concepto de necesidad y políticas de bienestar*. Buenos Aires: Espacio.
- Ley de Ejercicio Profesional del Trabajo Social en Venezuela*. (2008).
- Martínez, V., & Lozano, A. (1998). *Calidad de vida en ancianos*. España: Universidad de Castilla.
- Méndez, A. (1992). *Estado y política social en Venezuela*. Caracas: FACES-UCV.
- Moix, M. (2006). *La Práctica Del Trabajo Social*. Madrid: Síntesis.
- Moix, M. (2006). *Teoría Del Trabajo Social*. Madrid: Síntesis.
- Moragas, R. (1991). *Gerontología social: envejecimiento y calidad de vida*. Barcelona: Herder.
- Quintero, A. (2003). *Trabajo Social y Procesos Familiares*. Argentina: Lumen.
- Sandoval, A. (2001). *Propuesta metodológica para sistematizar la práctica profesional del Trabajo Social*. Buenos Aires: Espacio.
- Taylor, S., & Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: la búsqueda de significados*. Buenos Aires: Paidós.
- Vega, I. (9 de Diciembre de 2016). Características y consecuencias del proceso migratorio en Venezuela. *El Nacional*, pág. 7.
- Vélez, D. (2003). *Reconfigurando el Trabajo Social: Perspectivas y tendencias contemporáneas*. Buenos Aires: Edward.