

## **Sistematización de Experiencias**

El quehacer profesional del trabajador social en tiempos de pandemia. Sistematización de la experiencia de la práctica profesional en la Corporación Calor de Hogar.

### **Presentado por:**

Yury Marcela Pelaez García

### **Presentado a:**

Cristian Eduardo Blanco García

Universidad Católica Luis Amigó

Facultad De Psicología Y Ciencias Sociales

Medellín

2022

## Tabla de Contenido

<b>Introducción .....</b>	<b>4</b>
<b>Capítulo I: Problema de investigación .....</b>	<b>5</b>
<b>1.1 ¿Qué vamos a sistematizar? .....</b>	<b>5</b>
<b>1.2 Pregunta de investigación.....</b>	<b>7</b>
<b>1.3 Justificación .....</b>	<b>7</b>
<b>1.3 Objetivos .....</b>	<b>8</b>
<i>1.3.1 Objetivo General .....</i>	<i>8</i>
<i>1.3.2 Objetivos específicos .....</i>	<i>8</i>
<b>Capitulo II: Marco Referencial .....</b>	<b>9</b>
<b>2.1 Marco Teórico .....</b>	<b>9</b>
<i>2.1.1 Teoría de la Acción Comunicativa Jürgen Habermas .....</i>	<i>9</i>
<b>2.2 Marco Conceptual.....</b>	<b>12</b>
<i>2.2.1 Adulto Mayor.....</i>	<i>12</i>
<i>2.2.2 Vejez.....</i>	<i>13</i>
<i>2.2.3 Envejecimiento.....</i>	<i>14</i>
<i>2.2.4 Redes de apoyo .....</i>	<i>16</i>
<i>2.2.5 Familia.....</i>	<i>18</i>
<i>2.2.6 Calidad de vida.....</i>	<i>19</i>
<i>2.2.7 Abandono.....</i>	<i>21</i>
<i>2.2.8 Vulnerabilidad.....</i>	<i>22</i>
<b>Capitulo III: Metodología .....</b>	<b>23</b>
<b>3.1 Sistematización de experiencias .....</b>	<b>23</b>
<b>3.2 Diseño Metodológico .....</b>	<b>26</b>
<b>3.3 Momentos de la sistematización.....</b>	<b>27</b>
<b>Capitulo IV: Sistematización .....</b>	<b>28</b>
<b>4.1 Recuperación histórica de la práctica .....</b>	<b>28</b>
<i>4.1.1 Corporación Calor de Hogar.....</i>	<i>29</i>
<i>4.1.2 Momentos del proceso de intervención .....</i>	<i>30</i>
<i>4.1.3 El objeto de la intervención.....</i>	<i>32</i>
<b>4.2 Análisis y reflexión con los actores del proceso .....</b>	<b>33</b>

4.2.1 <i>Los Adultos Mayores</i> .....	33
4.2.2 <i>Los cuidadores. Enfermeros, psicólogos y gerontólogos</i> .....	34
4.2.3 <i>La familia, la principal red de apoyo</i> .....	35
<b>4.3 Significación de la práctica</b> .....	<b>35</b>
<b>Capítulo V: Aprendizajes y Conclusiones</b> .....	<b>39</b>
<b>5.1 Lecciones aprendidas</b> .....	<b>39</b>
<b>5.2 Conclusiones.</b> .....	<b>41</b>
<b>Referencias</b> .....	<b>43</b>

## **Introducción**

La presente sistematización surge a partir del ejercicio de intervención social denominado “Reconectando vínculos afectivos y comunicativos por un envejecimiento activo”, que hizo parte de la asignatura de práctica profesional I y II, realizado en la Corporación Calor de Hogar ubicada en el corregimiento de San Cristóbal de la ciudad de Medellín, constituyendo una experiencia significativa en tanto ella permite identificar aspectos que se relacionan al trabajo social y la forma en cómo estos procesos contribuyen en la formación personal y profesional.

Desde este punto, la sistematización recoge los aprendizajes que derivaron de la intervención, en tanto se identifica el rol del trabajador social y sus capacidades en los procesos de trabajo con comunidades en aras de promover el desarrollo social, así como la producción de conocimiento pertinente y focalizado sobre problemáticas que afectan a los diferentes grupos poblacionales contribuyendo a entender sus causas, efectos y posibles soluciones. Del mismo modo, se reconoce el papel protagónico de los actores, en este caso de los adultos mayores, familiares y personal de la Corporación que hizo parte del proceso, ya que se busca identificar los aprendizajes, retos y oportunidades de mejora que se derivan de las experiencias, y cómo por medio de ellas, es posible generar un conocimiento focalizado que se dirige al fortalecimiento de los lazos afectivos y comunicativos de las redes de apoyo del adulto mayor en aras de promover una cultura de la vejez y el envejecimiento digno.

En esta medida, el escenario de la práctica permite que, como futuros profesionales, desarrollemos habilidades y conocimientos que sólo son posibles mediante la experiencia directa con la comunidad, pues este ejercicio nos arroja a una serie de retos a nivel teórico y metodológico, que posibilitan un acercamiento a la realidad y las diversas formas en las que se puede intervenir. Reafirmando, que no existe un manual o una “receta mágica”, pues cada grupo

y problemática social, son diferentes. Desde luego, esto supuso limitaciones, desafíos y retos debido a las medidas por contingencia del Covid-19 que se traducen en aprendizajes los cuales son rescatados y expuestos a lo largo del documento.

Finalmente, se identifica la importancia de la sistematización como una herramienta teórica y metodológica que exalta la importancia del trabajo con las comunidades y el carácter participativo que los procesos de intervención social deben incluir, para que las propuestas o proyectos presentados por los profesionales, en este caso, trabajadores sociales, respondan a las necesidades expuestas por los actores sociales, así como sus contextos.

## **Capítulo I: Problema de investigación**

### **1.1 ¿Qué vamos a sistematizar?**

En el quehacer profesional, el trabajador social está en la capacidad de intervenir en espacios sociales en aras de promover el desarrollo social de las comunidades con las que trabaja, así como en la producción de conocimiento pertinente y focalizado sobre problemáticas que afectan a los diferentes grupos poblacionales contribuyendo a entender sus causas, efectos y posibles soluciones.

Desde este punto, el escenario de la práctica permite que, como futuros profesionales, desarrollemos habilidades y conocimientos que sólo son posibles mediante la experiencia directa con la comunidad, pues este escenario nos arroja a una serie de retos a nivel teórico y metodológico, que posibilitan un acercamiento a la realidad y las diversas formas en las que se puede intervenir. No obstante, el ejercicio aquí presentado se desarrolló en un contexto particular y adverso que se enmarca en la pandemia por Covid-19, lo cual llevó a implementar estrategias y herramientas que, a pesar de las restricciones de movilidad y distanciamiento, permitieron

realizar un “acercamiento” con la comunidad a través de la mediación de Tecnologías de la Información y la Comunicación – TIC para cumplir con los objetivos de la intervención. Desde luego, esto supuso limitaciones, desafíos y retos que se traducen en aprendizajes los cuales merecen ser rescatados.

En este orden, la sistematización de esta experiencia resalta la importancia del trabajo con la comunidad, que para el caso en mención se ubica en la Corporación Calor de Hogar en el Corregimiento de San Cristóbal de la ciudad de Medellín y las problemáticas que giran en torno al adulto mayor. Lo cual, permitió identificar las dinámicas sociales que se configuran alrededor de esta población que, por sus características, se define como vulnerable y en razón de ello, es objeto de diversos programas y estrategias que buscan contribuir en el mejoramiento de su calidad de vida.

Lo anterior, permitió comprender algunos elementos categóricos y metodológicos que ayudaron a establecer el plan de acción, el cual fue construido de manera participativa con la comunidad de la Corporación, pues fue importante profundizar en la necesidades y expectativas que tenían los adultos mayores frente aquellas soluciones que se dirigen a cambiar situaciones que refuerzan estereotipos e imaginarios sociales orientados a describir al adulto mayor como una carga social.

Así las cosas, el diagnóstico social arrojó algunas estrategias de acompañamiento que involucraron la participación de diversos actores como: cuidadores, psicólogos, trabajadores sociales y familia, estableciendo de este modo un plan de trabajo dirigido a propiciar espacios socioeducativos en aras de promover una cultura de la vejez y el envejecimiento digno. Dicho plan, involucró el uso de TIC, como herramienta para facilitar el proceso de intervención.

## **1.2 Pregunta de investigación**

Atendiendo a esta situación, la pregunta orientadora de la sistematización se dirige a analizar ¿De qué manera las prácticas de fortalecimiento en vínculos afectivos y comunicativos promueven una cultura de la vejez y envejecimiento digno en las redes de apoyo de los adultos mayores que residen en la Corporación Calor de Hogar?

## **1.3 Justificación**

La declaración de pandemia emitida por la Organización Mundial de la Salud-OMS en el año 2020 ante la crisis sanitaria ocasionada por el virus COVID-19, generó una serie de cambios a nivel social, económico y cultural que impactaron los modos de vida de las personas. Sin duda, uno de los aspectos que más se vio alterado se relaciona a la salud dentro de la población adulta mayor, pues repercutió en la calidad de vida ya que el virus se consideró de alto riesgo para este grupo poblacional debido a las enfermedades y condiciones subyacentes que obligaron a las autoridades gubernamentales a tomar medidas estrictas para salvaguardar su salud y calidad de vida.

En este sentido, se implementaron medidas de aislamiento y confinamiento estricto que llevaron a los adultos mayores a vivenciar procesos de abandono, distanciamiento y ruptura con el vínculo familiar, debilitando con ello las redes de apoyo. Esta situación, afectó notablemente sus relaciones interpersonales, pues a nivel psicosocial las personas, no estaban preparadas para vivir y afrontar una situación de tal magnitud. Agudizando con ello, enfermedades de salud mental como: depresión, ansiedad, estrés entre otras.

Para contrarrestar esta situación, los psicólogos, cuidadores y trabajadores sociales tuvieron que acudir a la implementación de herramientas digitales y de comunicación para mantener el contacto entre parientes y así, continuar con actividades y programas dirigidos a los

adultos mayores en materia de promoción y cuidado de la salud mental. Sin duda, esto significó una serie de retos y limitaciones pues a nivel profesional las metodologías de intervención directa tuvieron que adaptarse al uso óptimo de estas tecnologías.

En este orden de ideas, se entiende la importancia de revisar los aprendizajes que se derivan de estos ejercicios de intervención, sobre todo, cuando estos hacen parte del escenario de práctica profesional, pues como trabajadores sociales en formación, nos encontramos en un contexto que exige nuevas rutas de acción que para el caso, se dirigen a la experiencia en la Corporación Calor de Hogar, a través del espacio de intervención denominado “Reconectando vínculos afectivos y comunicativos por un envejecimiento activo”, de ahí la importancia de sistematizar la experiencia, pues los aprendizajes que allí se deriven pueden contribuir en la formulación y ejecución de otras propuestas de intervención social dirigidas al adulto mayor.

## **1.3 Objetivos**

### ***1.3.1 Objetivo General***

- Analizar las prácticas que fortalecen los vínculos afectivos y comunicativos que promueven una cultura de la vejez y envejecimiento digno en las redes de apoyo de los adultos mayores que residen en la Corporación Calor de Hogar.

### ***1.3.2 Objetivos específicos***

- Identificar los actores que hacen parte de las redes de apoyo del adulto mayor y su participación en la promoción de una cultura de la vejez y el envejecimiento digno.
- Describir las practicas desarrolladas en la Corporación Calor de hogar dirigidas a fortalecer los vínculos afectivos y comunicativos de los adultos mayores y sus redes de apoyo.

- Identificar los escenarios que promueven la cultura de la vejez y el envejecimiento digno en la Corporación Calor de Hogar.

## **Capítulo II: Marco Referencial**

### **2.1 Marco Teórico**

El proceso de sistematización que se realizó con el grupo poblacional del Adulto Mayor de la Corporación Calor de Hogar partió del paradigma sociocrítico desde la Teoría de la Acción Comunicativa propuesta por Jürgen Habermas, puesto que su objetivo es analizar la subjetividad de los individuos y así entender el contexto propio de estos, en función de generar acciones de transformación. Lo anterior, permite que el sujeto, en este caso el adulto mayor, reconozca su realidad inmediata y la forma en cómo se desarrollan las redes de apoyo socioafectiva, identificando los diferentes actores que interactúan en el proceso.

Así las cosas, se analizaron las relaciones sociales y los vínculos familiares, en función del reconocimiento de las relaciones interpersonales y la importancia de la acción social desde un punto de vista estructural y simbólico, el cual termina por explicar las prácticas que fortalecen los vínculos afectivos y comunicativos que promueven una cultura de la vejez y el envejecimiento digno.

#### ***2.1.1 Teoría de la Acción Comunicativa Jürgen Habermas***

La teoría de la Acción Comunicativa (1982) desarrollada por el sociólogo y filósofo Jürgen Habermas, busca, de acuerdo con los planteamientos de Solares (1996), analizar la complejidad social desde lo que se denomina la “racionalidad comunicativa”. Para ello, toma elementos de “la filosofía analítica del lenguaje, la hermenéutica, la antropología de la cultura, la Teoría de Sistemas, la Teoría Crítica etcétera” (Solares, 1996, p. 9). Es así, como Habermas

busca desarrollar una teoría de la acción, partiendo de la base de su fundamento racional que de acuerdo con Garrido (2011), se construye desde tres pretensiones

desarrollar un concepto de racionalidad más allá de los postulados subjetivistas e individualistas de la filosofía y teoría social moderna, elaborar una nueva concepción de la sociedad en dos niveles integrando los paradigmas de sistemas y mundo de la vida, y, por último, desarrollar una teoría crítica de la modernidad buscando las respuestas necesarias para retomar su proyecto original. (p.1)

En otras palabras, Habermas de acuerdo con Vergara (2011), analiza al individuo desde tres aspectos fundamentales que son la cultura, la sociedad y la personalidad. Gracias a la interacción de estos elementos, es posible definir el actuar de los sujetos no sólo desde su individualidad sino también, en relación con su comunidad. Aspecto que resulta importante sobre todo al analizar el grupo etario del adulto mayor, el cual es diverso y dinámico

En este orden de ideas, el primer concepto que desarrolla Habermas es el de razón “así como las estructuras sociales vinculadas a lo que puede ser válido como *racional*” (Solares, 1996, p.10). No obstante, y en su planteamiento respecto a la “crítica de la razón fundamentalista”, contrapone el concepto en su relación intersubjetiva y, en consecuencia, desde la acción comunicativa, pues afirma que esta es el eje articulador de lo social (Solares, 1996). Es por ello por lo que retoma algunos planteamientos de la teoría de la *acción social* desarrollada por Weber, así como elementos histórico-filosóficos planteados por Adorno y Horkheimer (1987), en su libro *dialéctica del iluminismo*.

Teniendo claro, el objeto de la sistematización, a través de la teoría de la acción comunicativa, es posible realizar un análisis profundo respecto a las redes comunicativas que se construyen entre las redes de apoyo y el adulto mayor a fin de promover una cultura de la vejez y

el envejecimiento digno; todo ello partiendo del concepto de consenso, el cual, se entiende como el referente del proceso comunicativo pues a partir de este, se construyen diferentes formas de validación a nivel argumentativo y discursivo, que posibilitan la generación de acciones encaminadas a procesos de transformación social (Vergara, 2011). Lo anterior es importante, pues se busca contribuir al mejoramiento de la calidad de vida y el goce de derechos del adulto mayor, desde la generación de estrategias participativas que reconozcan a este grupo etario y su familia, como portadores de conocimientos.

En este orden de ideas, a lo largo de la obra de Habermas se manifiesta su interés por el lenguaje pues “a través de este recurso observa que en cada acto de comunicación lingüística existen dimensiones diversas y en cada una de estas expresiones, implícitamente, pretensiones de valor racional; fundamentalmente pretensiones de verdad, rectitud y veracidad” (Solares, 1996; p. 11), cada una de ellas relacionadas con el mundo objetivo, las normas morales y las experiencias internas. Desde este punto, se explican los tres tipos de acción propuestos por Habermas: instrumental, comunicativa y estético-expresiva (Garrido, 2011). No obstante, siguiendo los planteamientos de Solares (1996), la teoría de la acción comunicativa sólo se centra en los dos primeros tipos de acción, la *acción racional* que se orienta a la consecución de un fin y la *acción comunicativa* orientada al entendimiento.

Dicho esto, la lógica comunicativa desde Habermas es la que orienta las acciones desde el entendimiento de los sujetos, abriendo la posibilidad para generar planes de acción comunes y compartidos (Solares, 1996). En este marco, en la Teoría de la Acción Comunicativa cobra relevancia la cultura, la sociedad y la personalidad, asimismo, se analiza la influencia que estos elementos influyen en la acción, identificando así “pautas determinadas de las interacciones

sociales de los sujetos y como se estructura el modo de ser de los individuos” (Garrido, 2011, p.6)

De este modo, el estudio de la acción comunicativa y el papel del lenguaje enmarca el cumplimiento de este rol elemental para manejar un contexto marcado por situaciones comunicativas donde las creencias e intenciones, en este caso del adulto mayor y sus familiares le dan a la importancia que conduce al fortalecimiento y acercamiento efectivo, en función del fortalecimiento de las redes de apoyo socioafectivo. Desde este punto, se debe conocer e interpretar la función comunicativa del sujeto, es decir, comprender el mensaje de lo que quiere transmitir, para ello, se debe generar un proceso de acercamiento empático (en este caso, se da a partir del proceso de intervención que se va a sistematizar) el cual permite conocer los símbolos y significados que se encuentran inmersos dentro del contexto del adulto mayor y los actores que conforman las redes de apoyo (familia, profesionales, instituciones etc.). Pues tal y como se ha planteado, la lógica comunicativa es la que orienta las acciones desde el entendimiento de los sujetos, abriendo la posibilidad para generar planes de acción comunes compartidos (Solares, 1996), que, para el caso del Centro Calor de Hogar, busca la promoción de una cultura de la vejez y el envejecimiento digno a fin de mejorar la calidad de vida de los adultos mayores que allí residen.

## **2.2 Marco Conceptual**

### ***2.1.1 Adulto Mayor***

De acuerdo al Ministerio de Salud de Colombia, se considera adulto mayor a las personas de 60 años o más edad, siendo “sujetos de derecho, socialmente activos, con garantías y responsabilidades respecto de sí mismas, su familia y su sociedad, con su entorno inmediato y con las futuras generaciones” (s.f, párr. 1).

Dentro de esta categoría se involucran los conceptos de vejez o envejecimiento humano, los cuales constituyen una parte del ciclo de vida de la persona, siendo un proceso natural donde se experimentan cambios a nivel físico y psicológico. De acuerdo con Thomaes citado por Fuentes (2015), dichos cambios se pueden abordar desde dos enfoques, uno biológico y otro social. No obstante, aunque el deterioro biológico incide en la calidad de vida, son los factores sociales respecto a la garantía de derechos y la carencia de servicios los que afectan directamente el acceso a oportunidades de este grupo poblacional, que en palabras de Chawla citado por Fuentes (2015) determina su no reconocimiento social.

### **2.2.2 Vejez**

Las nociones de esta categoría varían de acuerdo con el lugar y el tiempo (Perales y Ruiz, 2002), es decir, depende del contexto, por lo que su definición puede generar un poco de confusión. No obstante, hay dos enfoques que predominan. El primero hace referencia al cuerpo “que según algunas interpretaciones es el que se hace viejo” (Perales y Ruiz, 2002, p. 108). Y el otro, que hace referencia a la mente o el espíritu, donde se contrasta la imagen de la propia vejez con la de otros.

Por su parte, el Ministerio de Salud de Colombia, define el concepto como “una construcción social y biográfica del último momento del curso de vida humano” (s.f, párr. 4). Considerándose, como un proceso heterogéneo donde se acumulan diferentes cambios a nivel físico y psicológico, a lo que se pueden sumar, limitaciones, necesidades pérdidas, pero también oportunidades y nuevas capacidades.

Volviendo a los planteamientos de Perales y Ruiz (2002), históricamente se ha definido la categoría de acuerdo al contexto social de una época determinada, adquiriendo connotaciones positivas o negativas, según sea el caso. Por ejemplo, en la cultura griega y romana, la vejez era

considerada como un infortunio, por lo que morir joven era una virtud. Sin embargo, algunos autores como Platón y Cicerón replantearon estas consideraciones y asociaron la vejez como un referente de las experiencias de vida de una persona, exaltando de esta forma la sabiduría e inteligencia de una persona anciana. En la cultura oriental, exponen los autores, se resalta el papel de la persona mayor, pues cobra gran relevancia dentro de la estructura social como “fuente poseedora de sabiduría” (Perales y Ruiz, 2020, p. 108) ubicando un lugar primordial dentro de la jerarquía social. Estas apreciaciones, también son compartidas dentro de las comunidades indígenas, donde al adulto mayor se le atribuyen habilidades curativas y predictivas, además de ser la persona encargada de transmitir los conocimientos.

No obstante, se identifica un cambio sustancial en estas definiciones, pues actualmente, siguiendo a Zetina citado por Perales y Ruiz (2002), hablar de vejez se asocia a sinónimos como anciano o senil, lo que puede conducir a la creación de estereotipos despectivos donde se considera “el viejo” como una persona inactiva, disfuncional e improductiva. Ahora bien, la construcción del concepto se ha planteado desde diversas teorías y enfoques. Por ejemplo, la teoría psicosocial propuesta por Erik Erikson citado por Perales y Ruiz (2002), se define como “Estadio VIII” o adultez tardía, que inicia en las personas mayores de 60 años, indicando que la vejez hace parte del ciclo de vida el cual es único y propio dentro de cada persona, reconociendo con ello sus fortalezas y debilidades. Por otro lado, para otros autores como Atcheley, la vejez constituye un cambio y una continuidad que se refleja en la prolongación de experiencias, donde se “acepta la trayectoria de vida con satisfacción” (Perales y Ruiz, 2002, 109).

### ***2.2.3 Envejecimiento***

De acuerdo al Ministerio de Salud de Colombia,

el envejecimiento humano constituye un proceso multidimensional de los seres humanos que se caracteriza por ser heterogéneo, intrínseco e irreversible; inicia con la concepción, se desarrolla durante el curso de vida y termina con la muerte. Es un proceso complejo de cambios biológicos y psicológicos de los individuos en interacción continua con la vida social, económica, cultural y ecológica de las comunidades, durante el transcurso del tiempo. (s.f, párr. 3)

Este concepto, constituye un tema medular en el debate social actual, ya que, a partir de él, se definen políticas y programas respecto a los indicadores de crecimiento sociodemográfico y calidad de vida. Por tanto, se pueden encontrar ambivalencias que dificultan precisar, por ejemplo, la edad para definir en qué momento comienza el proceso de envejecimiento (Perales y Ruiz, 2002).

Sin embargo, existe un consenso y es que el envejecimiento inicia desde el momento del nacimiento y se va caracterizando por los cambios físicos y psicológicos que vive una persona. Desde esta perspectiva, el proceso es natural e inevitable. Según Miquel, citado por Perales y Ruiz (2002)

El envejecimiento involucra cambios como el “descenso progresivo de los valores máximos de rendimiento fisiológico, disminución del número de células y cambios atróficos”. Por su parte Castanedo C. (et al) afirma que: “El envejecimiento es el conjunto de transformaciones y/o cambios que aparecen en el individuo a lo largo de la vida; es la consecuencia de la acción del tiempo sobre los seres vivos. Los cambios son bioquímicos, fisiológicos, morfológicos, sociales, psicológicos y funcionales. (p. 110)

#### **2.2.4 Redes de apoyo**

Esta categoría hace alusión al vínculo social que establecemos con las personas, a través de un contacto frecuente y cercano. Dichos vínculos se establecen de manera emocional o material y buscan brindar apoyo o ayuda a quien lo necesita. Las redes, se configuran de acuerdo al contexto y pueden ser de diferentes tipos: familiar, de trabajo, amigos, comunidad, instituciones (Instituto Nacional de Personas Adultas Mayores, 2020). En este sentido, se comprende que todos podemos hacer parte de una red de apoyo, de ahí radica la importancia de fortalecer valores como la solidaridad y la empatía, sobre todo con grupos específicos de la población como lo son los niños, los adolescentes, las mujeres y los adultos mayores. Ante esto, el Instituto Nacional de Personas Adultas Mayores (2020), manifiesta que “el apoyo recíproco fortalece a las personas, familias, comunidades y a la sociedad en su conjunto” (párr. 1). Es así como estos lazos se construyen de manera permanente, constituyendo de este modo nuestras redes de apoyo social. No obstante, así como la red se fortalece asimismo puede debilitarse o fracturarse; ello depende de diversos factores como lo son la comunicación, la cercanía, el interés y la disposición.

Respecto a esto, el Instituto (2020) menciona que:

las **redes de apoyo social** son el conjunto de relaciones que integran a una persona con su entorno social, o con personas con las que establecen vínculos solidarios y de comunicación para resolver necesidades específicas. Las redes pueden reducirse o extenderse proporcionalmente al bienestar material, físico o emocional de sus integrantes, y al involucramiento y la participación activa en el fortalecimiento de las sociedades.

Están en constante movimiento y las integran personas (cualquier número a partir de dos)

que comparten intereses, principios ciudadanos y que asumen principios de reciprocidad, no violencia y acción voluntaria. (párr. 4)

Se identifica entonces que existen diversos tipos de apoyo que responden a los contextos, necesidades y sujetos que se involucran en el proceso. Estos pueden ser: emocionales, instrumentales, cognitivos y materiales. También, las redes se pueden clasificar como formales, constituidas por instituciones gubernamentales; e informales, que involucran redes personales y comunitarias (Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, 2020).

En cuanto a las características que tiene una red de apoyo social, el Instituto identifica las siguientes:

- ✓ Hay un sentido de solidaridad entre sus integrantes.
- ✓ Son heterogéneas e incluyentes, ya que pueden estar integradas por personas de cualquier edad, sexo, condición económica, creencias, etc.
- ✓ Actúan con autonomía, según el criterio de las propias redes.
- ✓ Buscan alcanzar objetivos concretos, según las necesidades que surgen.
- ✓ Existe la reciprocidad, se da y recibe en proporción a las circunstancias de cada persona o grupo.
- ✓ Se da interacción entre sus integrantes y elementos externos, sociedad e instituciones.
- ✓ Son cambiantes, es decir, se renuevan y adaptan a las necesidades del entorno a través del tiempo.
- ✓ Son resolutivas, generan una respuesta y/o solución a las diversas situaciones. (párr.

5)

### **2.2.5 Familia**

Siguiendo los planteamientos de Alberdi citado por Villa (2017), la familia se considera como el primer grupo de socialización al que pertenecen los individuos. Allí, se adquieren y entablan las relaciones sociales que permiten construir la identidad social, psicológica y cultural, así como la definición de roles sexuales que posibilitan la reproducción de la especie. Es así como constituye un mecanismo de cohesión social donde se transmiten esquemas de valores, normas y conductas, así como otras habilidades sociales.

No obstante, siguiendo los planteamientos de Villa (2017), es importante acotar que la institución de la familia es una entidad que se transforma de acuerdo con los cambios económicos, sociales y culturales, aunque conserva funciones principales que se insertan principalmente en la concepción de ser el primer lugar de socialización. Desde este punto, Oliva y Villa (2014) exponen que la categoría de familia es multidimensional, lo que permite su abordaje a partir de diferentes enfoques teóricos y epistemológicos de acuerdo a los intereses propios de los estudios y los contextos sociales e históricos en los que se inscribe.

De esta forma, encontramos la perspectiva biológica que se centra en la reproducción de la especie y el vínculo de los individuos que se establece bajo los lazos de sangre. Por otro lado, desde un enfoque sociológico Gallego (2011), manifiesta que la familia es un sistema social donde las relaciones de parentesco se establecen mediante los lazos de consanguinidad y las relaciones sociales, en función de sus miembros y el tipo de sociedad en el que viven. Por su parte, desde la antropología y los estudios culturales, se considera la organización familiar como el núcleo básico de la sociedad, el cual, se adapta a los cambios y transformaciones que se dan en el entorno (Villa, 2017).

Por ende, la concepción inicial de “familia tradicional” o “familia nuclear” deja de ser el modelo ideal de organización y, es por ello por lo que hoy, se puede hacer una tipificación sobre los diferentes tipos de constitución familiar que van más allá del aspecto biológico (Villa, 2017).

Ahora bien, en el plano jurídico y constitucional, los Estados suelen dar una definición del concepto de familia. En Colombia, por ejemplo, la Constitución de 1991 establece derechos y deberes determinado en su Artículo 42 que “la familia se define como el núcleo fundamental de la sociedad. Se constituye por vínculos naturales o jurídicos, por decisión libre de un hombre y una mujer de contraer matrimonio o por la voluntad responsable de conformarla” (p. 19). Dicho esto, se reconoce como una de las instituciones más importantes de la sociedad, donde no sólo se comparten lazos de consanguinidad, sino que además se desarrollan vínculos afectivos, de solidaridad, fraternidad y apoyo (Arévalo, 2014).

### ***2.2.6 Calidad de vida***

El concepto de calidad de vida surge después de la Segunda Guerra Mundial exponiendo el interés de los investigadores para conocer la percepción de las personas frente a temas relacionados a la seguridad laboral o financiera, así como otros aspectos que involucran la consecución de recursos económicos que garantizan una buena vida (Galván, s.f). A partir de la década de los sesenta, los científicos sociales idearon una serie de indicadores para empezar a recolectar información y datos objetivos, que dieran cuenta, sobre todo, a factores socioeconómicos como: el nivel educativo, el tipo de vivienda, generación de ingresos, entre otros. Sin embargo, Bognar (2005) citado por Galván (s.f), manifiesta que estos indicadores económicos no alcanzan a explicar o dar un acercamiento real frente a lo que significa la calidad de vida. Por ende, desde otras disciplinas como la psicología y la sociología, se plantean otras

mediciones que abarcan dimensiones subjetivas incorporando otras categorías dentro de los análisis como lo son: el bienestar, la felicidad y la satisfacción.

Atendiendo a estos enunciados, puede decirse que la calidad de vida se comprende desde un enfoque multidimensional, ya que son diversos factores, económicos como sociales, los que impactan la vida de una personal. Urzúa y Caqueo (2012), identifican que el concepto se puede abordar desde diferentes enfoques: biológicos, sociales, económicos y psicológicos y puede medirse en un nivel individual o comunitario. Claro está, siempre asociando el concepto con el bienestar social.

En este punto, afirman los autores que “lo que llamamos calidad de vida reúne elementos objetivos y subjetivos del bienestar social que están fundados en la experiencia ya sea individual y comunitario dentro de la vida social” (Urzúa y Caqueo, 2012, p. 65). La Organización Mundial de la Salud (OMS), manifiesta, por su parte, que la calidad de vida se relaciona a la percepción que tiene un individuo en relación a su lugar de existencia. Es decir, el contexto determinará qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra un individuo frente a su expectativa de vida y goce de derechos. Lo anterior, en relación a su sistema de valores, normas sociales, cultura etc. Frente a la calidad de vida individual, Urzúa y Caqueo (2012) explican que

puede entenderse como una relación global, dentro de la cual se establece aspectos positivos, pero también pueden existir eventos en forma adversa en el curso de la vida individual, lo que demuestra la interrelación individual y colectiva en el ejercicio de los valores sociales. (p.67)

Asimismo, se asocia al cumplimiento de logros y expectativas personales. Así las cosas, La calidad de vida es resultado de la interacción constante entre diversos factores ya sea de forma individual o social.

### **2.2.7 Abandono**

Siguiendo los planteamientos de Pérez y Merino (2015) el concepto de abandono se entiende como el proceso de “dejar algo o a alguien en descuido o estado de desprotección... cuando el concepto se vincula a un ser vivo, se le asocia al desamparo”. De acuerdo con los autores, en el campo del derecho, el abandono se refiere a la renuncia de ejercer una obligación legal para con otra persona (Pérez y Merino, 2015).

En este orden de ideas, el abandono es la manifestación de la ruptura de los lazos de solidaridad y afectividad al que se enfrentan los seres humanos que no pueden valerse por sí mismo. Siguiendo los planteamientos de los autores, esto genera riesgos a nivel físico y emocional impactando la calidad de vida de las personas (Pérez y Merino, 2015).

En este sentido, Fuentes y Morales (2015) exponen que

el abandono es un término que adquiere tintes muy diversos dependiendo del contexto disciplinario en el cual se utilice, pero tiene una esencia común, que puede traducirse como ausencia. Esta última puede ser tangible o no, pero en modo alguno resulta irreal.

El abandono, pese a la multiplicidad de situaciones y conductas a las cuales se aplica, tiene ese fondo común que posibilita un intento de conceptualización multidisciplinaria. (p.4)

Dicho estado de desamparo y desprotección impacta el disfrute de los derechos humanos siendo estrechamente relacionado al concepto de vulnerabilidad social, sin el cual no se puede entender la noción de abandono “siendo precisamente el peligro potencial de este último lo que implica la calificación de un grupo social determinado en la primera condición” (Fuentes y Morales, 2015, p. 11).

### **2.2.8 Vulnerabilidad**

El concepto de vulnerabilidad se entiende como

la capacidad disminuida de una persona o un grupo de personas para, hacer frente y resistir a los efectos de un peligro natural o causado por la actividad humana, y para recuperarse de los mismos. Es un concepto relativo y dinámico la vulnerabilidad casi siempre se asocia con la pobreza, pero también son vulnerables las personas que viven en aislamiento, inseguridad e indefensión ante riesgos, traumas o presiones. (Cruz Roja Internacional, s.f, párr. 1)

En este sentido, la exposición a riesgos varía de acuerdo al sexo, grupo social, edad, grupo étnico entre otros. Asimismo, se asocia el concepto con la capacidad de generación de ingresos o recursos que permiten a una persona o comunidad, hacer frente a una situación de crisis. Dichos recursos pueden ser físicos o materiales. Ahora bien, la capacidad de solventar y superar estas situaciones adversas depende de también de las capacidades, habilidades y aptitudes de las personas, así como de factores económicos, sociales y políticos desde un plano institucional, aumentando con ello, los procesos de resiliencia.

De acuerdo con la Cruz Roja, dentro de los grupos que son potencialmente vulnerables se encuentran: los desplazados, los refugiados, niños, mujeres, adultos mayores y personas con capacidades diversas.

Por su parte, Feíto (2007), manifiesta que, desde una perspectiva antropológica, la vulnerabilidad es una característica inherente a la condición humana. No obstante, no hay que dejar de lado las condiciones del medio, respecto a las dimensiones ambientales, sociales y económicas. Dicho esto, el autor también menciona que

existirán al menos dos tipos de vulnerabilidad humana: una vulnerabilidad antropológica, entendida como una condición de fragilidad propia e intrínseca al ser humano, por su ser biológico y psíquico; y una vulnerabilidad sociopolítica, entendida como la que se deriva de la pertenencia a un grupo, género, localidad, medio, condición socioeconómica, cultural o ambiente que convierte en vulnerables a los individuos. (Feíto, 2007, p. 9)

### **Capítulo III: Metodología**

#### **3.1 Sistematización de experiencias**

La sistematización de experiencias, de acuerdo con Oscar Jara (2018) emerge en un contexto específico de la historia de América Latina, que responde a los cambios sociales, económicos y políticos que se dieron entre la década de los sesenta y setenta. Siguiendo a Mejía (2012), principalmente surge como un proceso que buscó incentivar la investigación social, mediante la reconstrucción de prácticas pedagógicas y educativas dirigidas a incentivar la generación de nuevos conocimientos, a partir de las experiencias de la educación popular. Señala Briceño et al. (2020) que

tal emergencia se da en un momento importante (hito) en el continente, con apuestas de orden económico y político principalmente; como la Alianza para el Progreso, que despliega un conjunto de ayudas económicas con el objetivo de ampliar las posibilidades para el desarrollo de las personas, con el interés fundamental de frenar el avance de ideologías que se leyeron como peligrosas. (p.19)

Desde este punto, se identifica que la sistematización de experiencias comprende una nueva forma de hacer investigación e intervención social, convirtiéndose en una alternativa para la generación de conocimientos que se sitúan en los contextos donde se desarrollan los procesos,

reconociendo con ello, los saberes de las personas que participan en ellos. Lo anterior, es necesario, en la medida en que los aprendizajes y conocimientos que se generan son contextualizados pues responden a realidades concretas. En este orden de ideas “lo que se requiere es un saber que responda a las necesidades de los sujetos que viven, piensan y respiran en entornos poco conocidos por el saber tradicional” (Briceño et al., 2020, p. 20).

En este marco, la sistematización de experiencias se propone como enfoque metodológico con el objetivo de recuperar los saberes y conocimientos desde de la reflexión de la práctica, que en este paso responde al trabajo desarrollado en la Corporación Calor de Hogar, convirtiéndose en una experiencia colectiva mediante el reconocimiento de los sujetos que participaron de ella (Barragán y Torres, 2017). Lo anterior, rescata el valor de los sujetos dentro del proceso de intervención social.

Dicho esto, la sistematización permite “evaluar” no sólo las actividades emprendidas, sino en general, todos los componentes que hicieron parte de la experiencia a partir del relato de los adultos mayores, su familias y redes de apoyo ya que “re-conocer los saberes individuales y colectivos que se han producido desde la práctica” (Barragán y Torres, 2017, p. 25), permiten recrear conocimientos sistémicos que pueden replicarse en otros escenarios que compartan similitudes.

Al mismo tiempo, se considera que la sistematización permite un ejercicio crítico y reflexivo puesto que es un proceso continuo. En este sentido y retomando los planteamientos de Barragán y Torres (2017)

la re-apropiación crítica de la experiencia y los sentidos que la han orientado también posibilitan renovar y actualizar las orientaciones y propósitos de la prácticas y proyectos, de cara a los desafíos del contexto presente y futuro; así mismo sirve para actualizar los

compromisos de sus protagonistas con la transformación y renovación de sus prácticas al darle mayor contenido y alcance. (p. 26)

En este orden de ideas, la sistematización de experiencias da cuenta de la interacción comunicativa, así como las acciones que en ella se desarrollan, ya que es un proceso de reconstrucción de lo que como actores sabemos de la experiencia vivida. Lo anterior, conlleva una doble tarea (es decir un ejercicio hermenéutico) de acuerdo a lo planteado por Barragán y Torres (2017), Jara (2018) y Mejía (2012), pues el ejercicio no se reduce simplemente a la organización de datos, sino que busca la recopilación de discursos, orales y escritos, situados en contextos, los cuales son analizados e interpretados para generar nuevos conocimientos que empoderen a sus protagonistas, propiciando estrategias de transformación social.

Dichos autores concuerdan, además, que no existe un manual o una ruta mecánica para sistematizar; por el contrario, se evoca a la capacidad creativa del investigador, ya que existen diversas rutas que se ajustan a las realidades de donde emergen las experiencias. De este modo, se encuentran diversas propuestas investigativas que tienen como marco de referencia el enfoque cualitativo, tomando aportes epistemológicos que van desde la fenomenología, la sociología comprensiva, el interaccionismo simbólico, el enfoque interpretativo, la teoría crítica, la hermenéutica y las epistemologías del sur (Barragán y Torres, 2017). Al respecto, Jara (2018) afirma que la metodología de la sistematización no puede seguir una fórmula preestablecida, pues lo metodológico es concebido como una visión integradora que orienta la posibilidad del proceso.

Ahora bien, la sistematización, volviendo a los planteamientos de Jara (2018), se interpreta como una forma de hacer la investigación social, desde una postura sentipensante y crítica, ya que rescata la capacidad de agenciamiento que tienen los sujetos, alejándose de

aquellos enfoques que conciben al investigador como un actor externo de la realidad. Dicha perspectiva, reconoce además el contexto y los sujetos como protagonistas de los procesos.

Atendiendo a esto, según el autor, se pueden identificar tres aspectos fundamentales. El primero, se relaciona a la existencia de tres elementos que se ayudan mutuamente los cuales son: la sistematización de experiencias, la investigación y la evaluación. Todas tienen el mismo propósito de conocer la realidad para transformarla y se sitúan en el terreno del conocimiento, sin que una sustituya a la otra (Jara, 2018). El segundo, menciona que para hacer una sistematización se deben tener en cuenta los datos cuantitativos y cualitativos del elemento de la evaluación, ya que estos ayudan a analizar, medir o valorar los resultados obtenidos permitiendo comparar los resultados con el objetivo inicial (Jara, 2018); en otras palabras, se enfatiza en los resultados que se alcanzaron y los que no. Y, por último, se refiere a que los dos componentes antes mencionados son necesarios para avanzar en la construcción teórica y práctica de la sistematización, ya que esto logra dar una conceptualización más amplia y profunda (Jara, 2018). Por ende, es fundamental comprender las experiencias desde un marco de referencia amplio que logre explicar los movimientos y contradicciones de los contextos donde se sitúan dichas experiencias.

### **3.2 Diseño Metodológico**

Teniendo en cuenta los planteamientos anteriormente descritos, la presente investigación es de tipo analítico y se enmarca en el enfoque interpretativo. Siguiendo los planteamientos de Canales (2006) a partir de este enfoque se pueden utilizar técnicas y herramientas cualitativas como cuantitativas, a fin de interpretar la realidad social percibida por los sujetos para generar conocimientos sobre la complejidad del fenómeno social abordado, teniendo en cuenta el contexto y las interacciones sociales que en él se desarrollan, pues se busca ahondar en la

interpretación de fenómenos cotidianos, que en este caso se relacionan a las prácticas que fortalecen los vínculos afectivos y comunicativos que promueven una cultura de la vejez y el envejecimiento digno en las redes de apoyo de los adultos mayores que residen en la Corporación Calor de Hogar. Dicho esto, y atendiendo a la naturaleza de la sistematización, se busca realizar un acercamiento a esta realidad, a partir de la experiencia de los sujetos que en este caso son los adultos mayores, sus familias y trabajadores de la Corporación.

### **3.3 Momentos de la sistematización**

En este marco, la propuesta metodológica se inspira en los cinco tiempos planteados por Jara (2018), partiendo de los principios y criterios que definen la sistematización de experiencias, Dicho esto, el primer momento se centra en reconstruir la experiencia a partir del relato inicial que contextualiza el surgimiento del proceso de intervención social.

El segundo momento se dirige a la construcción de una línea del tiempo, la cual permite reconocer los hitos, actores, temporalidad y registros más significativos dentro de la experiencia, con el ánimo de facilitar el proceso de recolección de información.

El tercer momento se dirige a la recuperación del proceso vivido mediante la revisión y de información documental registrada en: Informes, actas, videos y fotografías en el marco de la ejecución del proyecto de intervención en la Corporación Calor de Hogar. Asimismo, dicha reconstrucción estará acompañada de entrevistas semiestructuradas, dirigidas a los adultos mayores, familiares y trabajadores del Centro.

El cuarto momento consiste en la reflexión de fondo mediante las categorías de análisis que emerjan de la revisión documental y las entrevistas, identificando con ello los momentos claves de la experiencia, contrastando la información con los referentes teóricos y conceptuales que han sido señalados.

Por último, el quinto momento se refiere al punto de llegada, que hace alusión a la construcción del documento final a partir la organización y análisis de resultados, los cuales arrojarán las conclusiones y aprendizajes de la experiencia.

## **Capítulo IV: Sistematización**

### **4.1 Recuperación histórica de la práctica**

La declaración de pandemia emitida por la Organización Mundial de la Salud-OMS en el año 2020 ante la crisis sanitaria ocasionada por el virus COVID-19, generó una serie de cambios a nivel social, económico y cultural que impactaron los modos de vida de las personas. En esta medida, uno de los grupos sociales que más se vio afectado por las regulaciones impuestas fue la población adulta mayor, pues debido a los protocolos implementados, así como las medidas de aislamiento, se afectó considerablemente su calidad de vida repercutiendo en su salud física y psicológica, pues fue una población considerada de alto de riesgo.

En este sentido, el aislamiento y confinamiento estricto vivenciado por los adultos mayores los llevó a experimentar procesos de abandono, soledad, distanciamiento y ruptura con sus vínculos familiares, debilitando de este modo su principal red de apoyo. Esta situación, afectó notablemente sus relaciones interpersonales, pues a nivel psicosocial las personas, no estaban preparadas para vivir y afrontar una situación de tal magnitud. Agudizando con ello, enfermedades de salud mental como: depresión, ansiedad, estrés entre otras enfermedades que trastocan la salud mental.

Para contrarrestar esta situación, los psicólogos, cuidadores y trabajadores sociales se vieron en la obligación de diseñar nuevas estrategias con el propósito de contrarrestar estos efectos adversos, valiéndose de herramientas digitales y comunicativas a fin de mantener un

contacto cercano entre los adultos y sus familiares, y así continuar con las actividades y programas dirigidos a la población en materia de promoción y cuidado de la salud mental. Sin duda, esto implicó una serie de retos y limitaciones, pues a nivel profesional las metodologías de intervención directa tuvieron que adaptarse al uso óptimo de las Tecnologías de la Información y Comunicación – TIC.

#### ***4.1.1 Corporación Calor de Hogar***

El lugar donde se desarrolló la práctica profesional se realizó en la Corporación Calor de Hogar ubicada en el Corregimiento de San Cristóbal que hace parte del área rural de Medellín, en la Zona Centro-Occidente del Municipio, dividida administrativamente por la cabecera urbana y 17 veredas, contando con una extensión de 49,5 km<sup>2</sup> (Plan de Desarrollo Local, Corregimiento de San Cristobal., 2015).

La Corporación Calor de Hogar es una entidad sin ánimo de lucro fundada en el municipio de Bello en el mes de octubre del año 1997, por iniciativa de tres gerontólogos recién egresados de la Universidad Católica del Oriente. El 26 de enero de 1998 se inscribió legalmente en la Cámara de Comercio de la Ciudad de Medellín, oficializando su objeto social. Actualmente la Corporación tiene tres sedes, dos de estas están ubicadas en el Corregimiento de San Cristóbal y una de ellas en el municipio de la Estrella en la vereda San José (finca la cabañita). (Corporación Calor de Hogar, 2019).

Desde sus orígenes, la institución incorporó una estructura filosófica orientada en el quehacer del cuidado y del servicio humano, dirigiendo sus acciones a personas que han sido vulneradas en sus derechos fundamentales para así, generar procesos que procuren por el mejoramiento de la calidad de vida del adulto mayor. En este marco, se soportan tres pilares: Institución católica, velar por el bienestar del adulto mayor y desarrollo personal del adulto

mayor para que envejezcan con dignidad. A partir de ello, se incorporan principios éticos y valores que propenden por la atención oportuna, por lo que sus colaboradores son capacitados para cumplir con los objetivos misionales de la Corporación. Entre los valores se incorpora la ética, la vocación de servicio, la honradez, la alegría, el respeto, la responsabilidad y la solidaridad. (Corporación Calor de Hogar, 2019). Dichos valores deben incluirse en toda práctica o intervención que se realice en la Corporación Calor de Hogar.

Respecto a su Misión, la Corporación se presenta como una institución privada sin ánimo de lucro, que contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de la población en situación vulnerable, a través de la implementación de programas institucionales, brindando protección, atención integral, educación geronto -geriátrica para el fortalecimiento de las relaciones intergeneracionales, que conlleven al fomento de la armonía, la sana convivencia, el respeto y la solidaridad. (Corporación Calor de Hogar, 2019).

#### ***4.1.2 Momentos del proceso de intervención***

En este contexto se desarrolló la experiencia de la práctica profesional la cual demandó el diseño de una estrategia de intervención social dirigida a los adultos mayores que residen en el Corporación Calor de Hogar por medio del uso de las TIC. La puesta en marcha del ejercicio se dividió en tres momentos que permitió identificar algunas dinámicas sociales que se configuran alrededor de esta población que, por sus características, se define como vulnerable y en razón de ello, es objeto de diversos programas y estrategias que buscan contribuir en el mejoramiento de su calidad de vida. Teniendo en cuenta estas consideraciones, así como las estrategias de acompañamiento implementadas por la Corporación Calor de Hogar, la construcción de la estrategia de intervención en el marco de la práctica profesional se hizo de manera colectiva, de tal forma que el plan de acción profundizara en la necesidades y expectativas que tenían los

adultos mayores frente aquellas soluciones que se dirigen a cambiar situaciones que refuerzan estereotipos e imaginarios sociales orientados a describir al adulto mayor como una carga social.

En este orden de ideas, el diagnóstico social fue una herramienta fundamental dentro del ejercicio ya que arrojó algunas estrategias de acompañamiento que involucraron la participación de otros actores relevantes como cuidadores, psicólogos, trabajadores sociales y familia, estableciendo de este modo un plan de trabajo dirigido a propiciar espacios socioeducativos en aras de promover una cultura de la vejez y el envejecimiento digno, reforzando así los vínculos afectivos y comunicativos de las redes de apoyo. Dicho plan, involucró el uso de TIC, como herramienta para facilitar la intervención.

En cuanto a la duración del proceso, este duro año y medio desarrollado durante tres semestres del programa de trabajo social. En el primero, se hizo todo el proceso de diagnóstico el cual involucró la revisión de aspectos legales y normativos en materia de políticas públicas dirigidas a la población adulto mayor, así como la revisión de referentes teóricos y categorías de análisis que permitieron comprender la situación problemática; en el segundo semestre, se realizó la intervención la cual estuvo mediada por el uso de TIC debido a los protocolos de bioseguridad implementados en la Corporación en el marco de la pandemia por Covid-19; y en el tercer semestre, se desarrolló el proceso de evaluación que identificó los resultados y aprendizajes que se derivaron de la práctica profesional. Así las cosas, el ejercicio de sistematización de la experiencia, recoge la información y datos relevantes para así determinar qué aspectos u oportunidades de mejora se desprenden de la experiencia, así como conocimientos o aprendizajes que pueden replicarse en contextos similares.

### ***4.1.3 El objeto de la intervención.***

A partir del diagnóstico realizado se identificaron algunos elementos determinantes que afectan las redes de apoyo social y familiar de los adultos mayores de la Corporación Calor de Hogar. Sin duda, estos factores inciden en la calidad de vida del grupo poblacional a nivel físico, emocional y psicológico. Dicho esto, se evidenció que la ruptura de los vínculos afectivos, sobre todo con el núcleo familiar era la principal causa de desestabilidad que afrontan los adultos mayores, pues ante esto se experimentan emociones como: soledad, abandono, desprotección y desamparo, de quienes representan el principal vínculo socioafectivo que es la familia, todo ello en el marco de las medidas de aislamiento social ocasionadas por los protocolos de bioseguridad por Covid-19.

Afrontar esta realidad no resultó fácil para los adultos pues la vejez, tal y como expone Fuentes (2015) es un proceso natural e irreversible por el que pasan todas las personas e implica una serie de cambios biológicos y psicológicos que, sin el debido proceso de acompañamiento, puede incidir en el deterioro de la calidad de vida de los individuos. Por lo que resultó conveniente, diseñar estrategias de acompañamiento y de comunicación asertiva que ayudaran a fortalecer las redes de apoyo a nivel social y familiar.

Desde luego, esto significó un reto, pues dichas estrategias tuvieron que ser implementadas a través de TIC por lo que fue preciso adoptar un enfoque metodológico relacional, intersectorial, dialógico y participativo, el cual permitió conocer las necesidades que más afectan al grupo.

## **4.2 Análisis y reflexión con los actores del proceso**

### ***4.2.1 Los Adultos Mayores***

De acuerdo al Ministerio de Salud de Colombia, se considera Adulto Mayor a las personas de 60 años o más edad “son sujetos de derecho, socialmente activos, con garantías y responsabilidades respecto de sí mismas, su familia y su sociedad, con su entorno inmediato y con las futuras generaciones” (s.f).

A nivel personal y en el marco del desarrollo de la práctica profesional, fue el primer acercamiento realizado con esta población, lo cual significó un desafío pues los adultos mayores demandan de un reconocimiento y un cuidado que son puntuales; razón por la cual fue necesario revisar documentos y políticas que describen cómo se deben realizar o construir los procesos de intervención a fin de brindar una atención integral fundamentada en el trato digno y la calidez humana.

Lo anterior, permitió conocer el contexto en el que se encuentran los adultos mayores, identificando estereotipos e imaginarios sociales que contienen cargas valorativas negativas, en tanto se considera esta población como una “carga social”. En este sentido, y luego de realizar una revisión conceptual de las categorías de Familia, Adulto Mayor, Acompañamiento y Abandono, fue posible comprender la forma en cómo estas se interrelacionan, constituyendo el eje central del proceso de intervención.

Así las cosas, se evidenció que las medidas de aislamiento tomadas por la Corporación, atendiendo a las directrices emitidas por el Ministerio de Salud a fin de salvaguardar la salud de los adultos mayores, repercutió de manera negativa en los vínculos familiares entre los adultos y sus parientes deteriorando de este modo su principal red de apoyo. Si bien, la comunicación se

podía establecer por medios telefónicos y redes sociales, la mayoría de los adultos expresaron su desconocimiento sobre el uso de dispositivos móviles.

#### ***4.2.2 Los cuidadores. Enfermeros, psicólogos y gerontólogos***

Como se expuso en líneas anteriores, la Corporación Calor de Hogar cuenta con un equipo de profesionales que son expertos en diferentes líneas de atención, a fin de brindar un cuidado integral del adulto mayor. En esta medida, y guiados por la vocación del servicio, cada uno de los profesionales realiza actividades en pro de mejorar la calidad de vida de la población, a tal punto que están en un constante proceso de cualificación.

Sin embargo, a raíz de las medidas y protocolos dispuestos por el Ministerio de Salud en el marco de la pandemia, produjo que la Corporación modificara sus estrategias de intervención, ya que ellas eran directas y demandaban el contacto físico el cual debía limitarse. En esta medida, la adaptación a esta “nueva normalidad”, significó una serie de cambios drásticos que se dieron en un periodo corto de tiempo, cambios que como expresaron los cuidadores “nadie estaba preparado para afrontar una situación de tal magnitud” (Enfermera Corporación Calor de Hogar, 2022).

Desde este punto, se buscaron soluciones en su mayoría encaminadas a reforzar y proteger la salud mental de los adultos mayores, pues como expresó uno de los psicólogos de la Corporación, “la mayoría de los adultos comenzaron a vivenciar episodios de ansiedad, estrés y depresión” pues se sintieron abandonados y desprotegidos de sus familiares. En este orden de ideas, resultó fundamental iniciar estrategias para recuperar y fortalecer la red de apoyo con la familia, para tratar de mitigar los daños antes descritos.

### ***4.2.3 La familia, la principal red de apoyo***

Se entiende la importancia de la familia como institución de socialización primaria y su rol fundamental en la sociedad, en tanto esta determina en sus integrantes roles, valores, normas y conductas que permiten que sus integrantes se integren socialmente (Gallego, 2011; Villa, 2017). Desde luego, ello viene acompañado de lazos de fraternidad y afectividad que van más allá de vínculos biológicos y de consanguineidad, pues se reconoce que no existe un tipo único de familia, ya que su tipificación responde a las dinámicas culturales, sociales e históricas en las cuales se inscribe (Villa, 2017), aunque salvaguarda su característica principal como primer punto de organización societal. Asimismo, se identifica su papel determinante en el fortalecimiento del tejido social y en general, en la conformación de redes de apoyo.

En esta medida, recuperar y reforzar los vínculos socioafectivos entre adultos mayores residentes de la Corporación y sus parientes resultó una prioridad ante el desafío de que los encuentros no podían desarrollarse de manera presencial. De acuerdo con algunos parientes de los adultos, resultaba difícil establecer comunicación pues debían ajustarse a los horarios contemplados, a lo que se suman los problemas de conectividad y el manejo de dispositivos para realizar videollamadas por parte de los adultos. En este marco, la estrategia de acompañamiento debía ser asistida y guiada para explicar el funcionamiento de los dispositivos y así poder hacer las actividades en el marco de la intervención de manera remota.

### **4.3 Significación de la práctica**

La práctica profesional se convierte en la oportunidad en la que el futuro profesional tiene un acercamiento a la realidad, poniendo a prueba sus conocimientos, habilidades y aptitudes para trabajar con comunidades. Desde este punto, se reconoce la importancia de la intervención social y su significado en disciplinas como el trabajo social, pues constituye el referente que orienta

acciones dirigidas a encontrar soluciones o procesos de transformación al servicio de poblaciones vulnerables.

Este punto de inflexión plantea, a nivel personal, cuestionamientos y retos frente a las formas en cómo se piensa a nivel institucional la intervención, frente a escenarios que demandan no sólo de estrategias planificadas, sino además de un acercamiento directo a las comunidades. Escucharlas y entablar un diálogo horizontal donde los conocimientos y saberes populares se entrelacen con la teoría y la academia, dejando de lado, como expresa Jara (2018) la postura asistencialista, pues se reconoce en el otro la posibilidad de construir de manera conjunta

A partir de ello, se identifica el rol del trabajador social, marcado en un contexto, que, desde lo profesional, pudo arrojarme a un escenario desconocido, pues constituyó la primera vez de trabajar con comunidad y más precisamente con población adulto mayor. De esta manera, la interacción y el diálogo estuvo marcado en un principio por la complejidad de entender y conocer una población que tiene unas características puntuales a nivel físico, psicológico y cognitivo. Desde este punto, la intervención supuso enfrentar los conocimientos relacionados al desarrollo humano, la estructura familiar, la construcción de políticas públicas y demás, que a nivel académico permiten analizar, interpretar e intervenir diferentes grupos poblacionales, entre ellos los adultos mayores. Encontrando así, herramientas metodológicas que buscan aproximarse a la realidad y a los sujetos; entendiendo en un nivel estructural algunas necesidades, problemáticas y características que a nivel individual y colectivo afectan la calidad de vida de la población.

Así las cosas, y atendiendo a los planteamientos de Jara (2018) y Mejía (2012), se comprende que el análisis de los fenómenos sociales no se puede desligar de sus contextos sociales, políticos, económicos y culturales, pues el reconocimiento de estos factores permite

crear estrategias direccionadas al fortalecimiento del tejido social. Del mismo modo, evidenciar el trabajo de los profesionales en la Corporación Calor de Hogar permitió resignificar la importancia del desarrollo de estrategias interdisciplinarias, que potencian de manera satisfactoria, el fortalecimiento de las relaciones sociales y las redes de apoyo socioafectivas que son fundamentales en el trabajo con población adulta mayor, pues hay un reconocimiento del rol social que cumplen los adultos dentro de su comunidad.

En cuanto a la población Adulta Mayor, esta ha sido objeto de diversas políticas públicas, programas sociales y proyectos, puesto que es considerada como grupo en condición de vulnerabilidad debido a algunos factores de salud (físico y psicológico) por la aparición de enfermedades crónicas y degenerativas, así como otras variables de corte económico y social pues se considera la población como “improductiva” lo que lleva a reafirmar prejuicios y estigmas que consideran al adulto mayor como una “carga social” (Perales y Ruiz, 2002). Razón por la cual, se agudizan problemáticas que afectan su calidad de vida

Se evidencia desde este punto, la disminución de la participación de la población y sus roles dentro de la estructura social y económica, a lo que se suman otros factores como exclusión, abandono y aislamiento que afectan a nivel emocional a la población, aumentando el riesgo de padecer problemas de salud mental. Como señala Perales y Ruiz (2002) la vejez y el envejecimiento son procesos biológicos por los cuales todas las personas pasamos, ya que hace parte del ciclo de vida el cual es único y propio dentro de cada persona, reconociendo con ello sus fortalezas y debilidades, que al final se refleja en la prolongación de experiencias, donde se “acepta la trayectoria de vida con satisfacción” (Perales y Ruiz, 2002, p. 109).

Sin embargo, fue posible evidenciar que la vejez socialmente se considera algo negativo, afectando con ello la autoestima y la autopercepción que tienen los adultos mayores sobre sí

mismos. Pues dentro de sus relatos fue posible constatar aquellos prejuicios que sin duda afectan su salud mental. Es por ello, que el presente documento además de exponer la experiencia que a nivel personal y profesional conllevó el ejercicio de la práctica profesional, busca asimismo dignificar el rol del adulto mayor dentro de la sociedad, exaltando su sabiduría y sus conocimientos que son fruto de su experiencia vivida.

Por otro lado, se constata la importancia de las redes de apoyo, ya que constituye el vínculo social que establecemos con las personas, a través de un contacto frecuente y cercano. Dichos vínculos se establecen de manera emocional o material y buscan brindar apoyo o ayuda a quien lo necesita. Las redes, se configuran de acuerdo al contexto y pueden ser de diferentes tipos: familiar, de trabajo, amigos, comunidad, instituciones (Instituto Nacional de Personas Adultas Mayores, 2020). En este sentido, se comprende que todos podemos hacer parte de una red de apoyo, de ahí radica la importancia de fortalecer algunos valores como la solidaridad y la empatía, los cuales fueron trabajados durante el proceso de intervención.

Dicho esto, tanto la familia como el personal que está a cargo de los adultos mayores en la Corporación Calor de Hogar se convierten en su sistema de apoyo velando por su cuidado y protección. No obstante, es importante acotar que las medidas restrictivas producto de la pandemia por Covid-19 alteró este sistema, afectando notoriamente la calidad de vida de los adultos mayores quienes se vieron expuestos a una serie de cambios, en tanto se les limitó el contacto cercano con sus parientes. Los familiares y trabajadores también vivenciaron estas alteraciones, al igual que el ejercicio de la práctica, ya que se tuvo que modificar toda la metodología de intervención.

Es así como la experiencia se encuentra atravesada por un momento histórico específico que modificó las relaciones sociales de todos los actores implicados en la práctica. En diferentes

niveles se vivenciaron sentimientos de abandono, soledad, desamparo y desprotección por parte de los adultos mayores. Sus familias tuvieron que acoplarse a las medidas adoptadas por la Corporación y los trabajadores tuvieron que ajustar las metodologías de intervención directa a fin de reducir los riesgos de exposición con el objetivo de hacer frente a la crisis. En este orden de ideas, solventar y superar esta situación requiso de capacidades, habilidades y aptitudes de cada uno de los actores marcando así un proceso de resiliencia.

A nivel personal y profesional dicha situación afectó el desarrollo de la práctica pues el escenario superó cualquier metodología de trabajo presencial. Aun así, el apoyo docente y del personal de la Corporación facilitó el proceso de intervención así como la disposición de los adultos mayores y sus familiares por aprender y reconectar el vínculo socioafectivo.

## **Capítulo V: Aprendizajes y Conclusiones**

### **5.1 Lecciones aprendidas**

Plantear esta experiencia como una buena práctica e identificar los aportes del proceso de acompañamiento al adulto mayor y el fortalecimiento de sus redes de apoyo mediante herramientas socioeducativas constituyó un desafío que me interpeló y me llevó a reflexionar sobre una serie de aprendizajes que comparto a nivel personal y profesional.

En primer lugar, el reconocimiento de los adultos mayores como actores sociales activos que contribuyen en la estructura social es fundamental para que los programas y proyectos que estén dirigidos a la población logren mejorar su calidad de vida, en tanto se les puedan garantizar derechos fundamentales como salud, vivienda e ingresos económicos que puedan solventar sus necesidades, a lo que se suma el apoyo y el cuidado que dignifique su rol en la sociedad. Sin

duda, estos cambios son posibles en la medida en que la institucionalidad, la familia y demás actores trabajen de manera articulada, atendiendo siempre al contexto social, económico y cultural en el que se encuentra inmerso el adulto mayor.

En este sentido, se reconoce la importancia de los modelos de intervención social que se construyen de manera horizontal, es decir, con la comunidad ya que ella es quien reconoce sus necesidades y problemáticas, por ende es necesario articular sus intereses con las líneas de acción que se propongan bien sea desde la Corporación, el Ministerio de Salud u otra entidad que se ocupe del cuidado de los adultos mayores.

Por otro lado, se resalta el trabajo y el proceso organizativo de los profesionales de la Corporación Calor de Hogar, pues es evidente el compromiso y la dedicación que ponen al servicio de los adultos, a fin de brindar un acompañamiento integral que se fundamenta en el trato digno. Su vocación constituye la base para generar iniciativas interdisciplinarias que se complementan y se apoyan en la experiencia de cada enfermero, psicólogo, especialista y trabajador social, generando un vínculo socioafectivo con los adultos y sus familiares.

Finalmente, esta experiencia a nivel personal, constituyó un punto de inflexión respecto al rol del trabajador social y lo que significa el trabajo con comunidades, lo cual demanda un compromiso y una responsabilidad frente a la importancia de entablar el diálogo directo con los actores, así como habilidades creativas e innovadoras para buscar soluciones que se ajusten a los contextos, constatando con ello que no existe un manual de intervención, sino que esta se construye y se adapta a necesidades puntuales.

## 5.2 Conclusiones.

A continuación, se comparten una serie de conclusiones que surgieron de este proceso de sistematización, en el marco de identificar la experiencia en el desarrollo de la práctica profesional.

En primer lugar, se considera que la sistematización de experiencias plantea una forma diferente de realizar la investigación social desde una postura sentí-pensante y crítica, que se aleja de aquellas posturas que insisten en promover la objetividad y la neutralidad valorativa las cuales, se olvidan de la capacidad de agencia que tienen los sujetos y conciben al investigador como un actor externo de la realidad. En este sentido, reconocer el contexto del que hacemos parte y reconocer a los sujetos como protagonistas de los procesos, es fundamental para plantear ejercicios de producción de conocimiento, que, en este caso, profundizan en los modelos de intervención social y el trabajo con comunidades. Evidenciando, además, la rigurosidad que implica realizar el proceso de sistematización mediante la construcción de estrategias metodológicas que se ajustan a las necesidades de la experiencia, alimentadas por categorías de análisis que dialogan entre la teoría y la praxis.

Lo anterior, resulta importante ya que el rol del trabajador social debe adaptarse a los contextos específicos donde se desarrollan las experiencias, por lo que estar abierto al diálogo es fundamental para construir procesos de manera conjunta. Dicho esto, este ejercicio puntual indagó sobre una población que socialmente es excluida y objeto de prejuicios y estigmas sociales que afectan a nivel físico y psicológico su salud. En esta medida, es urgente reforzar las redes de apoyo para que la percepción que tiene el adulto mayor sobre sí mismo sea positiva, identificando con esto la importancia de rescatar sus conocimientos, saberes y vivencias, para

que en esa medida las estrategias que se diseñen sean acordes a las necesidades que más lo aquejan.

En segundo lugar, el fortalecimiento institucional a través de políticas públicas y programas sociales dirigidos a la población adulto mayor es importante ya que incide de manera directa en su calidad de vida y bienestar. Tanto los trabajadores de la Corporación como las familias consideran que las ayudas no son suficientes pues en algunos casos los programas no tienen continuidad o no alcanzan a llegar a los adultos que más lo necesitan. Dicho esto, es necesario consolidar una ruta de atención integral que priorice a los adultos, ofreciendo alternativas productivas, recreativas y de acompañamiento.

Finalmente, se encuentra el práctica profesional el escenario que permite al futuro profesional tener su primer acercamiento con el mundo laboral, poniendo a prueba los conocimientos adquiridos en el curso de la carrera, mediante un espacio teórico-práctico que brinda herramientas que ayudan a comprender los territorios y las comunidades.

## Referencias

Arévalo, N. S. (2014). *El concepto de familia en el siglo XXI*. Ponencia presentada en el Foro Nacional de Familia Bogotá D.C.

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/6.%20Min%20Justicia-%20El%20Concepto%20de%20Familia%20en%20el%20Siglo%20XXI.pdf>

Barragán, D. y Torres, A. (2017). *La sistematización como investigación interpretativa crítica*. El Búho.

Briceño, p.; Sánchez, N., Lemus, Y. y Méndez, G. (2020). La sistematización de experiencias: un sendero en la construcción de conocimiento desde las prácticas. En M. Perez, N. Sánchez y C. Betancur. (Eds), *La transformación de las comunidades en los procesos educativos* (pp. 19-32). UNIMINUTO.

Canales, M. (2006). *Metodología de la investigación social introducción a los oficios*. LOM Ediciones. <https://imaginariosyrepresentaciones.files.wordpress.com/2015/08/canales-ceron-manuel-metodologias-de-la-investigacion-social.pdf>

Corporación Calor de Hogar. (13 de Octubre de 2019). Obtenido de Corporacion Calor de Hogar: <http://calordehogar.org.co/wordpress/marco-estrategico/>

Corte Constitucional. (1992-2015). *Constitución Política de Colombia*.

<http://www.corteconstitucional.gov.c/inicio/Constitucion%20politica%20de%20Colombia%20-%202015.pdf>

Cruz Roja Internacional (s.f). ¿qué es la vulnerabilidad?

<https://www.ifrc.org/es/introduccion/disaster-management/sobre-desastres/que-es-un-desastre/que-es-la-vulnerabilidad/>

Feito, L. (2007). Vulnerabilidad. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 30. (3), 07-22.

[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1137-](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-)

[66272007000600002&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272007000600002&lng=es&tlng=es)

Fuentes, G. (2015). *El Abandono de Adultos Mayores como una forma de violencia*.

<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/40594/REVISI%c3%93N%20TE%c3>

[%93RICA%20DEL%20CONCEPTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/40594/REVISI%c3%93N%20TE%c3%93RICA%20DEL%20CONCEPTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Fuentes, G., y Morales, M. (2015). *Revisión Teórica del Concepto del Abandono: Una mirada disciplinaria*. Fontamara. México DF.

<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/40594/REVISI%c3%93N%20TE%c3>

[%93RICA%20DEL%20CONCEPTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/40594/REVISI%c3%93N%20TE%c3%93RICA%20DEL%20CONCEPTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Galván, M. (s.f). *¿Qué es la calidad de vida?* Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

<https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa2/n2/m2.html>

Gallego, A. M. (2011). Recuperación crítica de los conceptos de familia, dinámica familiar y sus características. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (35).

<http://www.redalyc.org/pdf/1942/194224362017.pdf>

Garrido, L. (2011). Reseña de "La Teoría de la acción comunicativa" de J. Habermas. *Razón y Palabra*, (75). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1995/199518706036>

Instituto Nacional de Personas Adultas Mayores. (2020). *Importancia de las redes de apoyo social para las personas adultas mayores*. Gobierno de México.

<https://www.gob.mx/inapam/articulos/importancia-de-las-redes-de-apoyo-social-para-las-personas-mayores?idiom=es>

Jara, O. (2018). *La sistematización de experiencias: Práctica y teoría para otros mundos posibles*. CINDE

de <https://repository.cinde.org.co/visor/Preview.php?url=/bitstream/handle/20.500.11907/2121/Libro%20sistematizacio%CC%81n%20Cinde-Web.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mejía, M. (2012). *Sistematización. Una forma de investigar las prácticas y de producción de saberes y conocimientos.*

de <https://www.minedu.gob.bo/files/publicaciones/veaye/dgea/SistematizacionMarcoMejia-Bolivia.pdf>

Ministerio de Salud. (s.f). Promoción Social. Envejecimiento y Vejez. ¿quién es una persona adulto mayor? <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/promocion-social/Paginas/envejecimiento-vejez.aspx>

Oliva, E., y Villa, V. (2014). Hacia un concepto interdisciplinario de la familia en la globalización. *Justicia Juris*, 10 (1), 11-22.

<http://www.scielo.org.co/pdf/jusju/v10n1/v10n1a02.pdf>

Perales, C., y Ruiz, E. (2002). La construcción social del envejecimiento y de la vejez: un análisis discursivo en prensa escrita. *Revista latinoamericana de psicología*, 34(1-2), 107-121. <https://www.redalyc.org/pdf/805/80534209.pdf>

Pérez, J. y Merino, M. (2015). Definición de abandono. <https://definicion.de/abandono/>

Solares, B. (1996). La teoría de la acción comunicativa de Jüger Habermas: Tres complejos temáticos. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 41 (163) 9-33.

<http://www.revistas.unam.mx/index.php/rmcpys/article/view/49649>

Urzúa, A., y Caqueo, A. (2012). Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto. *Terapia psicológica*, 30, (1), 61-71. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/terpsicol/v30n1/art06.pdf>

Villa, C. (2017). Categorías asociadas al concepto de familia que construyen las niñas y los niños del grado primero de la Institución Educativa Francisco José de Caldas Sede San Luis Gonzaga. Universidad Tecnológica de Pereira.