

## *El curso de experto en creación y gestión de empresas de atención a personas mayores: una experiencia de la conexión entre universidad y mundo laboral*

Antonio ARES PARRA\*  
Joaquín María RIVERA ÁLVAREZ\*\*

**S**i se comprueba el actual Plan de estudios de la Diplomatura de Trabajo Social (Resolución de la Universidad Complutense de Madrid de 15 de junio de 2000), se observa la escasa relevancia que la atención de los mayores tiene en la formación de los futuros trabajadores sociales. De todas formas, en los diferentes programas de las asignaturas, los docentes se preocupan de abordar los problemas de la vejez desde la Psicología, la Medicina, el Derecho, el Trabajo Social y los Servicios Sociales. Conviene resaltar la creación, por parte del Departamento de Medicina, de la Asignatura de Libre Elección titulada "Aspectos Sociosanitarios de la Infancia y la Vejez" que, con carácter cuatrimestral, se imparte en nuestro Centro.

La preocupación por el campo de la atención a las personas mayores y los recursos humanos llevó a la puesta en marcha, ya en el año 1997, de un Curso de Experto dirigido esencialmente a potenciar la capacidad de

gestión de los trabajadores en este campo. Junto a ellos, en tres ediciones, se han incorporado al Programa algunos licenciados y profesionales de las ciencias sociales y de la salud, sociólogos, psicólogos, titulados en enfermería y médicos.

### ***Demanda profesional***

Salvo el enfoque de la vejez visto desde la Geriátrica básica, nos encontramos con una cierta descoordinación en la formación de nuestros profesionales en el campo de la Gerontología. El mercado de trabajo solicita actualmente la formación y perfeccionamiento en este área. Esta demanda se produce como consecuencia de diversos factores: 1º) El aumento demográfico de la población anciana, como consecuencia de las mejoras en la lucha por la prolongación de la vida. Curiosamente, dicho factor no tiene naturaleza cíclica sino que es un condicionante que va en aumento pro-

\* Profesor Titular de Psicología Social. EUTS. UCM. Doctor en Psicología.

\*\* Profesor Asociado de Derecho Civil. EUTS. UCM. Doctor en Derecho.

porcionalmente al índice de población<sup>1</sup>; 2º) El debilitamiento en la capacidad de los familiares de las personas mayores en el cuidado y atención de éstos —especialmente debido a la incorporación de la mujer, tradicionalmente la cuidadora, al trabajo y a las exigencias que el anciano dependiente impone el cuidado informal—<sup>2</sup>; 3º) El progreso en el desarrollo socio-económico de la población que favorece, junto al progreso tecnológico, la creación de unas políticas sociales que van más allá de la simple cobertura de las necesidades básicas de la población anciana.

En este área podemos ver las previsiones que se realizan en dos Planes de Mayores; el de Madrid y el de Castilla La Mancha. Precisamente, en el primero de ellos, se ve la importancia de la labor de los trabajadores sociales a partir de las tres estrategias en donde se enmarca el Plan: "Man-

tenimiento en el entorno familiar y comunitario, alojamiento alternativo y atención especializada, corresponsabilidad social y colaboración interinstitucional<sup>3</sup>". Evidentemente, el enfoque del curso no trata de instruir a los alumnos para ofrecer una respuesta adecuada en la red básica y primaria de atención de los Centros de Servicios Sociales de nuestra Administración Pública o en los Clubes de personas mayores.

Los objetivos del Curso tratan de responder a la demanda de personal cualificado en las residencias de titularidad pública o privada, ya existentes<sup>4</sup>, pero sin olvidar los diferentes servicios que se ofrecen a los hogares, tanto unipersonales como aquéllos en donde todavía las parejas ancianas se hacen compañía, así como los centros de atención diurna o la teleasistencia. Sobre estos dos campos debemos enfocar el trabajo de nuestros alumnos,

<sup>1</sup> Si se ve la Proyección de la población española (1991-2006), Instituto de Demografía, CSIC y, también los datos del Plan de Mayores de la Comunidad de Madrid y de Castilla La Mancha, resulta que el porcentaje de población mayor de edad en Madrid es del 14,36 % frente a los datos de 1991-1996, del 13,62 %, aumentado la población de 683.923 personas a 743.003 personas. Y curiosamente la OMS proyecta que en pocos años nos encontraremos con un porcentaje del 20% de población mayor de 65 años. Extremo al que, si tenemos en cuenta la anterior Proyección, llega casi Castilla La Mancha, que contabiliza un 18,83%, con una población anciana de 313.301 personas y que es conseguido por Castilla León, que cuenta con el 21,18% de porcentaje de población anciana, con un total de 524.264 personas. Diferencia entre Madrid y las dos Castillas que es el producto de vaciamiento de los grupos de edades intermedias como consecuencia de la emigración a las zonas urbanas industriales o con un fuerte sector de servicios.

<sup>2</sup> Los factores de este debilitamiento son debidos, a juicio de la Dirección General de Servicios Sociales, *Plan de Mayores*, BOCM, 1998, pag. 26, a una "presión social más global, como un efecto añadido de las exigencias del sistema productivo y de consumo, que de una debilidad substancial de la familia, ya que esta institución, si bien desde una posición 'a la defensiva', ha demostrado su vigencia social y la solidez de los vínculos que la constituyen". Por lo que, lógicamente, se plantean las redes asistenciales como un remedio frente a la cobertura familiar cuando, por condicionamientos sociales o sanitarios, no sea posible la primera.

<sup>3</sup> Dirección General de Servicios Sociales, *Plan de Mayores*, BOCM, 1998.

<sup>4</sup> A 14 de enero de 1999, los centros de atención en la Comunidad de Madrid, eran los siguientes: **Titularidad pública** Centros: 46 Plazas: 7.269 Porcentaje: 42,95% **Titularidad privada** Centros: 316 Plazas: 9.654 Porcentaje: 57,05% **Total** Centros: 362 Plazas: 16.923 Ratio (\*) 2,35 Plazas de estancia diurna: 530 (\*) N° de plazas por cada 100 personas Mayores de 65 Años . En la Comunidad de Castilla La Mancha la ratio está mejorada, **Titularidad pública** Centros: 162 Plazas: 4.472 Porcentaje: 28,70% **Titularidad privada** Centros: 180 Plazas: 10.785 Porcentaje: 69,33% **Total** Centros: 342 Plazas: 15.557 Ratio (\*) 5,03 Plazas de estancia diurna: 254 (\*) N° de plazas por cada 100 personas Mayores de 65 Años .

que deben contar con una formación específica —sin perjuicio de la atención que se deberá prestar en el futuro a la familia cuidadora informal— y ello, en consonancia con los Planes de Mayores que remarcan que: “La fórmula residencial no ha sido hasta el momento la única alternativa para las personas mayores con algún nivel de dependencia o con carencias importantes de tipo social o económico. La presión de la demanda hacia este tipo de recurso hace que resulte actualmente bastante deficitario. Junto a la ampliación de plazas residenciales, para lo casos en que ésta sea la única forma de atención indicada, es preciso el desarrollo de fórmulas hasta el momento apenas existentes, como son los Centros de Atención Diurna. Asimismo, la introducción de modelos flexibles de atención puntual o de alternativas convivenciales”<sup>5</sup>.

El curso de experto opera, en este punto, como un mecanismo más en la formación de una amplia oferta de personal cualificado. Oferta que se produce ante la demanda inicial de creación en la Comunidad de Madrid de 8.073 plazas en residencias convencionales disponibles en el periodo 1996-2006; 5.073 en centros propios o en centros concertados con Corporaciones Locales o con la iniciativa privada y 3.000 nuevas plazas cofinanciadas, con diversas modalidades y porcentajes de participación del usuario y su familia en la financiación de las mismas. A éstas se deberían sumar aquéllas 400 plazas residenciales sociosanitarias a las que se pretendía

llegar en la Comunidad de Madrid. Estas plazas, sin duda, serán cubiertas por personal con formación geriátrica, pero no debemos olvidar los servicios psicosociales que deberán procurarse a los ancianos, sobre todo a partir de la presión que el propio anciano y su familia ejercerán sobre los profesionales sanitarios demandando estos cuidados.

En cuanto a las residencias, podemos indicar que en la actualidad la Comunidad de Madrid, desde su Consejería de Servicios Sociales, está poniendo en marcha un *programa para la creación de plazas residenciales de mayores dependientes en la Comunidad de Madrid* que trata de acelerar el crecimiento del número de plazas residenciales y en centros de día destinadas a mayores dependientes, a través de un sistema mixto de colaboración entre la Administración autonómica, la Administración local y el sector privado.

Este programa permitirá alcanzar el objetivo propuesto en los próximos tres años: crear más de 12.989 plazas, de las que 8.580 serán de gestión pública y gestión privada —3.003 de financiación pública y 5.577 privadas con planificación y control público— y 2.562 plazas en otras residencias públicas y pisos tutelados. Para la consecución de los objetivos pretende la Administración conceder subvenciones económicas del 25% del capital necesario para la construcción de 39 residencias con centros de día —cuatro específicas para enfermos de Alzheimer y el resto con un módulo de 20

<sup>5</sup> *Plan de Mayores*, Comunidad de Madrid, pag. 71.

plazas para estos enfermos— y asegurar el mantenimiento del 33% de las plazas, tanto residenciales como en centros de día, mediante un contrato de gestión de servicio público durante un periodo de 50 años, que permitirá consolidar los beneficios en dichas residencias y la cesión gratuita de parcelas de suelo dotacional durante 50 años por parte de la Administración Local —si bien revierte en el Ayuntamiento con el paso del tiempo tanto la residencia como el derecho de superficie—. Dicho plan pretende también la creación de 9.092 empleos.

Junto a estos recursos de la Comunidad de Madrid, no deben olvidarse los programas de ayuda a domicilio que pretenden llegar en el 2001 a 17.429 usuarios y en una segunda fase, hasta el 2006, a 37.816 personas. En los servicios de teleasistencia se pretende alcanzar, en un primer período que finaliza en el 2001, a 16.000 personas y en el segundo periodo, a 28.000 usuarios; en los programas de apoyo a las familias, se pretende en una primera fase hasta el 2001, permitir la acogida temporal en residencias a 3000 personas/año, llegando en el 2006 hasta las 6000 personas. Las vacaciones temporales, que disponen de 2.000 plazas por año en la primera etapa, llegarán hasta las 4.000 personas por año; y se pretende también atender en centros de día a 1.200 personas en el 2001 y 2.200 usuarios en el 2006.

## **Objetivos del curso**

Uno de los enfoques más importantes en la investigación gerontológi-

ca está basado en el modelo bio-psico-social, es decir, la vejez y el envejecimiento como una de las etapas del desarrollo han de ser consideradas de una manera multidimensional e integradora teniendo en cuenta los cambios en las áreas física, cognitiva, emocional y social.

Desde esta perspectiva se hace necesario conocer y seguir las pautas de envejecimiento normal con rigor científico, evaluándolas, al igual que ha ocurrido con otras etapas del ciclo vital, para ver cómo afectan a la vida diaria, y llevar a cabo la aplicación de programas de prevención y/o intervención basados en las aportaciones de la ciencia básica y en las peculiaridades del contexto y del individuo, ya que no podemos entender los cambios de la vida individual sin tener en cuenta los hechos históricos, las biografías y las fuerzas sociales y culturales que definen la actualidad.

El concepto de salud —“el estado de bienestar físico, mental y social, así como la capacidad de funcionar en sociedad y no sólo la ausencia de enfermedades” (O.M.S.)—, avala este modelo interaccionista, entre organismo y ambiente, según el cual, el modo como el sujeto se ubica y es ubicado en su contexto social es de vital importancia para lograr el bienestar integral.

Conocido el objeto de estudio —la persona mayor— se hace necesaria una gestión eficaz y eficiente de los recursos, resultando ineludible un análisis económico que conduzca a una asignación eficaz de los medios disponibles en el ámbito sociosanitario. Se pretende formar al alumno en métodos adecuados desde la perspecti-

va de la eficiencia económica para gestionar los recursos específicos de la Gerontología Social.

Estos estudios no son un análisis de productividad (Rafferty, 1974) en el sentido de plantearse cómo incrementar el número de prestaciones sociales dado el stock humano y material disponible. No se trata tampoco de supuestos de autonomía presupuestaria (Gravelle, 1980), ya que los objetivos a maximizar por el staff responsable de la gestión de los recursos no son exclusivamente financieros. Se trata de aplicar el cálculo económico basado en la microeconomía y la Moderna Teoría de Bienestar (Maynard, 1978) para examinar hasta qué punto existen alternativas viables a la utilización observada de los servicios prestados por los Recursos Sociales objeto de estudio, capaces de mejorar la eficiencia general. Y, aunque la noción de eficiencia sea convencional, tal vez no lo sea desde el punto de vista económico del sector sociosanitario la definición de "producto" y "coste".

En consonancia con lo expuesto, el curso tendrá como **objetivo general** la formación teórica, metodológica y técnica, mediante un programa teórico-práctico que incluya el análisis de proyectos y casos gerontológicos desde una perspectiva interdisciplinar.

Los **objetivos específicos** del curso, por su parte, pretenden desarrollar y/o actualizar conocimientos sobre:

— El análisis de las representaciones sociales sobre la vejez (actividades, estereotipos, prejuicios, creencias, valores, etc.) y su cambio. Las teorías y modelos bio-psico-sociales.

— Las teorías, tendencias actuales y experiencias en Gerontología Social.

— El entorno económico de las personas mayores. El modelo de atención social y su financiación mixta.

— La creación y gestión: concepto de empresas y servicios.

— El control y la evaluación conducente a la calidad de los servicios.

— Los métodos y técnicas para el desempeño profesional en el ámbito de los servicios a las personas mayores, con un enfoque interdisciplinar.

— Los recursos disponibles o aplicables a las personas mayores, teniendo en cuenta planes de atención y cuidados individuales, desde una perspectiva de gestión de calidad.

### **Programa del curso: contenidos y evaluación**

El curso consta de nueve módulos que han ido adaptándose a lo largo de las diferentes ediciones en su orden, estructura y contenidos para amoldarse mejor a las exigencias docentes, contando con la experiencia que hemos ido acumulando.

El primero de ellos da una visión general y multidisciplinar de la tercera edad como realidad social. Se tratan las representaciones sociales de la vejez, los aspectos sociodemográficos, las políticas sociales —distinguiendo el legislador nacional del europeo—, la gerontología social, y el envejecimiento como etapa vital de cambios físicos, cognitivos, emocionales y sociales. Por supuesto, se abordan diferentes problemas de las personas mayores, como el maltrato,

la pérdida de su papel social, la muerte, agonía y duelo, los enfermos en las unidades terminales, etc. Este primer módulo no es el mejor valorado por el alumnado dado que, por las características del curso, usualmente pretenden un enfoque más práctico y profundo en la realidad del mercado de la atención gerontológica. Sin embargo, su mantenimiento es básico para la construcción de una base humanista e integral que, posteriormente, permite el asentamiento de las enseñanzas prácticas y para conseguir una especial sensibilización del alumnado hacia el anciano como persona necesitada de impulso vital, ayudando con el servicio que preste en el futuro a evitar la desvinculación del sujeto con su entorno familiar y social y fomentando el acceso a actividades que mantengan un compromiso comunitario del sujeto con los demás.

Desde esta perspectiva, el Curso evita incidir excesivamente en aspectos teóricos del estudio de la Gerontología desde las Ciencias de Salud, Psicología y Sociología.

El segundo módulo logra la formación del alumno en Administración y Gestión Económica. Para ello, es fundamental el estudio de la actividad desde el punto de vista económico-contable: sus principios, la valoración y análisis del patrimonio, las principales cuentas que se emplean en nuestro campo, las cuentas anuales; los presupuestos, tanto económicos como de tesorería y el control presupuestario; la financiación ajena y la propia. No debemos olvidar el punto de vista organizativo: creación y constitución de sociedades, contratación

pública, entidades de economía social y otras modalidades. Por último, conviene conocer la fiscalidad de la empresa: impuestos sobre el valor añadido, sociedades, sobre la renta de las personas físicas y actividades económicas, etc. Frente a este marco teórico se analizan y estudian diferentes casos prácticos. Así el alumno comprende, haciendo grata esta materia, su evidente utilidad en el mercado de trabajo. Es curioso que la propuesta que realizan los alumnos sea la necesidad de una profundización de contenidos, dando mayor carga docente a los mismos.

El anterior módulo, en cuanto a la creación de empresas, no serviría sin el estudio del mercado de atención social a las personas mayores, distinguiendo el mercado público, privado y para-público que forma el tercer módulo en el curso. La pretensión de formar parte de la oferta de servicios no se redondearía sin que se estudiaran técnicas de "marketing", publicidad y promoción de servicios y productos dirigidos a las personas mayores.

Finalizado este módulo, se presenta como número cuatro el que trata de formar al alumno en la elaboración de un proyecto, como instrumento técnico para la acción. En este punto, el establecimiento de objetivos a partir del análisis de mercados, las respuestas y alternativas, la selección de la opción adecuada, el estudio de su viabilidad económica y técnica, su diseño y gestión, son aspectos esenciales para uno de los propósitos del curso cual es la aptitud y capacitación para, no sólo lograr la creación de la empresa privada, sino incorporarse, según sus necesidades,

al sistema de ayudas, subvenciones y programas de la Administración Pública. Se resalta la necesidad de controlar la implantación del proyecto, hacer un seguimiento y evaluar sus resultados. Este módulo es muy bien valorado por el alumnado, sobre todo teniendo presente la implicación personal que exige el proyecto y la motivación evidente de quien se aproxima al Experto.

En el Módulo Quinto se estudia la gestión de centros residenciales en sus múltiples aspectos, dado que la institucionalización no es la única posibilidad de cuidar a una persona mayor. Tratamos de los centros de día de las propias residencias, en donde se presta una serie de servicios que procuran evitar el incremento de dependientes, previendo su recuperación y el mantenimiento de la autonomía, favoreciendo la continuidad de la convivencia familiar y social, y la reducción de su tiempo de permanencia en los centros residenciales, dando además información, orientación y atención social. A partir de lo dicho, el centro gerontológico necesita de un estudio completo desde la perspectiva de su organización, recursos humanos, trabajo en equipo, programación y servicios, distinguiendo entre las estancias permanentes, temporales, sociosanitarias, diurnas y otras.

En el Módulo Sexto aparecen los diferentes servicios de atención domiciliaria que actualmente se programan en los diversos Planes de atención. Así, se trata acerca del apoyo que las familias dan al anciano en casa (cuida-

dos informales), con objeto de que se les apoye psico-socialmente, se les forme, puedan gozar de periodos vacacionales a partir de las estancias temporales, o se les cubra con acogidas temporales de emergencia. También se aborda la ayuda a domicilio como servicio que ayuda al anciano con autonomía personal reducida a continuar en su casa y entorno habitual de convivencia a través de prestaciones de carácter doméstico, social, de apoyo psicosocial y rehabilitador facilitando su autonomía personal —junto a otros servicios de lavandería, comida, limpieza, telealarma, voluntariado, etcétera. También conviene conocer que aquellos mayores autónomos que carecen de alojamiento estable tienen otras opciones, como el acogimiento familiar, las viviendas compartidas o los pisos tutelados que, en mayor o menor medida, necesitan de fomento y planificación. Por último, como consecuencia de la disminución funcional o de capacidades físicas y sensoriales, es necesario el estudio de programas de accesibilidad integral para adecuar los edificios, la vía pública, los transportes y las comunicaciones a las condiciones de las personas mayores<sup>6</sup>; así como la investigación tecnológica y las ayudas técnicas que se ofrecen desde las Instituciones.

Estos dos últimos módulos, gracias al esfuerzo de los profesionales de la empresa QUAVITAE y su implicación, tanto teórica como práctica, a la hora de mostrar no sólo los mecanismos sino también las instalaciones y progra-

<sup>6</sup> A partir de las dificultades de autonomía personal y accesibilidad del medio físico, señalados en *La Tercera Edad en España: Necesidades y Demandas*, INSERSO, 1990, Pags.130 y ss.

mas "in situ", son muy bien valorados por el estudiante del Experto. En este punto, la colaboración entre la Escuela Universitaria de Trabajo Social y la empresa vinculada a la Obra Social de Caja Madrid, permite al Curso unir la docencia con la experiencia práctica y la toma de contacto del alumno con los profesionales de una de las empresas punteras en el mercado de atención a personas mayores.

En los módulos Séptimo y Octavo se tratan aspectos complementarios en la formación de los profesionales. El Séptimo da a conocer las principales cuestiones jurídicas que se plantean en torno al anciano, como sujeto de derecho, en cuanto a edad, capacidad, incapacitación, representación legal y voluntaria, contratación y prestaciones sociales, así como las relativas a la sucesión y prestaciones por causa del fallecimiento.

En el Octavo módulo se plantean los recursos humanos en las organizaciones de atención a mayores, la gestión integrada de recursos humanos y los procesos de reclutamiento, selección, formación, desarrollo y evaluación. Por último, se tratan los aspectos laborales y de seguridad social que todo empleado en este campo debe conocer.

El nivel de satisfacción del alumno es óptimo ya que se encuentra con una problemática de tipo jurídico muy rica, que repercute en el trabajo profesional a realizar. La nece-

sidad de un tratamiento específico de los recursos humanos es evidente, no sólo en el momento de la creación de la empresa, sino cuando el estudiante se tiene que enfrentar a estos servicios para la obtención de un puesto de trabajo y su permanencia en él.

Termina el curso tratando la evaluación y control de calidad de los servicios gerontológicos, su incidencia en la planificación pública, y la preocupación por la coordinación y mejora de servicios, tanto públicos como privados, especialmente cuando éstos, por virtud de las características del contrato público, concierto, convenio u otras formas de gestión, se incorporan a la red asistencial ofrecida por la Administración.

A partir de los resultados, debemos reflexionar todos los docentes en la Escuela sobre la necesidad de potenciar los estudios sobre la vejez desde nuestras distintas áreas de conocimiento. De ese modo, se logrará plenamente que los cursos de experto sirvan de puente entre la Universidad y el mercado laboral, y no se centren en un mejoramiento de los conocimientos en una materia. Puente que es la demanda del alumnado de la Diplomatura que, en su mayoría, se inscriben en nuestro Experto con la mirada en el futuro puesto de trabajo.

---

Antonio ARES PARRA  
Joaquín M.<sup>a</sup> RIVERA ÁLVAREZ