

Comunicación y dinámicas de integración: un análisis de los adultos mayores y su entorno. Caso Refugio Bernarda Uribe de Restrepo

Trabajo de grado para optar al título de Comunicadoras Sociales

Autoras

Estefanía Gómez García

estefania.gomezga@amigo.edu.co

Sara Ramos Rivera

sara.ramosiv@amigo.edu.co

Juliana Alexandra Rúa López

juliana.rualo@amigo.edu.co

Sofía Vanegas Escobar

sofia.vanegases@amigo.edu.co

Asesor

Mg. Manuel Javier Castrillón Medina

manuel.castrillonme@amigo.edu.co

Universidad Católica Luis Amigó
Facultad de Comunicación, Publicidad y Diseño
Comunicación Social
Medellín
2024

Tabla de contenido

Resumen	3
Descripción del problema.....	4
Pregunta de investigación.....	9
Objetivos.....	10
Justificación	11
Antecedentes:.....	14
Marco de referencia conceptual.....	17
Diseño metodológico.....	30
Discusión y resultados	37
Referencias	52

Resumen

Este proyecto investigativo se desarrolló en el Refugio Bernarda Uribe de Restrepo, ubicado en el municipio de Envigado, Antioquia, debido al interés acerca de la interacción que hay en los lugares de asilo de adultos mayores. Durante el transcurso de la investigación se tuvo como objetivo principal diagnosticar las necesidades comunicativas que afrontan los adultos mayores del Refugio Bernarda Uribe de Restrepo para el planteamiento de una estrategia comunicativa con enfoque de diversidad e inclusión. Teniendo en cuenta que la investigación tiene un alcance exploratorio, este trabajo ayuda a definir el fenómeno de la interacción social de un grupo específico de personas. El principal hallazgo que se obtuvo respecto a la interacción y las necesidades comunicativas de los adultos mayores, es que el asilo requiere la priorización de actividades para facilitar la interacción directa entre visitantes y residentes. Este es un factor importante, puesto que uno de los rasgos que contribuye al bienestar del adulto mayor es el acompañamiento de sus seres queridos.

Este trabajo de grado hace parte del tema sombrilla Comunicación para la Inclusión y la Integración del programa de Comunicación Social de la Universidad Católica Luis Amigó.

Palabras clave. Comunicación, inclusión social, refugio, vejez, adultos mayores, interacción social.

Descripción del problema

García Suso y Vera Cortés (2002) precisan que el ciclo vital humano hace referencia al proceso de crecimiento y desarrollo que atraviesan las personas desde el nacimiento hasta su muerte. Este proceso consta de etapas que incluyen la infancia, la adolescencia, la adultez y la vejez, las cuales están marcadas por cambios físicos, emocionales y sociales. Las etapas tienen características y desafíos únicos que influyen en el desarrollo y la experiencia de vida del individuo. De acuerdo a las discusiones de los expertos sobre las causas y los diversos factores que lo determinan, son las interacciones entre los factores genéticos y el entorno los que resuelven el desarrollo de los seres humanos.

De este modo, los adultos mayores pasan por este proceso de transición correspondiente a su ciclo vital natural, no solo experimentando cambios físicos y emocionales, sino también afrontando una serie de cambios en su estructura familiar, barreras de acceso a servicios y limitaciones. Por otro lado, Fernández (2012) evidencia una preocupante tendencia hacia la pérdida de integración social y la capacidad para afrontar los cambios que trae aparejado el fenómeno de envejecimiento poblacional, del cual, según la Organización Mundial de la Salud, en relación con la pérdida de conexiones sociales pueden derivarse condiciones negativas para la salud mental y física de los adultos mayores, así como para la cohesión social en general (OMS, 2023).

El Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas -DANE- (2021), en su investigación *Personas mayores en Colombia: Hacia la inclusión y participación*, expone que hasta finales del año 2022 el 14,4% de la población colombiana correspondía a adultos mayores de 60 años. Este dato es relevante, considerando que los adultos mayores son

vulnerables en diferentes entornos y se enfrentan a situaciones de exclusión social que desestabilizan su calidad de vida, e incluso su desempeño físico, emocional y cognitivo.

Castillo Lozada y González López (2020) refieren que el adulto mayor: “al sentirse abandonado por su familia, presenta trastornos psicológicos que afectan sus emociones (...) [y], debido a ello se presentan múltiples patologías tales como psicosis, neurosis aguda, demencias asociadas al envejecimiento y abandono, ansiedad, estrés, depresión y entre otras.” (p.9).

Con base en lo anterior, vale considerar que, aunque la salud mental se ha convertido en una de las mayores problemáticas de investigación e intervención a nivel mundial, en ocasiones se deja de lado lo que esta población vulnerable también tiende a padecer. Al respecto, la OMS (2023), en su investigación acerca de la demencia, menciona la gran importancia de mantener activos cognitivamente a los adultos mayores para prevenir su deterioro.

La Ley 2055 de 2020 resalta que el adulto mayor “(...) recibe servicios de cuidado a largo plazo, con el objeto de mejorar su salud y calidad de vida en todas sus dimensiones y promover su autorrealización, independencia, autonomía e inclusión en la comunidad” (Congreso de la República de Colombia, Ley 2055 de 2020); sin embargo, dentro de esta política no se encuentra el uso de aspectos comunicativos ni de socialización que lleven a la mejora de las interacciones en su propio entorno.

En este contexto, las políticas públicas dirigidas al adulto mayor en Medellín, una ciudad cercana al municipio de Envigado, han priorizado el mejoramiento del bienestar durante la etapa de envejecimiento. Sin embargo, según López Rodríguez, J. et al. (2020), existe una falta de claridad en cuanto a la coordinación entre el Gobierno municipal y el

Ministerio del Trabajo en aspectos fundamentales como las pensiones y el empleo, más allá de la provisión de auxilios económicos para la vejez.

Por otro lado, las políticas públicas del municipio de Envigado priorizan la participación de los adultos mayores desde un enfoque de progreso del territorio. A través del Acuerdo No.017 se pretende incentivar la participación en los procesos de planeación, facilitando la articulación de la acción oficial de los adultos mayores y fortaleciendo su compromiso como actores estratégicos del desarrollo.

Con el panorama expuesto, y en relación con la necesidad protección del adulto mayor y la búsqueda de garantías para su coexistencia, existen los refugios o asilos. La Real Academia de la Lengua Española refiere que el asilo es un establecimiento benéfico donde se recogen los menesterosos, o se le dispensa alguna asistencia (RAE, 2001). De este tipo de espacios se espera que el adulto mayor pueda encontrar un lugar adecuado para descansar y dedicar su vejez con los beneficios y dignidad merecidos.

El Refugio Bernarda Uribe de Restrepo es un centro gerontológico que está especializado en el manejo integral del adulto mayor, brindando servicios y procesos de excelente calidad y alto valor agregado. Este lugar, fundado en 1973 por Rocío Restrepo de Arcila, Pedro Restrepo Uribe y Darío Restrepo Uribe, cuenta con 250 usuarios y 118 personas que hacen parte del personal del cuidado, 85 de ellos son cuidadoras. (Refugio Bernarda Uribe, 2023).

En este caso, la investigación tiene como población objeto a las personas que están en su etapa de la vejez, entendiendo esta etapa desde la definición del Ministerio de Salud de

Colombia, desde donde se considera que un adulto mayor o que está en su etapa de vejez, es una persona de 60 años de edad o más (2022).

Los servicios que ofrecen en el Refugio van desde la alimentación hasta el cuidado de la salud. Los usuarios cuentan con servicios de limpieza en la habitación y vestimenta, distribución de medicamentos, enfermería, fisioterapia y acceso a capilla y zona verde; además del servicio de vigilancia tanto del lugar como del sector.

Al igual que en otros espacios de socialización de la ciudad, en este entorno asilar se representan diferencias de clase social. Estas diferencias son evidentes en tanto se atienden personas con estipendios subsidiados por el gobierno (recursos públicos) y personas con recursos privados, quienes cuentan con más beneficios conforme a sus necesidad y disposición de recursos.

Este estudio se realiza con la finalidad de poder analizar las necesidades y barreras de comunicación que enfrentan los adultos mayores que habitan el refugio. Para ello es fundamental reconocer cuáles son las dinámicas de integración que viven diariamente con los cuidadores y visitantes

Para el análisis comunicativo, se asume que el estrato socioeconómico como un factor esencial para entender cómo es la integración de los adultos mayores. Esto, considerando que, aunque se trate del mismo lugar, éste se divide en dos sectores, cada uno con una disposición de atención diferenciada desde el estrato.

Lo anterior, considerando que en la actualidad las dinámicas de integración de los adultos mayores representan retos significativos en relación con su bienestar. Los asilos aportan en el cumplimiento de estos retos, en tanto operan como centros de mediación social.

En este sentido, la calidad de vida se ha convertido en uno de los principales desafíos, dado que esta dimensión comprende tanto en los cuidados básicos como la disposición de espacios seguros y estratégicos para el desarrollo de formas de interacción y comunicación.

Con este trabajo se busca analizar el poder mediador de la comunicación intencionada en la integración de los adultos mayores que habitan el entorno asilar, partiendo de la premisa de que la comprensión del proceso comunicativo incide en un mayor entendimiento de los vínculos emocionales y las prácticas de integración.

Para el alcance del propósito mencionado, se requiere identificar cuáles son los recursos que dispone el refugio para el fomento del bienestar, cómo es el trato y la atención en la prestación de los servicios, y cómo éste incide en posibles diferenciaciones de interacción.

Considerando entonces que uno de los factores más importantes que influye en el proceso de adaptación que tienen los adultos mayores en lugares gerontológicos, es el acompañamiento que reciben por parte de sus familiares, ya que les facilita el desarrollo personal y social en este nuevo entorno.

Esta investigación tiene como objetivo principal diagnosticar necesidades de mejora en los procesos de comunicación e integración, que aporten en el bienestar de los adultos mayores que confluyen en el refugio Bernarda Uribe de Restrepo, ubicado en el Municipio de Envigado.

Pregunta de investigación

¿Cuáles son las necesidades comunicativas del Refugio Bernarda Uribe en relación con las dinámicas de integración entre los adultos mayores residentes del asilo y su entorno interno y externo?

Objetivos

Objetivo general

Diagnosticar las necesidades comunicativas que afrontan los adultos mayores del Refugio Bernarda Uribe, que puedan aportar en el planteamiento de una estrategia de educomunicación con enfoque de diversidad e inclusión.

Objetivos específicos

- Identificar las barreras comunicativas que enfrentan los adultos mayores del refugio en su entorno general.
- Analizar las particularidades del proceso comunicativo a partir de los aspectos de mejora en la interacción (desde una dimensión interna y externa).
- Determinar dentro de las dinámicas de integración, las diferencias significativas en el entorno de los adultos mayores del Refugio.

Justificación

El propósito principal de esta investigación es indagar las necesidades comunicativas hay en el Refugio Bernarda Uribe, con la finalidad de identificar cómo influyen estas en la integración de los adultos mayores y en su interacción social. Si bien se refiere a una población que a menudo se pasa por alto, resulta esencial abordar sus desafíos comunicativos con la intención de promover una sociedad más inclusiva.

De acuerdo con el DANE (2021), “se estima que en Colombia hay 7.107.914 personas adultas mayores (60 y más años), es decir el 13,9% de la población del país.” (p.4) Esta realidad demográfica resalta la importancia de investigar y comprender las necesidades de comunicación e integración, pues no solo afecta a la población mayor, sino a toda la sociedad.

Además de que el índice de solicitantes de asilo en espera en Colombia llegó a 4,9 millones a mitades del 2022 (ACNUR, 2022), teniendo en cuenta que este tipo de lugares le ofrecen al adulto mayor cuidado cada 24 horas, comidas al día y ayuda con las actividades cotidianas según la National Institute on Aging (2017).

También se debe tener en cuenta que la comunicación juega un papel fundamental en la vida y cotidianidad de cada individuo, pues la capacidad de comunicarse de manera efectiva no solo influye en su bienestar emocional, sino que también determina su nivel de participación en la sociedad.

Como indican García Suso y Vera Cortés (2002), el ciclo vital humano abarca etapas que incluyen la vejez, representada por cambios físicos, emocionales y sociales. Por esto, la investigación de las necesidades que enfrentan los adultos mayores en cuanto a la

comunicación, se convierte en una herramienta fundamental a la hora de abordar los desafíos a los que se enfrentan en esta etapa de la vida.

Este estudio también pretende aportar nueva información al campo de la Comunicación, específicamente a la Comunicación - Educación al explorar estrategias comunicativas y de integración que influyen en el bienestar de los adultos mayores, y que pueden llevar a una mejora en su vida y entorno.

En consonancia con los planteamientos que da a conocer López Fernández (2006) precisados en la fundamentación conceptual de las líneas de investigación de la Facultad de Comunicación, Publicidad y Diseño de la Universidad Católica Luis Amigó, esta temática es coherente con la línea de Comunicación – Educación en tanto vincula asuntos relacionados con las barreras comunicativas y dinámicas de integración.

En dicha línea investigativa se resalta la búsqueda e interpretación de experiencias dentro de los diferentes grupos sociales. En este caso, la investigación vincula conocimiento que puede ser aplicado para la mejora en la atención y cuidado de esta población, teniendo en cuenta sus interacciones y experiencias individuales y colectivas, no solo en Colombia, sino también en contextos similares en diversos lugares del mundo.

Esta investigación se enmarca en la sublínea Comunicación, Educación y Ciudad, enfocada en la comunicación y su relación con la integración, el bienestar social y la calidad de vida. Desde esta sublínea se pretende interpretar experiencias sociales y comprender cómo la comunicación tiene una influencia significativa en la vida de las personas, su sociedad y cultura, en diferentes escenarios y etapas de la vida.

Esta investigación responde a una necesidad inmediata en la sociedad actual: la inclusión y la integración de los adultos mayores. Lo anterior, atribuye tanto a su valor

académico, como a su potencial en la obtención de información en pro de la mejora en la calidad de vida de una población en aumento.

Antecedentes:

El envejecimiento de la población es un fenómeno que plantea preguntas fundamentales sobre cómo abordar las necesidades de los adultos mayores. Según el DANE (2021), la población colombiana experimenta un aumento constante en la proporción de adultos mayores, lo que refleja una tendencia demográfica significativa. Esta realidad demográfica subraya la importancia de investigar y comprender las necesidades de comunicación e integración, ya que estas no solo afectan a esta población en particular, sino que también tienen un impacto en toda la sociedad.

Según un informe de la ONU (2019), se espera que la población mundial alcance 9.700 millones en 2050 y un máximo de casi 11.000 alrededor de 2100. De igual manera, en el documento se confirma que la población mundial está envejeciendo debido al aumento de la esperanza de vida.

De otro lado, Ochoa Vásquez, Cruz Ortiz, Pérez Rodríguez et al (2018) resaltan en su investigación el interés por el envejecimiento poblacional y la necesidad de comprenderlo, asumiendo a este mismo como un proceso que conlleva diversas dificultades, tanto en un rol propio, como en un rol en el entorno y relacionamiento.

Varela y Gallego (2014), en la investigación *Percepción de la calidad de vida en un grupo de adultos mayores de Envigado* (Colombia), refieren que el envejecimiento debe entenderse como un proceso que involucra una serie de experiencias, muchas de ellas subjetivas, que se encuentran íntimamente relacionadas con las experiencias de vida, la edad biológica y la acumulación de riesgos a lo largo de los años vividos.

Asimismo, es necesario tener en cuenta que el adulto mayor requiere cuidados que en ocasiones la familia no está en capacidad de brindar. También, las personas encargadas no se sienten en condiciones de asumir todas las responsabilidades, en las que la frustración, la ira, la ansiedad y el estrés por la atención que requiere el adulto mayor conlleva a que las familias sean disfuncionales, generando maltrato del cuidador, factores que también influyen en el abandono y parte de estos casos terminan en un adulto en situación de calle (Caballero & Remolar, 2000).

En los adultos mayores se comienzan a identificar las consecuencias que son ocasionadas principalmente por la soledad y la pérdida de interacción. Como lo menciona el Centro Internacional sobre el Envejecimiento, CENIE (2022), la soledad es un sentimiento predominante en la población anciana y afecta el bienestar y la salud física y mental, generando dificultades en el desarrollo de esta etapa y en su proceso de adaptación.

Por otro lado, Fernández (2012) señala una preocupante tendencia hacia la pérdida de integración social y la capacidad de adaptación de los adultos mayores al fenómeno de envejecimiento poblacional. Esta pérdida de conexiones sociales se identifica como un factor que puede tener consecuencias negativas para la salud mental y física de los adultos mayores, así como para la cohesión social en general (Organización Mundial de la Salud, 2023).

Las investigaciones en el ámbito social han revelado que las sociedades suelen desarrollar actitudes y creencias negativas hacia el proceso de envejecimiento. Sánchez Palacio (2004) menciona que la sociedad ha creado ciertas connotaciones negativas en cuanto a este proceso de cambio, señalando a las personas mayores en un punto de desventaja en comparación con otros miembros de la sociedad y generando aversión en ellos. Por ello adelanta estrategias de comunicación social en diversas áreas, como la del envejecimiento y

la vejez. En colaboración con el Centro de Psicología Gerontológica (CEPSIGER), dirigido por Dulcey Ruiz (2013) destaca que estos proyectos se centran en promover la interacción social con los adultos mayores a través de diversos medios, como programas de radio y televisión, publicaciones editoriales, y el acceso a las últimas tecnologías de la comunicación.

Marco de referencia conceptual

En el transcurso de la investigación se determinaron diversos conceptos, entre ellos términos clave que ayudan a orientar el trabajo. Uno de ellos es la comunicación, que según Roman Jakobson, trata de que un emisor envía un mensaje a través de cualquier tipo de canal y se formula con un código específico según lo que se quiere transmitir al receptor (citado por Pilshchikov, Igor. 2021)

Mientras que Idalberto Chiavenato (citado por Parra de Párraga et al., 2008) afirma que la comunicación es el intercambio de información entre personas, esto significa volver común ya sea un mensaje o información. Teniendo en cuenta que la comunicación facilita la transmisión de conocimientos de manera efectiva, promueve el intercambio de ideas y genera nuevas perspectivas.

Inclusión, interacción e integración social

Inclusión social

Según el Banco Mundial (2014), la inclusión social puede describirse como el proceso de fortalecer a individuos y comunidades, permitiéndoles participar activamente en la sociedad y aprovechar las oportunidades disponibles.

Esto implica garantizar que las personas tengan la capacidad de expresar sus opiniones y participar en la toma de decisiones que afectan sus vidas, con el propósito de asegurar que tengan un acceso equitativo a los mercados, los servicios y a los ámbitos políticos, sociales y físicos.

La UNESCO complementa que es importante que los gobiernos, en coordinación con los organismos internacionales, como la ONU o la Unión Europea, creen e implementen políticas y programas que fomenten la inclusión social (2023).

Interacción social

Por otro lado, en la investigación *Interacción social: un acercamiento al diálogo de saberes creadores de conocimiento*, se asegura que: “la interacción social permite poner en diálogo saberes particulares que configuran al ser humano desde diferentes esferas: sociales, académicas, familiares (...) las cuales posibilitan apropiar diversos conocimientos para la construcción de tejido social.” (Salazar y Vargas, 2017, pp. 1)

La interacción social es un aspecto esencial en la vida de cada persona. Implica la participación activa en una sociedad y hace que las personas se sientan incluidas y pertenecientes a cierto grupo o grupos sociales, a su vez, genera integración del individuo, incidiendo significativamente en diferentes factores de su vida, como la salud física y mental.

La interacción social en el adulto mayor desempeña un papel vital en su bienestar físico y emocional. Promover y apoyar la participación social en esta etapa de la vida puede contribuir a una vida más saludable y satisfactoria para las personas mayores, ya que por medio de la interacción social las personas comparten información, emociones, valores, entre otros, lo que contribuye a la cohesión de la sociedad.

Integración social

Por otra parte, Huber (2003) afirma que “la integración social se definió como el propósito de crear “una sociedad para todos”, en la cual cada persona, con sus derechos y

responsabilidades, tiene un papel activo que desempeñar.” (pp. 72) Lo anterior quiere decir que la integración social se refiere a la comunicación y al contacto entre individuos dentro de una sociedad. Ésta es un aspecto importante en la vida humana y desempeña un papel crucial en la formación de relaciones, la transmisión de cultura y la construcción de identidades.

De esta manera, se entiende la integración social en adultos mayores, como un componente fundamental, que les aporta un sentido de pertenencia a sus vidas e influye en su desarrollo y bienestar, al encontrarse en una etapa de cambio y adaptación. Así mismo, mediante la participación en grupos sociales, comparten experiencias, sensaciones y sentimientos, mientras previene su deterioro y fortalecen su estilo de vida.

Comunicación-Educación para la inclusión

Según lo expone la UNESCO (2011), la comunicación enfocada en educación, permite la promoción del diálogo y la comprensión mutua. En el caso de los adultos mayores, la comunicación como medio educativo, puede resultar como un elemento que enfrenta la discriminación con esta etapa de la vida y que además lleva hacia una mirada de respeto.

Al abordar la inclusión en la etapa de vejez desde una mirada educativa, se encuentra necesario contar con recursos y espacios donde los adultos mayores tengan la oportunidad de expresarse y de esta misma manera, reciban medios de apoyo o atención que logren reflexionar acerca de esto y encargarse de dicha necesidad expuesta.

Por medio de la Comunicación-Educación es posible promover la participación y la contribución a las habilidades y autonomía de los adultos mayores, llevando así a un ambiente social donde se les facilita la toma de decisiones, la participación activa en contextos sociales y donde pueden superar escenarios de barreras comunicacionales.

Una posibilidad educativa que puede ser utilizada para la inmersión de los adultos mayores en la comunicación de la era tecnológica es el uso de redes sociales, sin embargo, como lo indican Peral-Peral et al. (2015): “las personas mayores que más usan las redes sociales no se diferencian por su perfil socio-demográfico, sino que se caracterizan por tener una menor edad cognitiva, por tener una menor ansiedad tecnológica y por ser más audaces.” (p.4).

Así mismo, ofrecer a los adultos mayores un acercamiento a la comunicación a través de la tecnología indica un aspecto positivo en cuanto a su interacción. Según Llorente, et al. (2015): “las oportunidades comunicativas que ofrece la Red facilitan una interacción social que integra a los mayores en relaciones que potencian sus cualidades sociales y les apartan del aislamiento; efectos que favorecen su motivación, autoestima y satisfacción.” (p.5).

Mediación comunicativa y social

La mediación comunicativa, como es planteada por Jesús Martín-Barbero (1987), se enfoca en que los individuos y grupos sociales tengan una figura participativa en la producción e interpretación de los mensajes a través de medios. Esto con el fin de poder comprender la resignificación que los receptores le dan al mensaje según sus propias experiencias e imaginarios sociales.

En este sentido, se entiende que la mediación comunicativa tiene como parte de sus objetivos, promover una comunicación inclusiva que trata de recopilar las diferentes perspectivas que tiene una comunidad; esto implica una evolución, no solo en el uso de los medios de comunicación, sino a partir del uso de narrativas, a partir de las cuales la sociedad se sienta incluida en aspectos de diversidad, prejuicios generacionales, entre otros.

La anterior propuesta deriva de la conceptualización de mediación social de Manuel Martín-Serrano (1982), quien hace referencia a la capacidad que tienen los medios de comunicación de influir en la construcción de una realidad entre diferentes actores sociales. Es decir, los medios pueden crear y modificar percepciones, imaginarios y aspectos relacionados con la inclusión social en los diversos grupos sociales.

Tanto la mediación social como la comunicativa inciden significativamente en la sociedad su configuración, inclusión, ideologías, entre otros. Estos tienen el poder de visibilizar y permitir la participación de grupos sociales, facilitando relaciones culturales, donde se pueda examinar y abordar conflictos.

La vejez como parte del ciclo vital humano

A lo largo de la existencia, el ser humano atraviesa por etapas de cambio; según lo indica el Ministerio de Salud, el ciclo vital humano permite reconocer e identificar brechas según las experiencias personales, vulnerabilidades y oportunidades en cada etapa de la vida humana, desde el nacimiento hasta la muerte (2024).

Según Erikson (2007), el ciclo vital humano es un proceso continuo de cambios y experiencias, donde cada una de las etapas tiene influencia en la siguiente y no termina de

manera abrupta en un momento específico. En el caso particular de la vejez se encuentra un reajuste complejo de aspectos físicos, emocionales y sociales.

La etapa de la vejez no es un proceso igual para cada ser humano ésta varía según las experiencias y contextos individuales a lo largo de la existencia. Es necesario abordar la vejez desde una perspectiva de diversidad, pues la calidad de vida de cada persona, su entorno social y nivel socioeconómico, influyen en los cambios e ideales que se dan con el tiempo.

Es necesario tener en cuenta que el ciclo vital se refiere a las etapas como la infancia, la adolescencia, la adultez y la vejez, cada una con características y desafíos específicos que varían en cada ser humano. El ciclo vital es fundamental para aprender y comprender la naturaleza del desarrollo, para de esta forma abordar todas las necesidades individuales y sociales.

Cada etapa de este ciclo presenta diferentes oportunidades para el crecimiento y desarrollo personal, como la adquisición tanto de habilidades como conocimientos, además es necesario comprender que todo lo que pasa en cada fase es fundamental para promover la salud y bienestar en todas las edades. Específicamente respecto a las brechas de las personas mayores, precisan Hernando y Phillippi (2013) la necesidad de desarrollar competencias mediáticas en personas mayores.

Necesidades comunicativas en la etapa de vejez

Las necesidades de comunicación tienen una gran importancia en la etapa de vejez, pues la inyección de los adultos mayores es un aspecto que influye de manera positiva o

negativa en su bienestar. La gerontóloga Laura Hoffman (2015) indica que, la comunicación efectiva es necesaria para mantener conexiones e intercambio de emociones.

La comunicación en la etapa de vejez se puede ver afectada por múltiples factores, cambios físicos como pérdida de visión o audición, aislamiento social, disminución en la interacción con familia y amigos, entre otras; esto quiere decir que la comunicación resulta ser un medio fundamental para que los adultos mayores mantengan contacto y conexiones con su entorno.

También se debe tener en cuenta que las necesidades de comunicación de cada adulto mayor son diferentes, según sus experiencias, imaginarios, calidad de vida y demás. Mientras que algunos prefieren conversaciones en persona, otros pueden preferir llamadas telefónicas, tener un buen manejo tecnológico e incluso preferir una comunicación de manera menos recurrente.

Según la Clínica Universidad de Navarra (2024) la autonomía se define como la capacidad para actuar por uno mismo, para ser principio de las propias acciones, sin dependencia de otros. Es necesario reconocer las necesidades de comunicación de manera indicada, de esta forma es posible contribuir al bienestar de los adultos mayores, brindando una mejor calidad de vida en aspectos sociales, emocionales y psicológicos.

Envejecimiento, construcciones sociales y comunicación

El análisis llevado a cabo por Parales y Ruiz (2002) refiere acerca de cómo el envejecimiento y la vejez no solo hacen parte del ciclo de la vida sino también de temas profundamente sociales y discursivos, a su vez. Estos conceptos se han transformado en

problemáticas debido a su capacidad para generar debates y controversias dentro de la sociedad.

La comunicación y la representación mediática juegan un papel importante en la formación y contexto de lo que la sociedad entiende por envejecimiento y vejez. Las representaciones en los medios no solo informan, sino que también moldean las percepciones públicas y las políticas hacia los mayores influenciando tanto el bienestar de los ancianos como el desarrollo de relaciones intergeneracionales saludables.

El envejecimiento, al ser un proceso menos visible y más abstracto que la vejez, presenta desafíos particulares en su medición. Este enfoque en la construcción social de los términos es vital para dar a conocer cómo las representaciones culturales y los discursos históricos influyen y, a su vez, complejizan la manera en que las sociedades comprenden y manejan la vejez y el proceso de envejecimiento.

Con base en lo anterior, se entiende que en el contexto de la integración e inclusión de adultos mayores en refugios, es fundamental comprender las representaciones sociales que existen sobre este grupo demográfico en la sociedad. Monge Barrantes (2020) realizó un estudio sobre las representaciones sociales de las personas adultas mayores en discursos legislativos y prensa escrita nacional, utilizando el análisis crítico del discurso. Este estudio proporcionó una visión detallada de cómo se retrata a los adultos mayores en diferentes momentos y contextos.

La investigación de Monge Barrantes revela la importancia de analizar cómo se construyen y perpetúan las percepciones sobre las personas adultas mayores en los discursos

políticos y mediáticos. Estas representaciones sociales pueden influir significativamente en las políticas públicas, las prácticas institucionales y la percepción pública de los adultos mayores, lo que a su vez puede afectar su inclusión y participación en la sociedad.

Al integrar los hallazgos de Monge Barrantes (2020), se establece una base teórica sólida para investigar las representaciones sociales sobre los adultos mayores en el contexto del Refugio. Esto permite contextualizar la importancia de promover una representación más inclusiva y respetuosa de los adultos mayores en los entornos institucionales y sociales, como en este caso, los asilos para adultos mayores. Además, resalta la relevancia de considerar cómo las representaciones de lugares adecuados sociales influyen en la integración y la calidad de vida de los adultos mayores.

Edadismo

El edadismo, según la Organización Mundial de la Salud (OMS), hace referencia a la discriminación, exclusión y estereotipos relacionados con la edad y el envejecimiento. Este tipo de rechazo puede verse reflejado en diversos aspectos de la sociedad, incluyendo los medios de comunicación.

Se han realizado estudios que investigan acerca de la relación que hay entre la comunicación y la vejez. En el caso de Rivera-Martín (2010), Parales y Ruiz (2002), quienes exponen una mirada amplia sobre cómo los medios de comunicación tienen una influencia significativa en la construcción social del envejecimiento y las percepciones que se tienen sobre este.

En el informe *Decade of Healthy Ageing* de la (OMS), se resalta la importancia de estudiar el edadismo y promover la inclusión social en los adultos mayores, creando así una estrategia o mecanismo que lleve a una mejora en el bienestar de estas personas y a la comprensión de las formas en que se pueden abordar los desafíos en la etapa de vejez. Lo anterior, con el ánimo de generar ambientes de inclusión y participación de dicha población en diferentes contextos de la sociedad.

El edadismo puede traer consecuencias negativas a la vida cotidiana y bienestar de los adultos mayores, incluyendo aspectos de exclusión social en medio de su entorno habitual.

Bienestar del adulto mayor

Cuando se habla de bienestar del adulto mayor, no solo se hace referencia a aspectos físicos, también se debe tener en consideración la salud emocional, social y psicológica. La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2024), expone que el bienestar en la vejez es un estado de completa satisfacción física, mental y social, no solo se trata de la ausencia de enfermedad. Esto refleja la necesidad de garantizar a la vejez una excelente calidad de vida.

Para el adulto mayor, su bienestar implica permanecer con cierta autonomía sobre sí mismo, realizando actividades diarias sin limitaciones notorias; de aquí la importancia de brindar servicios de atención adecuados, como consultas médicas, terapia de ejercicios físicos según las condiciones y necesidades del individuo, previniendo consecuencias futuras.

En esta línea, también resulta primordial que los adultos mayores cuenten con atención psicológica y emocional, pues al adentrarse en la etapa de la vejez se enfrentan a

diversos desafíos como la pérdida de seres cercanos a ellos, adaptación a un entorno social diferente al que estaban acostumbrados durante su vida, disminución en la interacción con familia, edadismo, entre otros.

Es fundamental entender el objetivo y necesidad del bienestar en el adulto mayor, abordando sus necesidades y permitiendo facilitar su proceso de adaptación social, relaciones significativas y una mejora en su entorno general.

Estrategias comunicativas en la etapa de vejez

Resulta necesario identificar y buscar las herramientas para abordar las barreras de comunicación que presentan los adultos mayores. Una de estas debe ser encontrar formas de comunicación que adapten los mensajes al contexto social en el que se desenvuelve la vida de los individuos.

Como lo menciona Watzlawick (citado por Torres, 2017): “los problemas de comunicación entre las personas se deben a que no siempre tenemos el mismo punto de vista que nuestros interlocutores” (p.1), exponiendo esta como una de las principales barreras comunicativas en cualquier etapa de la vida.

De esta manera, se debe implementar un lenguaje inclusivo, con participación activa y recursos que refuercen el mensaje. Esto implica capacitar continuamente al personal de atención para los adultos mayores, pues las necesidades y requerimientos varían y adquieren cambios según el tiempo y la persona.

También resulta importante proporcionar el espacio para la práctica y el desarrollo de habilidades comunicativas, como talleres, eventos, ejercicios de integración, entre otros, pues

como lo indica Business School Madrid (EAE) (2022) "Este tipo de capacidades también permiten adaptarse a situaciones nuevas y diferentes" (pp.29), lo que aumenta la confianza y autoestima.

Marco legal

Por medio de la Ley 2055 de 2020, a través de su Artículo 8, se evidencia cómo se promueve el derecho de participación activa e integración comunitaria en los diversos ámbitos de su vida, donde a partir de esta ley se fortalezcan los mecanismos de participación e inclusión social en un ambiente de igualdad; además de asegurarles a aquellos adultos mayores las instalaciones y los diferentes servicios comunitarios para que estén en igualdad de condiciones (Congreso de Colombia, 10 de Septiembre de 2020).

El Congreso de la República de Colombia (13 de Julio de 2009), a través de la Ley 1315, establece condiciones mínimas que dignifiquen la estadía de los adultos mayores en los centros de protección. El Congreso de Colombia decreta, en el Artículo 1, la búsqueda de garantías para la atención y prestación de servicios integrales con calidad al adulto mayor en los asilos o diferentes refugios que brindan asistencia social.

El Congreso de la República de Colombia (19 de Julio de 2017), establece en el Artículo 11 de la Ley 1850 de 2017, la obligación económica del Estado en cuanto a la asistencia profesional y alimentaria de los adultos mayores, en pro de una buena calidad de vida y el cumplimiento de derechos de defensa e inversión en la edad anciana. Por otro lado, en la misma ley, en el Artículo 6, se prioriza la implementación de una ruta de atención inmediata para los adultos mayores frente a todo tipo de maltrato.

Apoyado en el Artículo 1 de la Ley 1341 de 2009, se ordena para la formulación de políticas públicas referentes al sector de comunicación, la debida protección al usuario, brindando una administración de manera adecuada y teniendo en cuenta el desarrollo de tecnologías. (Congreso de Colombia, 30 de Julio de 2009).

Diseño metodológico

Para este proyecto investigativo se asumió un enfoque cualitativo. Según Martínez (2006): “Esta metodología enfatiza la importancia del contexto, la función y el significado de los actos humanos” (p.8.). Siguiendo estos parámetros se opta por su uso, al ser una investigación donde se busca obtener datos a través de experiencias o vivencias. En este sentido, se entiende que la cuantificación de atributos también toma importancia, sin que el estudio se considere cuantitativo o mixto, como sugiere el autor plantear que “lo cualitativo no se opone a lo cuantitativo, sino que lo aplica e integra, especialmente donde sea necesario” (Martínez, 2006, p.128).

Se trazó un diseño metodológico para llevar al estudio a campo, lo que implicó una exploración directa con los adultos mayores, que permitió, a su vez, el registro de grabaciones y la recolección de información de forma manual, con un previo planteamiento de instrumentos de preguntas abiertas y cerradas.

El alcance es descriptivo, teniendo en cuenta que el propósito inicial es describir el fenómeno de la interacción social en un grupo específico de personas: adultos mayores del refugio.

Población

En la actualidad el Refugio Bernarda Uribe de Restrepo está ubicado en la Calle 39A Sur #45B1, Zona 8, en el municipio de Envigado (Antioquia), cuenta con 250 usuarios y 118 que hacen parte del personal de cuidado. Esta población se escogió debido al interés que hay

acerca del tema de la inclusión con respecto a las necesidades de comunicación en este tipo de lugares.

Técnicas de recolección de datos

Encuesta

Según la RAE (2023), la encuesta es un conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa de grupos sociales, para averiguar estados de opinión o conocer otras cuestiones que les afectan. La encuesta permite a los investigadores indagar las características, opiniones, preferencias, hábitos, conocimientos, modos y calidad de vida, además de la situación ocupacional, todo esto dentro de una comunidad determinada.

Esta puede aplicarse a grupos de personas en general o ser seleccionadas por edad, sexo, dependiendo del tema a investigar y los fines perseguidos. Las encuestas son de menor alcance que los censos y tienden a complementarlos.

Para realizar ambas encuestas una dirigida al personal del refugio y otra a los visitantes, se propuso el plan para obtener las 25 respuestas para cada una. Inicialmente se establecieron los permisos adecuados a la administración del refugio para de esta manera poder realizar las encuestas, después se asignó un día específico para cada una de las encuestas, permitiendo la atención detallada a cada miembro de los grupos objetivos de las encuestas.

La encuesta que se realizó al personal del refugio se diseñó un cuestionario virtual, desarrollado en Google Forms, distribuyendo las preguntas en temáticas sobre la calidad de

la atención hacía los residentes, barreras comunicativas que se identifican en el refugio, manejo de los recursos necesarios para el cuidado de los adultos mayores, entre otros.

Se realizó la encuesta con los miembros del personal que estaban en disposición de apoyar de manera adecuada la investigación. El recurso utilizado para recopilar las respuestas fue una *Tablet*. Como aspecto opcional las personas que querían seguir colaborando con el trabajo investigativo, podían dejar sus datos personales al finalizar la encuesta, además de que se aseguró la confidencialidad de las respuestas.

Se aplicó otra encuesta a los visitantes del refugio, entre ellos familiares y amigos de los residentes, abordando temáticas sobre la satisfacción respecto a los servicios que ofrece el refugio, actividades varias en pro de inclusión que ofrece el lugar a los adultos mayores, sugerencias para la mejora del servicio, entre otros.

Para el desarrollo de esta encuesta también se asignó un día específico y a su vez, se aseguró la confidencialidad de las respuestas. En el proceso de recolección de datos que se realizó a los visitantes, se reflejó un gran interés para seguir cooperando con la investigación.

Encuesta del personal: <https://bit.ly/3UghKth>

Encuesta de visitantes: <https://bit.ly/4bbc3Tl>

Observación participante

Según Taylor y Bogdan (1984), la observación a través de los sentidos es el método más antiguo usado por los investigadores para describir y comprender la naturaleza y el ser

humano. La observación pretende describir, explicar, comprender y descubrir patrones. Es una técnica que viene dada al ser humano, que utiliza la información que captan nuestros sentidos y permite el aprendizaje.

Para llevar a cabo la observación participante se elaboraron guías de observación como una herramienta para identificar aspectos de interés estudiados. También se orientaron de acuerdo a los objetivos de la investigación para contar con una estructura en el momento de la recopilación de los datos.

A través de esta observación se analizaron y registraron aspectos asociados con los comportamientos, las interacciones entre los residentes, el personal e incluso con los visitantes, actividades de relacionamiento entre los miembros del refugio. Asimismo, como investigadores se mantuvo una actitud flexible para adaptarse al entorno y comprender su vida cotidiana.

Como consecuencia de hacer observación participante, se pudo intervenir en varias ocasiones de manera directa en conversaciones informales con los residentes, visitantes y el personal, de esta manera se pudo recolectar información adicional a las perspectivas de la investigación.

Al final de cada visita se revisaron las notas, con la finalidad de identificar en lo observado los patrones de comportamiento, tendencias y temas relevantes en el contexto social de los adultos mayores.

Observación participante: <https://bit.ly/3VSiqX9>

Grupo focal

El grupo focal es definido como un espacio de opinión o entrevista grupal, donde los diferentes individuos se encuentran en la libertad de exponer sensaciones, vivencias y pensamientos. Este permite obtener múltiples datos cualitativos que aportan información para el análisis de la investigación.

Para la realización del grupo focal, se seleccionaron 7 adultos mayores residentes, 4 de ellos pertenecientes a pabellones financiados por la alcaldía de Envigado y 3 de ellos pertinentes a pabellones privados. Se destinó un espacio dentro del refugio y se realizó un proceso de consentimiento informado por parte de los participantes, teniendo en cuenta de que la aplicación de esta técnica tuvo un espacio para ser grabado.

En este grupo focal se plantearon diversas preguntas como: ¿Qué actividades de integración realizan en el refugio?, ¿Cómo es el trato que reciben por parte del personal? y ¿Cómo funcionan los horarios de salida?

Los residentes recibieron explicación previa acerca del objetivo de la investigación además del uso de esta técnica de recolección de datos también se abrió el espacio antes del grupo focal, para que los participantes hicieran sus inquietudes acerca del trabajo investigativo.

Después de resolver las incógnitas se dio inicio al grupo focal. Éste fue orientado por preguntas abiertas semi estructuradas, las preguntas realizadas estaban enfocadas en temáticas como las relaciones sociales en el refugio, experiencia desde el momento en el que

ingresaron, servicios que ofrecen en el lugar, actividades que se realizan, desafíos que se han presentado en cuanto a la convivencia, entre otros.

Finalmente, cada participante tuvo la posibilidad de compartir sus experiencias, contribuyendo desde su perspectiva a la información requerida para el trabajo investigativo. Al terminar el grupo focal se agradeció a los residentes por su aporte y se reiteró que lo compartido en el grupo focal era de total confidencialidad.

Entrevista semiestructurada

Es un tipo de entrevista que tiene un rango de flexibilidad en cuanto a preguntas y respuestas. Se plantea una línea o estructura a realizar; sin embargo, puede contar con cambios pertinentes a la hora de ser realizada, esto con el fin de mayor funcionalidad de la información necesaria para el análisis de datos.

Se realizaron 5 entrevistas semi estructuradas a residentes del refugio y visitantes, para hacer la selección de las personas, se buscó incluir a 5 personas de diferentes pabellones, esto con el objetivo de recolectar información significativa sobre las diferentes experiencias, necesidades y perspectivas.

Se estableció el contacto con las personas que serían entrevistadas con el objetivo de explicar el propósito de dicha entrevista y obtener un consentimiento para grabación, asegurando la confidencialidad de la información brindada.

Las entrevistas se programaron en diversos horarios y cada una de ellas se realizó en un espacio diferente y apropiado para permitir una conversación libre, teniendo en cuenta que se realizaron en forma de diálogo, facilitando la interacción y el intercambio de experiencias.

Dentro de esta técnica de recolección de datos, se consideraron diversas preguntas como el proceso de los residentes desde el momento en que eligieron el refugio, también se cuestionó acerca la interacción con las cuidadoras, manejo de relaciones internas y externas, participación en actividades sociales dentro del lugar, entre otros.

Discusión y resultados

Infraestructura del refugio

La infraestructura del lugar cuenta con zonas verdes distribuidas entre los diferentes pabellones, desde las cabañas y apartamentos hasta las habitaciones compartidas, estos espacios están diseñados de manera óptima para ofrecer a los residentes un entorno acogedor y que permite la interacción entre ellos de una forma activa.

El refugio ofrece espacios al aire libre donde las personas que habitan y visitan el lugar, pueden pasar tiempo de su día allí compartiendo y realizando actividades de esparcimiento en pro de su bienestar.

En cada uno de los pabellones se evidencia el ambiente de comunidad que se vive en el refugio; los espacios están diseñados para garantizar seguridad y confort en la vida cotidiana de los residentes como rampas, baños adaptados, pasillos amplios y ascensores en los lugares que se requieren.

En general, el lugar cuenta con espacios que brindan un entorno inclusivo para los adultos mayores y sus diferentes condiciones, esto con la finalidad de abastecer sus necesidades básicas y promover el bienestar físico, emocional y sus interacciones con el entorno y con sí mismos.

Imagen 1. Zonas comunes del Refugio



Fuente. Registro fotográfico de las autoras

Imagen 2. Referente de señalética del Refugio



Fuente. Registro fotográfico de las autoras

Particularidades del proceso comunicativo y sus aspectos de mejora

Con base en el grupo focal realizado con siete adultos mayores del Refugio Bernarda Uribe de Restrepo, se identificaron algunas diferencias y similitudes respecto al nivel socioeconómico de los residentes del refugio.

Se pudo ver reflejado, en general, que el refugio cuenta con un buen proceso comunicativo y de integración entre los residentes, teniendo en cuenta que se brindan múltiples opciones de actividades para el relacionamiento como juegos de mesa, gimnasia, yoga, momentos de recreación y de entretenimiento, entre otros.

Se identificó que los residentes cuentan con gran variedad de actividades sociales dentro del refugio, tales como actividades lúdicas; juegos de mesa, recreación, espacios de lectura, actividades de movilidad; yoga, gimnasia, entre otros, sin embargo, es decisión de cada persona participar o no en estas. De igual manera se reconocieron diferencias en las preferencias de cada adulto mayor, en el caso de Olga Álvarez, quien pertenece al Pabellón Esperanza, de caridad, afirma “todos los días nos hacen actividades y me encantan los días de bingo” (Comunicación personal, 27 de febrero de 2024).

Mientras que Horacio Murillo Medina, del Pabellón Jardines, el cual es privado, afirma: “lo que me encanta de aquí es que el trato es igual para todos, sin embargo, no me gusta asistir a las actividades sociales que realiza el refugio.” (Comunicación personal, 27 de febrero de 2024). Lo que indica que a pesar de que todos tengan la oportunidad de participar en los eventos, los residentes eligen a que quieren asistir según sus intereses.

Por otro lado, es necesario mencionar que las actividades están abiertas a todos los residentes del refugio sin importar a qué pabellón pertenezcan, aunque hay algunas en donde los adultos mayores deben de estar guiados y el personal debe de estar más precavido debido a la disminución de autonomía que algunos tienen, según Gloria Uribe Cuartas, hija de una residente, Ester Julia Cuartas de Uribe, quien en este caso tiene un diagnóstico de Alzheimer, actualmente depende con totalidad de los servicios y ayudas que le brinde el personal (Comunicación personal, 4 de marzo de 2024).

La autonomía es la capacidad para actuar por uno mismo, sin la necesidad de depender de otros (Clínica Universidad de Navarra, 2024) Con respecto a lo anterior, en el refugio se encuentran muchos adultos mayores quienes son completamente autónomos como Estela Gómez (Comunicación personal, 4 de marzo de 2024), quien pertenece al Pabellón Remanso, privado, asegura que las personas autónomas pueden salir a hacer vueltas y desempeñar su vida normal fuera del lugar.

Según lo hablado durante el grupo focal, se lograron identificar tanto similitudes como diferencias entre los adultos mayores que son cubiertos por la Alcaldía de Envigado y los que asumen el costo de su residencia en el lugar. Se observa un factor predominante, que es la igualdad en la alimentación que reciben todos los adultos mayores habitantes del refugio. También se evidencia que todos reciben las mismas posibilidades de participar en las actividades de integración realizadas por el refugio, siendo decisión propia, asistir o no a estas.

Entre las diferencias arrojadas durante el conversatorio, el aspecto más notorio es la distinción en la cantidad de días en que los adultos mayores pueden recibir visitas o, en el caso de los categorizados como autónomos, la cantidad de días que tienen la posibilidad de salir del refugio, es necesario tener en cuenta que las personas de pabellones privados tienen la posibilidad de recibir visitas y salir del asilo cualquier día de la semana. Por otro lado, las personas de pabellones de caridad, solo tienen disponibilidad de dos días semanales para visitas y salidas.

Identificación de las diferencias entre las dinámicas de integración y el entorno

Mediante la realización de entrevistas categorizadas entre residentes del refugio, visitantes y personal, se lograron identificar diversas diferencias significativas:

Adultos mayores residentes

A partir de las entrevistas realizadas a adultos mayores habitantes del refugio, a pesar de que todos tienen la oportunidad de participar en los encuentros, se identifica que no se realiza ningún encuentro que incluya a los visitantes, tampoco en fechas festivas como *Navidad*. En el caso de Elsy Artega, del Pabellón Jardines, privado, menciona: “no me gusta asistir a las actividades con mucha gente pero en esas fechas el refugio sólo hace actividades para el disfrute únicamente nuestro, no de nuestras familias.” (Comunicación personal, 4 de marzo de 2024)

Por otro lado, se logra identificar una diferencia significativa entre varios de los residentes en cuanto a frecuencia en el número de visitas que reciben, lo cual hace parte de

su proceso de interacción e integración. Se percibe que las personas que reciben más visitas, cuentan con mayor disposición para relacionarse con los demás residentes y participar en las actividades; mientras que, los que no son visitados, establecen un signo de resistencia en cuanto a la integración.

Visitantes

Por parte de los visitantes, se determina una respuesta positiva en cuanto a su experiencia durante el periodo de tiempo en el que han conocido y visitado el lugar. Se encuentra una conformidad en cuanto al cuidado general de los residentes, resaltando el trato igualitario para todos los pabellones del refugio. Al respecto, Gloria Uribe Cuartas comenta: “las cuidadoras son muy pendientes de los adultos, he asistido tres veces por semanas desde hace 7 años y no tengo quejas del refugio” (Comunicación personal, 4 de marzo de 2024)

Sin embargo, a pesar de que los visitantes lo perciben como un lugar óptimo para dejar en sus manos el cuidado de familia y amigos, se hace visible una semejanza entre varios, la cual indica que, en su mayoría, cada cuidadora tiene tres residentes a su cargo y en ocasiones esto resulta agotador y se refleja en algunos aspectos del cuidado de los adultos mayores.

Personal

Al analizar las entrevistas realizadas al personal del refugio, se destaca la complejidad de los resultados que se evidenciaron en esta herramienta de recolección de datos, pues existen múltiples áreas de personal y cada una de ellas tiene algún tipo de relación con los residentes.

En general, el personal, describe el lugar como un excelente espacio, en el cual es importante conocer en detalle la personalidad, gustos y demás de cada adulto mayor. Mateo

García, fisioterapeuta del Refugio explicó: “es complejo pero necesario conocer la historia de cada paciente para todas las áreas en general, incluso saber desde qué les gusta hacer hasta qué comen diariamente” (Comunicación personal, 27 de febrero de 2024)

Con base en las dinámicas con el entorno, es preciso resaltar el aspecto de una impresión positiva que puede generar el refugio a través de un desarrollo eficiente de atención al usuario, teniendo en cuenta que una entidad enfocada en el adulto mayor requiere aportar los máximos cuidados posibles, al tratar una población que es definida como vulnerable ante diferentes aspectos.

Barreras comunicativas en el entorno asilar

A través de los resultados obtenidos en las dos encuestas realizadas, una para el personal y otra para visitantes, donde se recopilieron 25 respuestas por cada una de ellas, se refleja como principal barrera de comunicación, las dificultades fisiológicas que presenta un notable porcentaje de la población habitante del refugio, en un mayor rango las condiciones de pérdida de memoria y problemas auditivos. Éstas dificultan o impiden la participación de algunas personas en actividades sociales.

Mediante la observación se logró identificar una diferencia en el acceso de barandas para los adultos mayores de pabellones privados y pabellones de caridad, teniendo el sector privado una cantidad predominante de barandas de seguridad a lo largo de los senderos de la zona.

Esta disparidad representa una barrera, la cual tiene una implicación de seguridad e independencia de los adultos mayores, al estar proporcionando un medio de apoyo para su desplazamiento. Como se evidencia a continuación en la gráfica, las barandas de seguridad

en cada sector tienen mucha diferencia en cuanto a cantidad, en el sector público son 45 barandas y en el sector privado son 80 en total.

Gráfica 1. Título de la gráfica



Fuente: elaboración propia

Otra barrera comunicativa que se logró distinguir es la limitación en la comunicación entre varios habitantes. En este caso se presentan obstáculos tecnológicos para la difusión y recepción de mensajes con personas que se encuentran fuera del refugio. Esto puede provocar un incremento en el aislamiento social y afectar sus relaciones comunicativas.

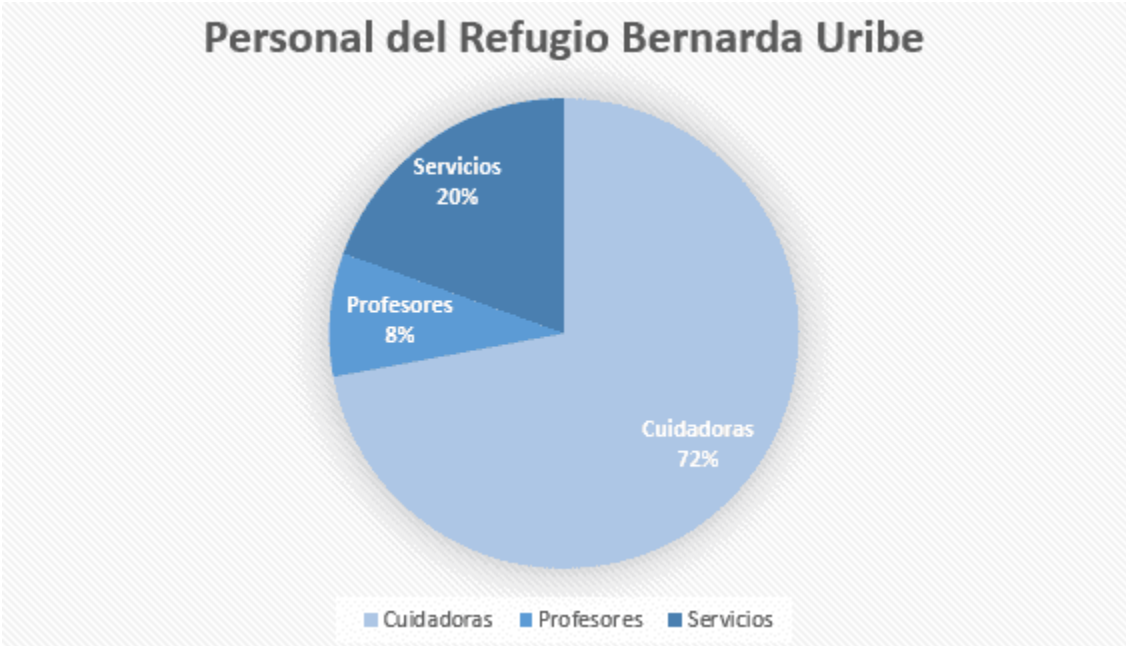
En síntesis, en el Refugio Bernarda Uribe de Restrepo no cuentan con la implementación de actividades de integración que involucren a los visitantes de los residentes del lugar. La falta de estas actividades dificulta la creación de vínculos significativos de los residentes con las personas que se encuentran en el exterior de su entorno diario, lo que puede llegar a afectar su bienestar emocional.

Los adultos mayores entrevistados, reflejan y destacan la gratitud y el sentido de pertenencia que tienen, tanto hacia el lugar como a los servicios que allí reciben. Esto es algo

que expone la importancia de brindar un ambiente digno para la etapa de la vejez, desde el cuidado y la conexión social.

También se identifica la buena atención que reciben los residentes, teniendo en cuenta la atención a los detalles por parte del personal, la alimentación y el estilo de vida que llevan. Es necesario tener en cuenta que el Refugio Bernarda Uribe de Restrepo cuenta con 118 empleados; 85 (72%) hace parte de las cuidadoras (Juanitas), 10 (8%) hace parte de los profesores y los 23 (20%) restantes, hace parte del sector de servicios varios (aseo, cocina, recepción, jardinería, entre otros).

Gráfica 2. Título de la gráfica



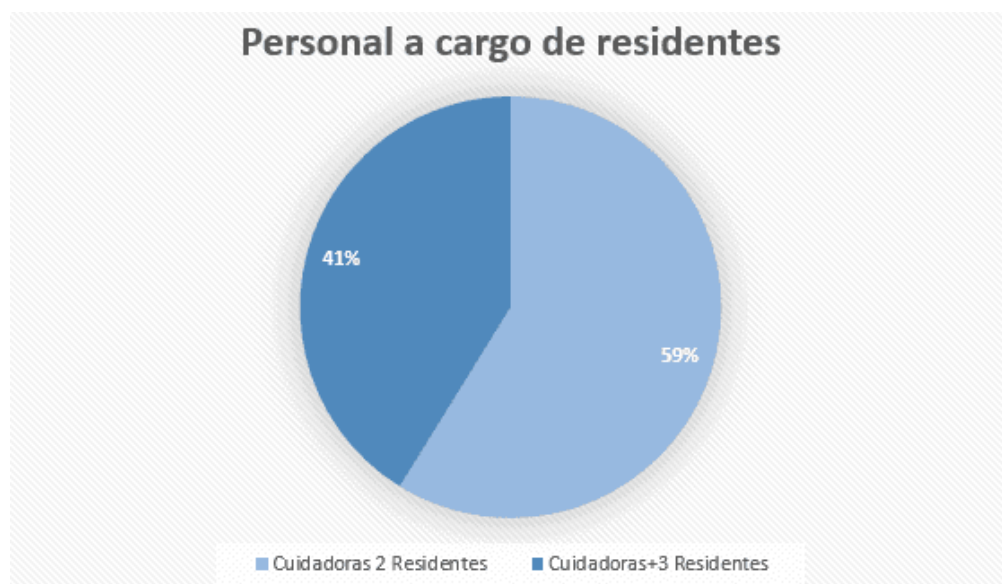
Fuente: elaboración propia

Se observa que algunas cuidadoras del refugio tienen a su cargo tres o más personas, lo que genera agotamiento y refleja una disminución en la productividad a la hora de realizar

sus actividades; además tanto los usuarios como los visitantes pueden percibir esto como una sobrecarga de trabajo y una barrera futura en la prestación del servicio.

En total cuentan con 250 adultos mayores y 85 cuidadoras, 50 de estas tienen a su cargo 2 residentes, en total serían 100, y de las otras 35 están al cuidado de 3 o más residentes, en resultado serían 250 personas.

Gráfica 3. Título de la gráfica



Fuente: elaboración propia

También se manifiesta una disparidad en la cantidad de barreras de seguridad entre el sector privado y público del refugio. Esto es algo que influye en la seguridad de los residentes y en la percepción que las personas externas pueden tener del lugar.

Conclusiones

En consonancia con los hallazgos descritos, a continuación, se describen las principales conclusiones tomando como base la pregunta de investigación planteada: ¿Cuáles son las necesidades comunicativas del Refugio Bernarda Uribe en relación con las dinámicas de integración entre los adultos mayores residentes del asilo y su entorno, tanto interno como externo?

Los adultos mayores requieren más actividades culturales, que los motiven a participar a partir del manejo del cuerpo y la interacción directa con las familias. Si bien, los referentes estudiados hacen mención al trato diferenciado según los grupos familiares, desde los hallazgos encontrados se identifica que en el Refugio todavía no se han implementado actividades que impliquen el relacionamiento de los residentes con sus familiares o los visitantes.

Esta necesidad puede ser abordada a través de la perspectiva de Martínez (2006), quien resalta la importancia del contexto y el significado de los actos humanos en el proceso comunicativo. Desde esta óptica, las actividades culturales no sólo promoverían la integración social, sino que también brindarían a cada adulto la oportunidad de expresarse libremente.

Es esencial considerar la contratación de más cuidadoras en el Refugio para mejorar la comunicación y el servicio ofrecido a los residentes. Al proporcionar más atención y acompañamiento, se puede prevenir el agotamiento del personal y promover una comunicación más asertiva. Esto no solo beneficiaría a los adultos mayores al satisfacer sus

necesidades básicas de manera más efectiva, sino que también contribuiría a una experiencia general más positiva en el Refugio para residentes y personal.

Retomando los aportes de Mateo García, quien destaca la necesidad de conocer en detalle la personalidad y las carencias de cada residente para ofrecerle una atención adecuada de acuerdo a sus necesidades, conviene plantear que, para la mejora de los procesos de atención y relacionamiento en el espacio, es necesaria la contratación de más personas cuidadoras. Esto no solo redundaría en pro del bienestar físico de los adultos mayores, sino también, en la mejora de la calidad de la comunicación en el entorno asilar.

Se encuentra además necesario, en términos de infraestructura, garantizar la distribución de barandas de seguridad de manera igualitaria en todo el espacio, esto con el fin de proveer por la seguridad y facilitar la accesibilidad de los residentes, reduciendo así caídas y lesiones. Como destacan la Clínica de la Universidad de Navarra (2024) y Martínez (2006), es indispensable proporcionar igualdades de acceso a recursos y servicios para la comodidad de los usuarios. En este sentido, la distribución equitativa de las barandas de seguridad refleja un compromiso institucional con la equidad y la inclusión.

La identificación de las condiciones fisiológicas, como principal barrera comunicativa, puede relacionarse con autores que exploran las dificultades en la comunicación interpersonal debido a limitaciones físicas. Autores como Barrantes, destacan la importancia de adaptar los entornos y proporcionar tecnologías asistivas para facilitar la participación activa de los adultos mayores. Además, el abordaje de las barreras fisiológicas no solo mejoraría la comunicación en el entorno asilar, sino que también promovería el bienestar y la autonomía de los residentes, para que estos no dependan por completo del personal del refugio.

Durante la investigación se evidenció que, a pesar de la diversidad en el origen socioeconómico de los residentes y su ubicación en distintos pabellones, todos los adultos mayores del Refugio reciben un trato equitativo en términos de alimentación, cuidado y oportunidades para participar en actividades recreativas.

Esta igualdad en el acceso a los servicios básicos puede ser contextualizada en relación con las ideas de equidad en el cuidado de los adultos mayores defendidas por Martínez (2006). Este autor subraya la importancia de garantizar que todos los individuos tengan igualdad de oportunidades para promover su dignidad y respeto. Por ende, la uniformidad en las condiciones refleja el compromiso institucional con la justicia comunicativa y el bienestar de todos los residentes del refugio.

Teniendo en cuenta la necesidad de acceso a una comunicación digital en cuanto a interacciones externas al refugio, una alternativa funcional sería la implementación de alfabetizaciones en el uso de dispositivos electrónicos, pues, según Hernando y Phillippi (2013) “La «brecha digital» además de estar relacionada con diferencias socioeconómicas también lo está, y mucho, con la edad, especialmente en grupos de edad más alejadas de las generaciones digitales como son las personas mayores de 60 años” (p.4).

De esta manera, los adultos mayores del refugio Bernarda Uribe de Restrepo contarían con una educación mediática que les permite tanto una relación cercana con los dispositivos, como también el incremento en su interacción con el exterior, ya sea con personas o aspectos de la actualidad.

Al integrar estos hallazgos con las perspectivas de los autores, se resalta la importancia de abordar las necesidades comunicativas y de integración en el Refugio Bernarda Uribe de Restrepo desde una perspectiva ética y centrada en el bienestar de los

adultos mayores. Finalmente, se reconoce que la igualdad de acceso a los recursos y servicios, promueve su bienestar físico y emocional, demostrando el compromiso de la institución con el respeto y la dignidad de cada individuo, independientemente de su situación financiera.

Referencias

- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR). (2022). Informe Semestral de Tendencias de 2022. <https://bit.ly/3vY4yzR>
- Business School Madrid EAE (2022) pp. 29. Cómo desarrollar tus habilidades comunicativas. <https://retos-directivos.eae.es/como-desarrollar-habilidades-comunicativas/>
- Caballero, G. J.; Remolar, M. L. (2000). Consideraciones sobre el maltrato al anciano. *Revista Multidisciplinar de Gerontología*, 10, 177-188. <https://bit.ly/3Q24HsT>
- Castillo Lozada, M.D.; González López, V.M. (2020). *Adulto mayor y afectaciones psicoemocionales*. [Trabajo de grado para optar al título de profesional en Psicología, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio UCC.
- Centro Internacional sobre el Envejecimiento (CENIE). (2022). Interacción social y actividad para una sociedad longeva saludable. Combatiendo la desconexión social. <https://bit.ly/3xxmBxo>
- Clínica Universitaria de Navarra. (2023). Diccionario Médico: Autonomía. <https://www.cun.es/diccionario-medico/terminos/autonomia>
- Consejo del Municipio de Envigado. (Febrero 14, 2005). Acuerdo No.017. Plan estratégico y una política pública de adultos mayores. Boletín oficial: <https://bit.ly/49vUNXn>
- Corevic Jonson, M. (2003). Proceso de Duelo en el Anciano. *Revista Electrónica: El Portal del Mundo de la Psicología*. <https://bit.ly/49G7IpH>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (s.f.). Personas mayores en Colombia: Hacia la inclusión y participación. <https://bit.ly/3JhInYw>

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2021). Personas mayores en Colombia, hacia la inclusión y la participación. <https://bit.ly/49Ns1lu>

Dulcey Ruiz, E. (2013). Envejecimiento y Vejez, Categorías Conceptuales. Red Latinoamericana de Gerontología y Fundación Cepsiger para el Desarrollo Humano.

EcuRed (Ed.): Enciclopedia en línea, (2013) <https://www.ecured.cu/Poblaci%C3%B3n>

El Congreso de la República de Colombia. 13 de julio de 2009. Ley 1315 de 2009. Art 1. Por medio de la cual se establecen las condiciones mínimas que dignifiquen la estadía de los adultos mayores en los centros de protección, centros de día e instituciones de atención. D.O. No. 47409.

El Congreso de la República de Colombia. 30 de julio de 2009. Ley 1341 de 2009. Art 1. Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones. D.O. No. 47426.

El Congreso de la República de Colombia. 19 de julio de 2017. Ley 1850 de 2017. Art 6. Por medio de la cual se establecen medidas de protección al adulto mayor en Colombia, se modifican las Leyes 1251 de 2008, 1315 de 2009, 599 de 2000 y 1276 de 2009, se penaliza el maltrato intrafamiliar por abandono y se dictan otras disposiciones. D.O. No. 50299.

El Congreso de la República de Colombia. 19 de julio de 2017. Ley 1850 de 2017. Art 11. Por medio de la cual se establecen medidas de protección al adulto mayor en Colombia, se modifican las Leyes 1251 de 2008, 1315 de 2009, 599 de 2000 y 1276 de 2009, se penaliza el maltrato intrafamiliar por abandono y se dictan otras disposiciones. D.O. No. 50299.

El Congreso de la República de Colombia. 10 de septiembre de 2020. Ley 2055 de 2020. Art

6. Por medio de la cual se aprueba la “Convención interamericana sobre la protección de los Derechos Humanos de las personas mayores”, adoptada en Washington, el 15 de junio de 2015. D.O. No. 51433.

Parra de Párraga, E.; Rojas, L. R., y Arapé, E. (2008). Comunicación y conflicto: el arte de la negociación. *Negotium*, 4(10).

Erikson E. (2007). Teoría de Erik Erikson. *Revista de la Asociación Colombiana de Gerontología y Geriatria*. Vol. 21 No. 3 / julio - septiembre de 2007.

Fernández, T. (2012). La vejez, entre la exclusión y la integración social. [IV Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XIX Jornadas de Investigación, VIII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR, Universidad de Buenos Aires]. Acta Académica.

García Suso, A.; Vera Cortés, M.L. (2002). El ciclo vital y la salud humana. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5031053>

Hernando, A; Phillippi, A. (2013). El desarrollo de la competencia mediática en personas mayores: una brecha pendiente. https://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/7635/El_desarrollo_de_la_competencia.pdf?sequence=2

Huber, Bob. (2003) pp. 72. Los futuros de las ciencias sociales. UNESCO. *Revista Internacional de Ciencias Sociales*, p. 369-471 https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000132863_spa

- Imagina Bienestar (2023). *Inclusión social: qué es y por qué es necesaria*. Consultado el 27 de octubre de 2023 Imagina Bienestar. <https://imaginabienestar.com/2023/03/08/inclusion-social/>
- Llorente-Barroso, C., Viñarás-Abad, M., & Sánchez-Valle, M. (2015). Mayores e Internet: La Red como fuente de oportunidades para un envejecimiento activo. *Comunicar*, XXII (45), 29-36. <https://www.revistacomunicar.com/verpdf.php?numero=45&articulo=45-2015-03>
- López Fernández, J.G. (2006). *Fundamentación teórica, metodológica y operativa de la línea de investigación en Comunicación - Educación*. Centro de investigaciones Fundación Universitaria Luis Amigó.
- López Rodríguez, J. E; Salamanca, O.L; Roth Deubel, A. N (2020). *La implementación de políticas públicas y la paz: reflexiones y estudios de casos en Colombia*. <https://shorturl.at/pKP09>
- Martín-Barbero, J. (1987). *De los medios a las mediaciones, Comunicación, Cultura y Hegemonía*. Barcelona: Editorial Gustavo Gili, S.A.
- Martín-Serrano, M. (1982). *Teoría social de la comunicación, Comunicación, cultura y sociedad* (pp. 15-20). Madrid: Editorial ABC.
- Martínez M., Miguel. (2006). *La investigación cualitativa etnográfica en educación. Manual teórico-práctico*?. <https://www.redalyc.org/pdf/356/35603520.pdf>
- Ministerio de Salud de Colombia (MinSalud). (2024). *Ciclo de Vida*. <https://shorturl.at/ktD46>
- Ministerio de Salud de Colombia (MinSalud). (2022). *Envejecimiento y Vejez*. <https://bit.ly/3vGgt5z>

- Monge Barrantes, A. L. (2020). "Representaciones sociales sobre las personas adultas mayores en discursos legislativos y prensa escrita nacional: una interpretación desde el análisis crítico del discurso" Períodos de análisis junio–octubre 1999 junio 2012–noviembre 2013.
- National Institute on Aging (NIH). (2017). Establecimientos residenciales, centros de vida asistida y asilos de ancianos. <https://shorturl.at/bfkvO>
- Ochoa-Vázquez J, Cruz-Ortiz M, Pérez-Rodríguez MC, et al. El envejecimiento: Una mirada a la transición demográfica y sus implicaciones para el cuidado de la salud. *Rev Enferm IMSS*. 2018;26(4):273-280
- Organización Mundial de la Salud (OMS).. (2020). Decade of healthy ageing: baseline report. World Health Organization. <https://bit.ly/3FYgouu>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2023). Demencia. <https://bit.ly/3vPKks6>
- Organización de Naciones Unidas (ONS).. (2019). Perspectivas de la población mundial 2019. https://population.un.org/wpp/Publications/Files/WPP2019_PressRelease_ES.pdf
- Parales, C. J., & Ruiz, E. D. (2002). La construcción social del envejecimiento y de la vejez: un análisis discursivo en prensa escrita. *Revista latinoamericana de Psicología*, 1(1), 107-121. <https://www.redalyc.org/pdf/805/80534209.pdf>
- Peral-Peral, B., Arenas-Gaitán, J., & Villarejo-Ramos. (2015). From digital divide to psychodigital divide: Elders and online social networks. [De la brecha digital a la brecha psicodigital: Mayores y redes sociales]. *Comunicar*, 45, 57-64. <https://doi.org/10.3916/C45-2015-06>

- Pilshchikov, Igor. 2021. "El esquema comunicativo de Roman Jakobson entre lenguas y continentes: historia cruzada del modelo teórico". Traducido del ruso por Anastasia Belousova y Sebastián Páramo. *Revista de Estudios Sociales* 77: 2-20. <http://www.scielo.org.co/pdf/res/n77/0123-885X-res-77-3.pdf>
- Real Academia Española (Ed.): *Diccionario de la lengua española*, 23.ª ed., [versión 23.6 en línea] (2001). <https://dle.rae.es/asilo>.
- Real Academia Española (Ed.): *Diccionario de la lengua española*, 23.ª ed., [versión 23.6 en línea] (2023)-<https://dle.rae.es/encuesta>.
- Refugio Bernarda Uribe de Restrepo (BUDER). *Nuestro Objetivo Social*. <https://www.refugiobuder.com/>
- Rivera-Martín, B. (2010). Internet y las personas mayores de 65 años: Usos y gratificaciones. In *La Comunicación Social, en estado crítico. Entre el mercado y la comunicación para la libertad: actas del II Congreso Internacional Latina de Comunicación Social* (p. 30). Sociedad Latina de Comunicación Social.
- Salazar, D. E. & Vargas, H.Y. (2017) pp. 1. *Interacciones sociales: un acercamiento al diálogo de saberes creadores de conocimiento*. (Cátedra UNESCO de comunicación). Universidad Católica de Oriente.
- Strauss, A. L., Corbin, J., & Zimmerman, E. (2002). *Bases de la investigación cualitativa: técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. <https://bit.ly/3W14rhF>
- Taylor, S.J., Bogdan, R., (1984). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Ediciones Paidós.

Torres, A (2017) pp.1 La teoría de la comunicación humana de Paul Watzlawick.

<https://psicologiaymente.com/social/teoria-comunicacion-humana-paul-watzlawick>

UNESCO. (2011). La UNESCO y la educación: “Toda persona tiene derecho a la educación”. París. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

Varela L, E., Gallego E, A. (2015). Percepción de la calidad de vida en un grupo de adultos mayores de Envigado (Colombia). Salud Social Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (UPTC).

Anexos

[Clic aquí para ver la carpeta de anexos](#)

1. Consentimientos firmados
2. Archivo fotográfico
3. Registro de audios y vídeos
4. Transcripciones
5. Enlaces de encuestas
6. Diarios de campo
7. Otros anexos (anexos de recolección de datos e información extra del Refugio)