



**Fortalecimiento de la comunicación familiar con la persona mayor institucionalizada en una comunidad de cuidado en la ciudad de Bogotá**

**Adriana Flórez Cortés**

**Pontificia Universidad Javeriana Cali**  
**Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales**  
**Maestría en Asesoría Familiar – Modalidad Virtual**  
**Santiago de Cali, junio de 2023**



**Fortalecimiento de la comunicación familiar con la persona mayor institucionalizada en una comunidad de cuidado en la ciudad de Bogotá**

**Adriana Flórez Cortés**

**Mónica Marión Cataño Otalora, PhD**  
**Asesora**

**Pontificia Universidad Javeriana Cali**  
**Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales**  
**Maestría en Asesoría Familiar – Modalidad Virtual**  
**Santiago de Cali, junio de 2023**

Nota de Aceptación

---

---

---

---

---

---

Nombre  
Director/a

---

Nombre  
Evaluador/a

ARTÍCULO 23 de la Resolución No. 13 del 6 de julio de 1946, del Reglamento de la Pontificia Universidad Javeriana.

“La Universidad no se hace responsable por los conceptos emitidos por sus alumnos en sus trabajos de Tesis. Solo velará porque no se publique nada contrario al dogma y la moral católica y porque las Tesis no contengan ataques o polémicas puramente personales; antes bien, se vea en ellas el anhelo de buscar la Verdad y la Justicia”.

## Contenido

Introducción .....	14
Referentes teóricos y empíricos .....	25
Referentes teóricos.....	25
Referentes empíricos.....	34
Objeto de la sistematización .....	59
Fase 1. Convocatoria.....	59
Fase 2. Formulación.....	61
Fase 3. Implementación .....	64
Método .....	75
Fundamentación epistemológica de la sistematización de la experiencia.....	75
Descripción del diseño metodológico .....	80
Instrumentos y procedimientos .....	80
Recopilación de información .....	81
Validación de información recopilada.....	82
Consideraciones éticas .....	83
Interpretación y comprensión de la experiencia .....	85
Eje 1. Comunicación .....	85
Situación inicial .....	86
Implementación.....	91
Situación Final .....	94
Eje 2. Derechos Humanos.....	97
Situación inicial .....	98
Implementación.....	101
Situación Final .....	103
Lecciones aprendidas .....	106
Referencias.....	115
Anexos .....	119

## Índice de anexos

<b>Anexo A. Línea de tiempo</b> .....	119
<b>Anexo B. Acuerdo de voluntades</b> .....	121
<b>Anexo C. Consentimiento informado</b> .....	124
<b>Anexo D. Taller. Construcción del mural de situaciones</b> .....	126
<b>Anexo E. Construcción del mural de soluciones</b> .....	129
<b>Anexo F. Conociendo los actores de la comunicación familiar</b> .....	130
<b>Anexo G. Estrategias de solución</b> .....	132
<b>Anexo H. Collage</b> .....	133
<b>Anexo I. Nombre de la situación problema</b> .....	134
<b>Anexo J. Taller. Reconociéndonos: masajes de manos</b> .....	135
<b>Anexo K. Friso tips de comunicación en familia</b> .....	137
<b>Anexo L. Friso recomendaciones a la comunidad de cuidado</b> .....	138
<b>Anexo M. Plan de Sistematización y cronograma</b> .....	139
<b>Anexo N. Matriz de triangulación de los ejes</b> .....	141
<b>Anexo O. Folleto recomendaciones</b> .....	150
<b>Anexo P. Taller. El árbol de la vida familiar</b> .....	152

### Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Matriz planificación de actividades del PAF.....	63
<b>Tabla 2.</b> Objetivos, ejes y preguntas .....	65
<b>Tabla 3.</b> Ejes, categorías y subcategorías .....	81

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Estadística poblacional adulto mayor para Bogotá D.C. 1985-2020.....	<b>16</b>
<b>Figura 2.</b> Genograma persona mayor .....	<b>21</b>
<b>Figura 3.</b> Mapa de redes de la persona mayor .....	<b>23</b>
<b>Figura 4.</b> Mapa de redes de la persona mayor y sus hijas .....	<b>23</b>
<b>Figura 5.</b> Invitación a redes familiares .....	<b>60</b>

## **Agradecimientos**

A todos los docentes de la Maestría en Asesoría Familiar – Modalidad Virtual, especialmente a las tutoras de las asignaturas Proyecto I y II, Investigación I y II, y a mi Directora de Trabajo de Grado, Mónica Marión Cataño Otalora, por su orientación, dedicación y tiempo.

A mi esposo quien siempre estuvo acompañándome y motivándome para lograr la consecución de este sueño personal y profesional.

A la comunidad de cuidado para las personas mayores, quienes confiaron en mí y permitieron el desarrollo de este proyecto.

A la familia participante del Proyecto de Asesoría Familiar quien me abrió la puerta de su hogar y siempre tuvo la mejor disposición, actitud y paciencia en el proceso, pero sobre todo su apertura para que se diera un aprendizaje mutuo durante el desarrollo de esta investigación.

## Resumen

Este trabajo de grado sobre el fortalecimiento de la comunicación familiar con la persona mayor institucionalizada en una comunidad de cuidado en la ciudad de Bogotá, presenta la sistematización de la experiencia del proyecto de asesoría familiar que se llevó a cabo con una red familiar de tipo monoparental femenina.

Esta sistematización inició a partir de la consideración de los aspectos conceptuales y teóricos que fundamentan el acercamiento de los familiares con la persona mayor, por tanto, el trabajo de grado se fundamentó en dos ejes: la comunicación familiar y los derechos humanos, así mismo los sustentos metodológicos que respaldan el proceso de sistematización de la experiencia del acompañamiento realizado a la red familiar de la comunidad de cuidado, se profundiza en los paradigmas de investigación socio crítico y hermenéutico, posteriormente en los enfoques de investigación que enmarcan este proyecto como son el cualitativo y la investigación acción participativa. Para llevar a cabo la recolección de la información se emplearon diferentes actividades presenciales y virtuales como talleres y socializaciones que permitiera involucrar a la red familiar.

Para el eje 1 sobre la comunicación familiar se concluye que, para fortalecer y mejorar la comunicación familiar con la persona mayor institucionalizada, fue un gran aporte usar la metodología de la terapia narrativa, la familia logró reconocer la importancia de generar una comunicación eficiente, eficaz entre los principales actores en el proceso de la vida institucional de las personas mayores lo que refuerza los lazos afectivos. Las conclusiones del eje 2 denominado derechos humanos, se puede decir que en su mayoría afectan aspectos como la difícil situación en cuanto a la escasez de los recursos económicos, el deterioro de salud que puede llegar a presentar una persona mayor y la débil presencia de las redes familiares en las comunidades de cuidado impide, muchas veces, que se protejan los derechos de las personas

mayores y estas comunidades buscan, mediante la prestación de sus servicios, restablecer el derecho a la salud, al alimento, a la vivienda y al cuidado integral de esta población.

**Palabras clave:** comunicación familiar, derechos humanos, comunidades de cuidado, persona mayor.

### **Abstract**

This degree work on the strengthening of family communication with the elderly person institutionalized in a care community in the city of Bogotá, presents the systematization of the experience of the family counseling project that was carried out with a single-parent family network. female.

This systematization began from the consideration of the conceptual and theoretical aspects that support the approach of relatives with the elderly person, therefore, the degree work was based on two axes: family communication and human rights, likewise the methodological supports that support the process of systematizing the experience of the accompaniment carried out to the family network of the care community, it delves into the socio-critical and hermeneutic research paradigms, later on the research approaches that frame this project such as the qualitative and participatory action research. To carry out the collection of information, different face-to-face and virtual activities were used, such as workshops and socializations that allowed the family network to be involved.

For axis 1 on family communication, it is concluded that to strengthen and improve family communication with the institutionalized older person, it was a great contribution to use the methodology of narrative therapy, the family managed to recognize the importance of generating efficient, effective communication between the main actors in the institutional life process of the elderly, which reinforces the affective ties. The conclusions of axis 2 called human rights, it can be said that they mostly affect aspects such as the difficult situation in terms of the scarcity of economic resources, the deterioration of health that an older person can present and the weak presence of the Family networks in communities of care often prevent the protection of

the rights of the elderly and these communities seek through the provision of their services to restore the right to health, food, housing and comprehensive care of this population.

**Keywords:** family communication, human rights, care communities, older person.

## Introducción

Este trabajo de grado permitió fortalecer y resaltar dentro de la sistematización la importancia de la comunicación al interior de las redes de apoyo familiares con la persona mayor institucionalizada en la comunidad de cuidado en la ciudad de Bogotá, “desde una mirada coherente, reflexiva, afectiva, ética y social, es decir, tomar a la familia como unidad de referencia para la comprensión y el abordaje de diversas problemáticas humanas” (Hernández Córdoba, 2005, p. 4).

Las comunidades de cuidado para la persona mayor, buscan propender y garantizar el restablecimiento de los derechos vulnerados a nivel social, económico, familiar y de salud, a través de la inclusión y de la justicia social que permitan de una u otra manera disminuir la segregación de esta población olvidada en muchas ocasiones por el Estado y su propia red de apoyo familiar, por esta razón, estos lugares buscan que la población envejezca con dignidad. Actualmente, existe la Política Pública Social para el Envejecimiento y la Vejez (PPSEV) del Distrito Capital 2010 – 2025 que:

Centró su formulación en el reconocimiento, restablecimiento y garantía de los derechos tanto individuales como colectivos de las personas mayores, y en esta misma línea definió la política como el conjunto de valores, estrategias y acciones en las que el Estado y la sociedad, en corresponsabilidad con las familias procurarían la transformación de las condiciones de inequidad en las que algunas de las personas mayores de la ciudad han permanecido. (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2010)

Estas comunidades desarrollan un modelo de atención basado en el desarrollo de actividades frente al cuidado, protección y reivindicación de los derechos humanos de las personas

mayores, ubicando la dignidad como eje, la atención prestada en las comunidades de cuidado está orientada a personas mayores que presentan condiciones de pobreza, exclusión, discriminación, abandono, entre otras; buscando restituir estos aspectos que han sido vulnerados.

Para el caso de esta investigación se llevará cabo en la comunidad de cuidado para persona mayor en situación de alta vulnerabilidad y carente de redes familiares y sociales que permitan la seguridad, la integralidad y la dignidad en el vivir la vejez. Esta es una obra planificada por la Fundación Instituto Tecnológico del Sur la cual pertenece a la Arquidiócesis de Bogotá, cuya junta directiva la preside el Cardenal o el Obispo delegado que es vicario de la zona, siendo Abelardo Gómez Serrano Pbto. El Director Ejecutivo actual y quien sucede a Monseñor Sebastián Borjorn, ideario y fundador.

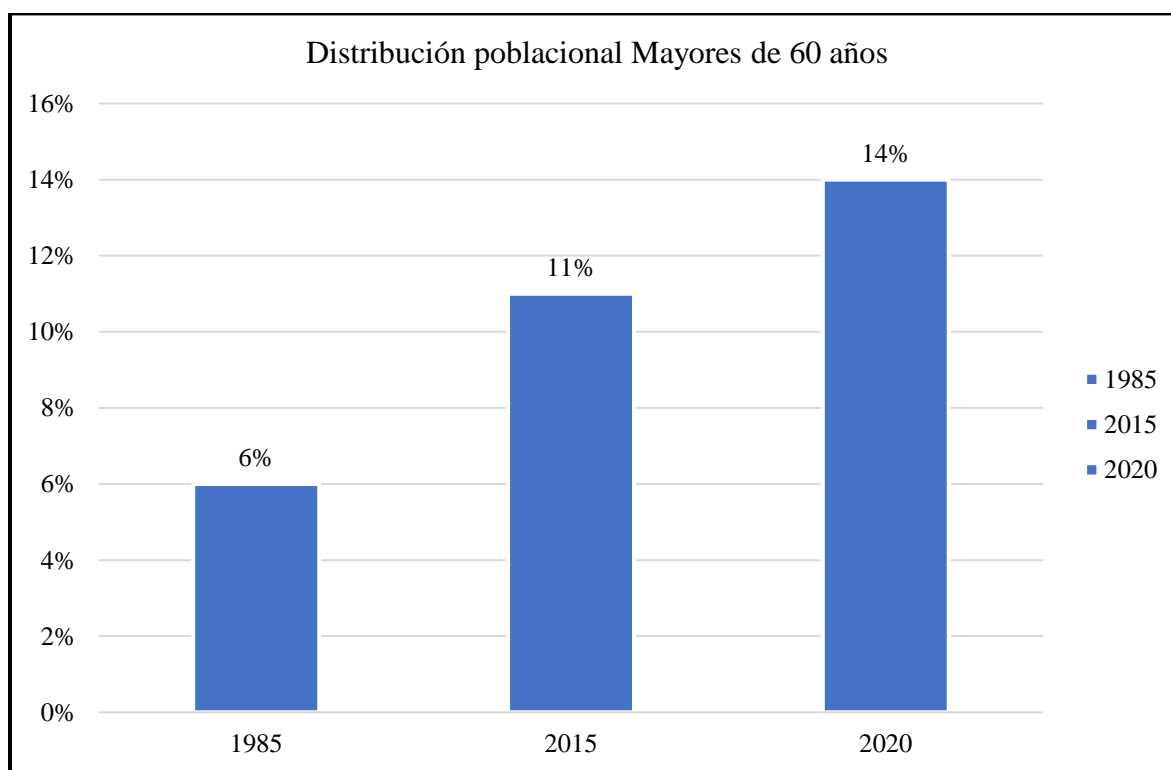
Esta comunidad de cuidado basa sus objetivos en los siguientes valores, que expresan la razón de ser del Centro, que es mejorar la calidad de vida de las personas mayores a través de la Caridad basada en el amor al prójimo y servicio a las personas en el lenguaje de fe y esperanza, el respeto a través de un trato digno a las personas mayores, la responsabilidad en el hacer las cosas de la manera adecuada y la solidaridad en el apoyo a las personas necesitadas y ayuda mutua entre los miembros de la comunidad.

Por esta razón es importante revisar el panorama actual de las personas mayores institucionalizadas en comunidades de cuidado, ya que, la sociedad contemporánea se encuentra atravesando por grandes cambios a nivel demográfico; es decir cada vez la población envejece más. Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), “entre los años 2000 al 2025, se registra un incremento de 57 millones de habitantes mayores de 60 años; con una proyección para el 2050 del 23 % de la región será mayor de 60 años” (Portafolio, 2020).

Para el caso de Colombia según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) “hay actualmente 7,412.407 personas mayores, cifra que equivale al 14,4 % de la población total del país, que para el año 2030, tiende a crecer en 10 millones”(DANE, 2020, p. 20), lo cual enciende las alarmas frente a los retos que deberá enfrentar el gobierno para proteger los derechos de los mayores en la consecución de su participación y acceso a servicios de atención integral que les permitan contar los últimos años con una atención de calidad de vida y bienestar. A continuación se observa en la figura cómo ha ido evolucionando la población de personas mayores desde 1985 hasta el 2020 en Bogotá.

**Figura 1.**

*Estadística poblacional adulto mayor para Bogotá D.C. 1985-2020*



*Nota.* propia basada en proyecciones DANE 1985-2020. Fuente: DANE (2020).

Una de las alternativas para el cuidado de las personas mayores es la institucionalidad, la cual representa un cambio importante y difícil para la persona mayor, es decir se encuentran en

un grado de sostenibilidad propio y luego pasa a una atención asistida, donde ceden el control y cuidado a quienes allí se encuentran, además para las familias tomar la decisión de ingresar a la persona mayor en dichas instituciones, es una acción generada por diferentes factores como el económico, la dificultad para el cuidado, la falta de tiempo para estar al pendiente de él o ella porque el cuidador debe trabajar y en especial la incapacidad para la atención médica de enfermedades específicas de difícil manejo; en ocasiones se convierte en la única alternativa para salir de una crisis familiar que no permite encontrar el equilibrio en los miembros de la familia, como lo describe Galvis Ortiz (2011), “se rompe la hegemonía de autoridad, no se piensa en la familia en crisis, sino en el proceso de transformación, para consolidarla con vínculos y relaciones de reconocimiento de la dignidad” (p. 43).

Cuando la persona mayor ingresa a estas instituciones se origina después de un tiempo una baja o nula comunicación por parte de la red de apoyo familiar y se da el deterioro de las relaciones afectivas, por esta razón se diseñó y se implementó de manera participativa un proyecto de asesoría familiar, cuya experiencia se recupera a través de esta investigación, con el propósito de aportar en el abordaje de la comunicación familiar como un medio de reconstruir vínculos que acerquen a las personas mayores institucionalizadas a su red familiar, generando bienestar y calidad de vida.

Para esto se llevaron a cabo diferentes actividades centrados en la comunicación, porque se evidencia que las redes de apoyo familiares presentan vínculos donde falta la cercanía y afecto hacia sus seres queridos, de esta manera se plantearon talleres que fortalecieran las relaciones, expresiones y formas de ser, estar, pensar y sentir de los familiares mediante acciones que ayudaran a generar mayor impacto en el bienestar y calidad de vida en las personas mayores en este caso enfocadas a la comunidad de cuidado elegida en Bogotá.

El presente trabajo de grado inició a partir de la consideración de los aspectos conceptuales que fundamentan el proceso de sistematización que se llevó a cabo con el acercamiento de la red familiar participante, por tanto, la investigación se basó en dos ejes principales que son: la comunicación familiar y los derechos humanos.

Para el desarrollo se toma la postura planteada por Bertalanffy (1979) quien expresa que “los sistemas pueden ser abiertos cuando en ellos se presentan intercambio de materia, energía o información con su entorno adaptándose a este e influyendo en él, y cerrados cuando se encuentran aislados de las influencias ambientales” (p. 79), funcionando como un todo, donde el cambio en un elemento afecta a los demás, aludiendo a la circularidad como propiedad que permite la interconexión entre los elementos, la causalidad es circular y no lineal. En este caso en particular el sistema es abierto, ya que la persona mayor ha tenido un cambio en su vida pasando de la convivencia familiar a un espacio institucionalizado que pasó a ser su hogar permanente.

Así mismo se tomó la postura de Bronfenbrenner (1987), quien plantea el modelo ecológico como el ámbito donde los individuos se encuentran en constante relación con su ambiente y en el cual se gesta la formación de los comportamientos del individuo, que permiten identificar los cuatro estados del sistema como es el microsistema, el cual es reconocido como el hogar, ambiente directo de la familia participante, que para nuestro caso está conformado por hija, hermana y sobrina, pero también compuesto por el mesosistema identificado como es el espacio donde las relaciones se construyen entre los microsistemas dos o más entornos, como es el trabajo y la comunidad de cuidado donde reside la persona mayor; el exosistema es el escenario donde la familia no es participante activa, pero es afectada a través de uno de los miembros que integran su microsistema (familia) entendido como la totalidad de los sistemas donde se encuentran los

amigos, vecinos red de salud entre otras, los cuales hacen referencia a la cultura, las normas sociales y en sí al medio en el que se desenvuelve la red familiar.

Por otra parte, desde la perspectiva sistémica se concibe a la familia como un sistema en constante transformación, el cual se debe contemplar a la luz de su estado evolutivo, es decir del ciclo de vida. Según Hernández Córdoba (2005), “el ciclo vital es entendido como un proceso de desarrollo psicológico, biológico y social por el que transitan las familias y los sujetos; enfrentando a su paso las demandas que son inherentes a cada momento de desarrollo de dicho ciclo” (p. 13); de este modo serán distintas las demandas para los miembros de las familias, que para el caso de la familia participante es transformar la comunicación en torno al cuidado y compromiso hacia la persona mayor institucionalizada.

Todo lo anteriormente descrito se articula con el eje de los derechos humanos, que según Galvis Ortiz (2011), “se define como la cosmovisión de los derechos como ejercicios de prácticas cotidianas, relacionales y como horizonte ético universal, desde una expresión en la dignidad humana y en autonomía, es decir los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos” (p. 25). En ese sentido se hace un reconocimiento importante a la red familiar participante del proceso, en especial frente a la búsqueda que mantuvieron cuando su madre inicia con sus quebrantos de salud para ofrecerle el cuidado especial que requiere su condición física y mental, y la importancia que cobran las interrelaciones familiares desde el encuentro intergeneracional y las diferentes posturas al interior de la familia, como ha sido el contar con el apoyo de la hermana e hija, para compartir la atención, compañía, afecto y compromiso con la persona mayor, apoyadas por la comunidad de cuidado que ha sido un recurso muy importante en la dinámica familiar.

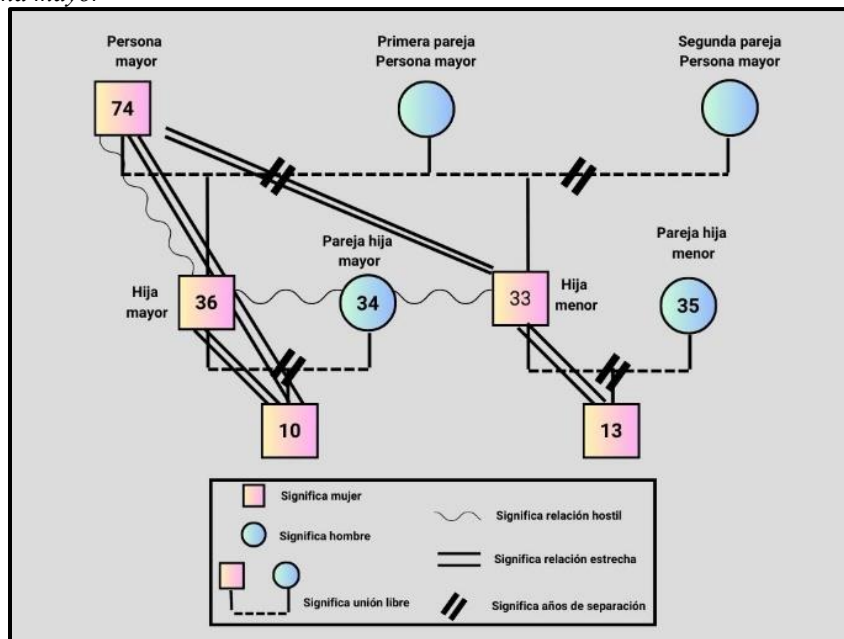
Por tanto, el acompañamiento que se hizo desde el proyecto de asesoría familiar fue el contribuir a la transformación de la comunicación familiar en el cuidado de la persona mayor,

iniciando con la revisión de los actores involucrados en las dinámicas familiares para de esta manera afianzar el relacionamiento que existe entre ellas y propiciar encuentros intergeneracionales que transformen la forma como se conciben las perspectivas vitales de la familia en el proceso de envejecimiento.

La integrante participante en el proceso proviene de una familia monoparental, conformada por madre e hijas, con presencia femenina exclusivamente y con ausencia de figura paterna o masculina desde su misma conformación, dado que no existió vínculo conyugal con los padres de sus hijas, pues la persona mayor fue siempre quien asumió el cuidado y la manutención del hogar. Para llevar a cabo la sistematización la hija menor es quien se involucra en el proceso debido a que la hija mayor no cuenta con el tiempo por sus responsabilidades laborales.

De esta manera, desde la IAP, se proyectaron las actividades que se llevaron a cabo en un trabajo conjunto entre la investigadora y la hija menor de la persona mayor institucionalizada. En un segundo encuentro “la referente” narra todo el contexto familiar y esto permite que se elabore el genograma y los mapas de redes, generando así mayor cercanía, confianza y empatía

Por lo cual es importante mencionar que la relación de la persona mayor con los padres de sus hijas fue distante y en su momento presentaron rupturas, de acuerdo a lo que dice la hija pudo haber sucedido dado al temperamento fuerte de su madre. La persona mayor se relaciona de manera poco asertiva y afectiva con su hija mayor, ya que manejaron una relación tensa, en cambio, con la hija menor su relacionamiento fue siempre más cercano, afectivo y cálido, tal como se refleja en la interrelación familiar, del genograma.

**Figura 2.***Genograma persona mayor*

Fuente: elaboración propia, 8 de octubre 2022

La hija menor inicia su relato comentando que su mamá fue madre cabeza de hogar y tiene dos hijas, la hija mayor quien cuenta con 36 años y la hija menor cuya edad es de 33 años y es quien decide acompañar y participar en el proceso PAF, a quien se denomina de acá en adelante como “Andrea” para proteger su identidad.

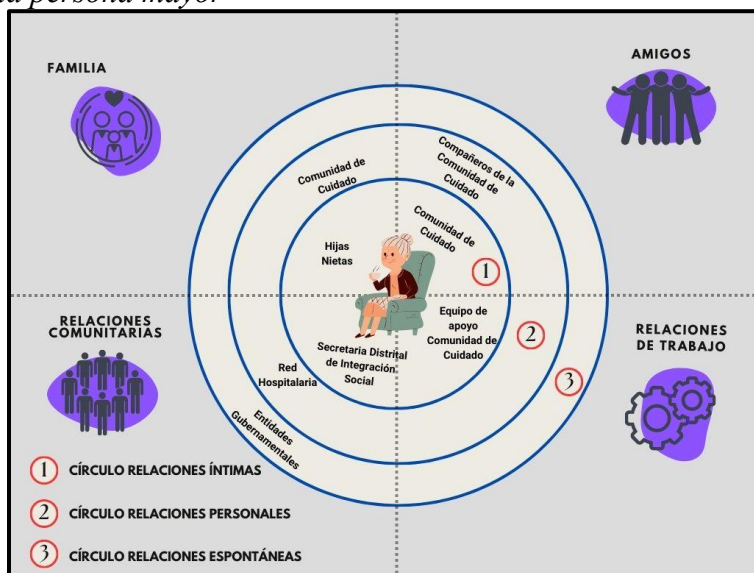
La persona mayor institucionalizada a lo largo de su juventud se dedicó a labores del servicio doméstico, ocupación que le permitió tener el sustento para su manutención y las de sus hijas, su relación con ellas estuvo enmarcada de forma autoritaria y poco expresiva de afecto, dado que tuvo que asumir el rol de padre y madre dentro del núcleo familiar por decisión propia, pues no tuvo el apoyo de los padres de sus hijas, ni de su familia, situación que se repitió en el caso de sus hijas que también son madres solteras y cabeza de hogar.

Con el transcurrir del tiempo la persona mayor fue diagnosticada de cáncer en la cabeza, generando grandes cambios en la vida de sus hijas, ya que su relación se torna tensa debido a que su hija mayor asume el liderazgo desde una figura autoritaria frente a “Andrea”, lo cual no

permite que lleven una relación fraterna, aunque este suceso fue superado con el tiempo gracias al apoyo que recibieron de su red de salud con la atención para su madre en el Instituto Nacional de Cancerología; con el pasar del tiempo las secuelas del cáncer, desencadenaron otros padecimientos a nivel de la salud mental de su madre, quien presenta dos intentos de suicidio, episodios que iniciaron un difícil recorrido por varias instituciones médicas donde se solicitaba tener acceso a una atención digna y adecuada para ella, todo esto complicó el cuidado en casa y obligó a sus hijas a buscar ayuda en las instituciones del distrito para las persona mayores en condiciones de vulnerabilidad, conocidas en ese momento como Centros de Protección Social (CPS) donde logran obtener el ingreso para su mamá, en estas comunidades brindan ayuda en las áreas física, cognitiva, social y familiar; de esta manera su mamá ingresa a la comunidad de cuidado, y es allí donde “Andrea” queda a cargo de ella, ya que es ella quien la visita con mayor frecuencia, la retira de la institución para llevarla a almorzar y a compartir en fechas especiales como cumpleaños y navidad, además está al pendiente de los trámites médicos, de la comunicación que recibe del hogar frente a los cuidados y los procesos que se desarrollan, la hermana mayor tiene un horario laboral que no le permite contar con el mismo tiempo para acompañar a su madre en todos los procesos de vida institucional, razón por la cual no pudo hacer parte del desarrollo del PAF.

Figura 3.

Mapa de redes de la persona mayor

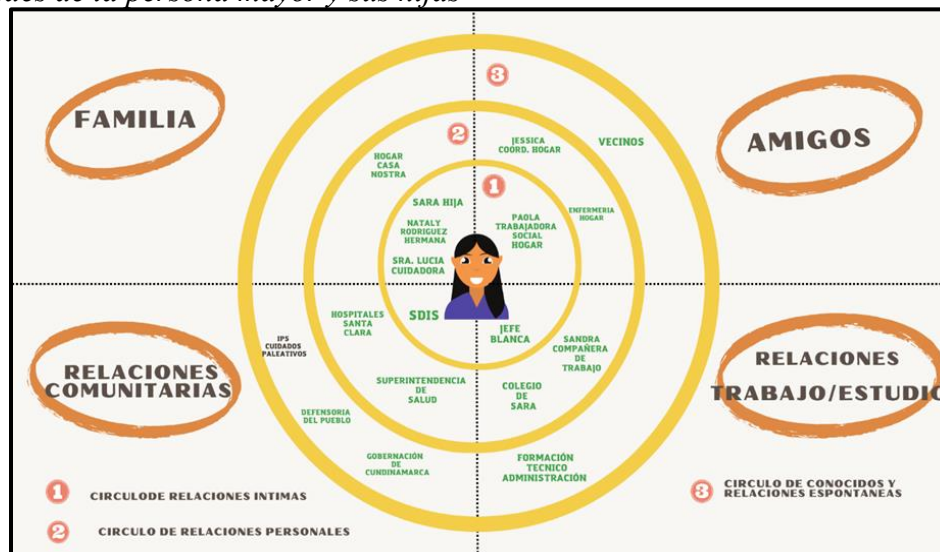


Fuente: elaboración propia, 8 de octubre 2022

Es importante resaltar que se realiza la lectura de los mapas de redes sociales por separado, con el fin de dar mayor claridad frente a las redes de apoyo que acompañan el proceso de vida institucional de la persona mayor, comprendiendo así el entorno donde se desarrolló y las implicaciones relacionales con sus hijas, a continuación se da a conocer el mapa de redes.

Figura 4.

Mapa de redes de la persona mayor y sus hijas



Fuente: elaboración propia, 8 de octubre 2022

“Andrea” manifiesta que haber podido encontrar el apoyo en las comunidades de cuidado para personas mayores en condiciones de vulnerabilidad, de la Secretaría Distrital de Integración Social en la ciudad de Bogotá bajo la modalidad # 34 la cual brinda una atención institucionalizada a personas de 60 años y más, con dependencia moderada o severa, en situación de abandono o sin redes familiares o sociales de apoyo que garanticen su cuidado y manutención, que brinda bienestar social, cuidado calificado y constitución de redes de apoyo generacional, familiar e institucional, ha sido una bendición para ella y su mamá, está muy agradecida de que haya este tipo de instituciones que prestan servicios de atención integral; así mismo, cuando se le presenta el objetivo de este proyecto se interesa, pues, es consciente que la comunicación con su mamá y el acompañamiento pueden mejorar.

Para llevar a cabo la sistematización se eligió una comunidad de cuidado para personas mayores en la ciudad de Bogotá. Esta es una comunidad para la persona mayor en situación de alta vulnerabilidad y con vínculos débiles en sus redes familiares y a nivel social, por tal motivo busca propender por la seguridad, la integralidad y la dignidad en el proceso de la vejez.

Dadas las características de esta comunidad y previo conocimiento de la misma por parte de la investigadora quien tuvo la oportunidad de trabajar años atrás en este lugar se estableció el vínculo con la entidad y se solicitó la debida autorización para llevar a cabo el acompañamiento de las personas mayores y sus redes familiares.

## **Referentes teóricos y empíricos**

En este apartado se darán a conocer los referentes teóricos que se basan en las posturas de diferentes autores que sustentan el desarrollo de esta investigación, así mismo, se encuentran los referentes empíricos que corresponden a los antecedentes internacionales, nacionales y locales que aportan al desarrollo de la propuesta; estos referentes se enfocaron a partir de los ejes sobre los cuales se desarrolla esta investigación como son: la comunicación familiar y los derechos humanos en la vejez.

### **Referentes teóricos**

Este trabajo se fundamenta en la teoría de los sistemas que “hace referencia a un todo organizado y complejo, es decir al conjunto de partes unidos por algún tipo de interacción e interdependencia” (EcuRed, 2022). Según Bertalanffy (1979), “las propiedades de los sistemas no pueden describirse significativamente en términos de sus elementos separados” (p. 10), la comprensión de los sistemas solo ocurre cuando se estudian globalmente, involucrando todas las interdependencias de sus partes, para este caso en particular la relación de la persona mayor institucionalizada, que en este trabajo se entiende en el cómo la teoría permite desde los diferentes sistemas como comunidad del cuidado y familia se entrelacen para brindar el cuidado que necesita la persona mayor.

Desde la mirada que presenta Bertalanffy (1979, p. 79), la comprensión de la situación a transformar de la red familiar con la cual se realizó la presente investigación permite tener un mayor entendimiento de las dinámicas de cada uno de los miembros, sus interrelaciones, emociones, actitudes, comunicación y compromiso frente al cuidado de la persona mayor

institucionalizada, estas dinámicas han conllevado a que la familia se replante la reorganización de las tareas dentro y fuera del hogar .

Por lo cual es importante mencionar que la dinámica de la familia en la vejez, según Ángel (2018), deberá realizar los diferentes ajustes que se requieran con el fin de conservar y fortalecer la relaciones e interacciones pero teniendo en cuenta las formas de pensar, sentir y percibir la realidad de los integrantes de la familia. Es decir que cada familia sigue dos pautas establecidas para el relacionamiento de sus miembros la organización familiar y las experiencias de vida en la cotidianidad.

La concepción de Bertalanffy (1979, p. 80), permite hacer una reflexión frente al cómo se caracteriza al sistema como un estado estable, dinámico y en constante cambio en cada uno de sus componentes y del cómo es entendido por cada participante; para este caso en particular se contempla a la familia, como una red de comunicación permanente en la que cada miembro influye en la dinámica del otro y por ende del mismo sistema, lo cual conlleva a su vez a que todos sean afectados por el mismo sistema que, para este caso pretende ser fortalecida a través del compromiso en el cuidado del adulto mayor institucionalizado.

Otro aporte importante para el entendimiento de la teoría de los sistemas es el planteado por Luhmann (2000), “la construcción del sistema, consiste en la comprensión y reducción de la complejidad del mundo” (pp. 10-11), efectivamente, la complejidad está basada en los conceptos de elementos y su relación. Es decir, entre más complejo es un sistema, más podrá generar fricciones, presuposiciones que lo distancian del mundo real. Al relacionar esta postura con la investigación se puede decir que lo expuesto se relaciona con la dinámica de la familia participante a partir de las experiencias vividas durante el proceso, lo que ha permitido entender la identidad de cada miembro, es decir a partir de la individualidad se ha logrado comprender a

los integrantes de la familia desde el respeto y la escucha activa, generado así un reconocimiento por la diferencia de cada quien, que conllevan a la construcción de nuevas formas de interactuar con su entorno interno y externo, permitiéndoles entender sus necesidades mismas.

Así mismo, encontramos como complemento teórico el sistema auto-eco-organizador, que nos remite al concepto de paradigma complejo. Según Morin (2003):

La autonomía del ser vivo, concebido como un ser auto-eco-organizador, resulta inseparable de su dependencia. El organismo de un ser vivo trabaja sin tregua, pues, para mantenerse a sí mismo degrada su energía. Para renovarla, la extrae de su entorno, por lo que depende de este último. Así pues, necesitamos la dependencia ecológica para poder asegurar nuestra independencia. (p. 13)

A partir de lo referenciado por Morin (2003), frente a la complejidad en los sistemas, se puede comprender los aspectos fundamentales para el desarrollo de este trabajo de grado, a través del entendimiento de la cultura, el lenguaje, los saberes técnicos, especializados, que le permitieron a la familia generar una mayor autonomía en su propio reconocimiento de fortalezas y recursos para superar las crisis como son las dificultades en la atención y cuidado adecuado de la persona mayor institucionalizada, las cuales se verán reflejadas en la responsabilidad y la comunicación familiar, la primera entendida desde su corresponsabilidad en el acompañamiento de los diferentes procesos de adaptación en la vida institucional y los nuevos cambios por los cuales transitan los actores durante el proceso y la segunda está dada en una comunicación que se permea desde un lenguaje de entendimiento y circularidad en la interacción de sus miembros.

Por otra parte, Morin (2003), realiza un aporte significativo desde la teoría del pensamiento complejo, ya que, “reúne en sí, orden, desorden y organización, lo uno y lo

diverso", es decir, que el pensamiento complejo está conformado de interacciones mediadas por la racionalidad, la lógica, lo experimental, que permite acceder a un saber amplio de realidades encontradas a partir del conocimiento del otro (pp.23 -25).

En este sentido la teoría del pensamiento complejo, nos permite desde la investigación optar por generar una visión holística de los hechos o situaciones a transformar con las familias a las que acompañemos en los diferentes procesos de vida, ya que, desde una mirada de percepción ética y moral se puede lograr comprender que, a partir de las diferencias, gustos, intereses, conocimientos, culturas, estas permiten ser entendidas a partir de las nuevas formas de sentir, pensar y actuar frente a la realidad que se desea transformar.

El trabajo de grado se sustenta en dos ejes fundamentales como son la comunicación familiar y los derechos humanos. Si bien se ha observado a lo largo de la historia el proceso de comunicación es la base de las relaciones entre las personas, “la comunicación es una de las características que definen al ser humano y es lo que lo separa del resto de los animales, sin esta el ser humano no podría sobrevivir y de esta depende el progreso y bienestar social” (Lifeder, 2020). Por esta razón la comunicación es un elemento esencial mediante el cual se realiza una relación interpersonal como lo expone Francia (2021):

Se considera como el conjunto de fenómenos que permiten el intercambio de información entre dos o más personas y se realiza a través del lenguaje hablado y a través de señales no verbales que se efectúan por medio de los movimientos del cuerpo.

El lenguaje hablado y las señales no verbales se ven afectados cuando uno de los actores implicados en la comunicación se da cuenta de que el otro no responde; en el caso de las

personas mayores el intercambio de información se ve afectada porque en el entorno familiar y social sienten que no son escuchados.

Como lo expresa Watzlawick, Beavin Bavelas, & Jackson (1971): la comunicación acertada se da a partir del cumplimiento de los principios de saber escuchar y comprender lo que expresa un individuo a otro, es decir, el ser humano expresa todo el tiempo sus emociones, sentimientos, a través de sus gestos, expresiones y silencios (p. 51.).

Todo acto de comunicación requiere de un compromiso, y esta es la situación que se presenta constantemente entre las familias y las personas mayores, pues, por lo general las personas de su entorno suponen que en su proceso de envejecimiento ya no tienen nada que decir y no se les permite expresar sus ideas, anhelos e intereses llegando al punto de tomar decisiones por ellos aún muchas veces teniendo ellos sus facultades mentales activas, aunque esto puede variar en todos los casos y en la condición física y mental de la persona mayor, en algunos hay problemas de escucha, en la vista, la movilidad, la memoria, distintas patologías, enfermedades cognitivas van influyendo para que la comunicación se vaya deteriorando o afectando.

Durante el proceso de envejecimiento es de vital importancia comunicarse de manera eficaz para evitar que se sientan incomprendidos y frustrados, “no se debe dejar de hablar con las personas mayores solo porque el proceso se vuelva más lento, es importante que se sientan acompañados y se tenga paciencia porque es esencial para obtener un buen cuidado” (Supercuidadores, 2023). La comunicación verbal es otra característica importante no solo las palabras son la herramienta principal de comunicación, la cara, gestos y postura ayudan a reforzar el mensaje que se desea transmitir y para la persona mayor es de gran ayuda, ya que pueden leer los labios e interpretar la comunicación no verbal.

Como lo expresa Wolton (2013):

Comunicarse es convivir, la información remite a la idea de verdad, y en lo referente a la comunicación remite a la idea de compartir. Esta es una dimensión funcional ligada a las sociedades contemporáneas que son complejas, no se puede vivir sin informaciones, intercambios e interacciones. Es decir, desde la información más ligera hasta la comunicación más mercantil, el horizonte es al fin el mismo: la verdad para la información y el compartir para la comunicación, la búsqueda del otro y de la relación. (pp.12-15)

Pero actualmente se viene notando un deterioro en el acto comunicativo, porque, por lo general se ha ido perdiendo el diálogo, el respeto y la negociación, tal es el caso de las personas mayores que son institucionalizadas, ya que, al llegar a estos lugares sienten el abandono de sus familiares, o aunque vayan a visitarlos limitan el compartir y la interacción por distintos factores como el tiempo, las obligaciones u otros factores en general. Tal como lo expresa Wolton (2013):

Las conversaciones y negociaciones hacen parte de la comunicación de los seres humanos, es decir del proceso de comunicar es precisamente el intercambio de mensajes que se hace con el otro (emisor) y el (receptor); ya que no existe comunicación, sino que esta siempre va ligada a un modelo cultural, entendido a partir de la representación del otro, pero comunicar es difundir ideas, mensajes, a través de la interacción del individuo y la colectividad. (pp. 88-90)

Es importante resaltar que dentro de la comunicación familiar existen elementos que permiten que esta se lleve a cabo, es decir que a partir del código en común para el emisor y el receptor, la comunicación puede ser verbal si se hace desde lo que se dice o escribe, pero

también puede ser no verbal si se hace desde los gestos, actitudes, posturas corporales, tono de voz o miradas que se producen unos con otros.

De esta manera los estilos de comunicación juegan un papel fundamental en la comunicación familiar, ya que estos permiten compartir información que se desea brindar al otro, pero además el soporte del relacionamiento de los integrantes de la familia, por lo cual se debe considerar que la comunicación cuenta con distintos estilos como lo son el inhibido o pasivo, que se caracteriza por una escasa o nula verbalización de lo que se piensa, de lo que se siente o de los comportamientos que nos molestan de los demás, evitando actuar por miedo a las consecuencias, luego está el estilo agresivo, donde el afrontamiento de las situaciones es directo, brusco y poco respetuoso, provocando malestar emocional en los interlocutores y deteriorando la relación con ellos, el lenguaje suele ser impositivo, cargado de órdenes e interrupciones en el discurso de los demás, con elevado volumen de voz, gestos amenazantes y postura corporal tendente a invadir el espacio de la otra persona y por último se encuentra el estilo asertivo, que implica expresar lo que se quiere, lo que se desea, y lo que se espera del otro, de modo directo, claro y respetuoso.

En este orden de ideas es importante precisar que para el desarrollo de esta investigación la comunicación en la familia es un eje fundamental, dado al modelo sistémico que la soporta como un sistema que se transforma con el tiempo permitiendo que sus integrantes evolucionen, experimenten cambios y establezcan pautas que les permita de manera satisfactoria afrontar las dificultades de su sistema.

Es de aquí donde se desprende el segundo eje desde el cual se aborda este trabajo y son los derechos humanos en la vejez.

En Colombia se ha venido estableciendo referentes legales que enmarcan y definen quiénes son las personas mayores y el rango de edad en el que inicia esta etapa de sus vidas

definiéndolas como sujetos de derecho y de especial protección constitucional, socialmente activos, con garantías y responsabilidades respecto de sí mismas, su familia, su sociedad, con su entorno inmediato y con las futuras generaciones:

Las personas envejecen de múltiples maneras dependiendo de las experiencias, eventos cruciales y transiciones afrontadas durante sus cursos de vida, es decir, implica procesos de desarrollo y de deterioro. Generalmente, una persona mayor es una persona de 60 años de edad o más. (Ministerio de Salud y Protección Social, 2021)

La protección de los derechos de las personas mayores en Colombia se establece en la Política Pública Social para el Envejecimiento y la Vejez – PPSEV – en el Distrito Capital 2010-2025 que tiene por objetivo:

Garantizar la promoción, protección, restablecimiento y ejercicio pleno de los derechos humanos de las personas mayores sin distingo alguno, que permita el desarrollo humano, social, económico, político, cultural y recreativo, promoviendo el envejecimiento activo para que las personas mayores de hoy y del futuro en el Distrito Capital vivan una vejez con dignidad, a partir de la responsabilidad que le compete al Estado y de acuerdo con los lineamientos nacionales e internacionales.

(p. 2)

Por otra parte, la Corte Constitucional da vía libre a la Ley 2055 de 2020 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: “refiere que toda persona mayor tiene los mismo derechos y libertades que cualquier otro ser humano, por lo tanto, no debe ser discriminada por su edad ni sometida a ningún tipo de violencias que degraden su dignidad,

por el contrario, deben ser reconocidas a partir de su autonomía e independencia en la toma de decisiones que le permitan participar activamente en los distintos escenarios de la sociedad”.

En el artículo 12, numeral ii) la Ley establece que “se debe promover la interacción familiar y social de la persona mayor, teniendo en cuenta a todas las familias y sus relaciones afectivas”; este aspecto es el que se busca articular con las redes de apoyo familiar para fortalecer la comunicación y la corresponsabilidad parental y comunitaria. Según una investigación publicada por Fundación Pilares (2020) los derechos más vulnerados en las personas mayores están dados en quebrantar la libertad, autonomía y toma de decisiones en su vida, es decir el no poder hacer pleno uso de sus gustos, intereses, emociones, sentimientos, sino hacer vistos desde una mirada discriminatoria en todos los derechos fundamentales y básicos que requieren para poder acceder a una vida digna y con calidad.

Por esto es esencial que el núcleo familiar tome conciencia y entienda que el contar con el apoyo de comunidades de cuidado no los exime de desligarse de su familiar y esperar que sean ellos los responsables en su totalidad de garantizar el bienestar de las personas mayores, es un trabajo en equipo que requiere del compromiso, voluntad y tiempo para generar espacios que fortalezcan las relaciones afectivas y de esta manera pueda darse un cambio integral de los vínculos que se han ido deteriorando por los factores que se han venido mencionando. Mejorar estos aspectos puede iniciar con acciones sencillas como escucharlos, llamarlos como les gusta ser llamados, comunicarse con ellos de manera respetuosa sin ironías o gritos, tomar sus manos, sentarse cerca de ellos, vestirlos dignamente, es decir, que se humanice, la asistencia que se les brinda en el poco o mucho tiempo de calidad que se les pueda ofrecer, dado que es importante poder responder a las necesidades a través de la atención y la garantía de sus derechos, como lo son la alimentación, vestuario, alojamiento, recreación, apoyo espiritual, afecto, salud, cultura,

información, participación, vínculos y relaciones familiares, que permitan generar en los mayores la autodeterminación y respeto, garantizando así el envejecimiento activo, la inclusión social, el reconocimiento, la equidad, las relaciones intergeneracionales, la autorrealización y la dignidad de las personas mayores, en un ámbito de desarrollo humano que favorezca la realización del proyecto de vida, a través de la vinculación a actividades que fortalezcan y mantengan habilidades físicas, motrices, cognitivas, entre otras, teniendo en cuenta gustos y habilidades de las personas mayores.

### **Referentes empíricos**

El desarrollo de los referentes empíricos se realizó mediante la consulta de investigaciones a nivel internacional, nacional y local, con el propósito de rastrear e identificar estudios que guardan aproximaciones con la temática del presente trabajo de grado y que enriquecerán el sustento teórico de la temática abordada.

A nivel internacional se inicia tomando como contribución el artículo realizado por Cifuentes Reyes (2005), titulado “Adulto Mayor Institucionalizado”, llevado a cabo en Santiago de Chile, el estudio se realizó para conocer la opinión de los adultos mayores frente a las instituciones de larga instancia, de los sectores del sur (San Miguel, Buin, la Cisterna, Pedro Aguirre Cerda, el Bosque y San Bernardo) y Sur Oriente (Puente Alto y la Florida) de la Región Metropolitana. Para llevar a cabo la investigación se aplicó una encuesta a una muestra de los residentes con el fin de conocerlos desde una postura sicosocioeconómica y poder identificar la visión que tienen los adultos mayores respecto a las actividades que les realizan en estos establecimientos, así como también evaluar el personal de cuidado diario y con sus pares.

La metodología empleada se basó en el diseño metodológico descriptivo, no experimental, ya que solo recogieron las opiniones de los adultos mayores que se encontraban en

la institución. La conclusión general es que existe cierta discriminación hacia los adultos mayores y algunos se encuentran en estado de abandono por parte de sus familias, los adultos mayores son dependientes, más que por su condición física, porque son categorizados de esa manera por la sociedad, y por las actividades que realizan que son socialmente desvalorizadas. Esto hace que los adultos mayores se sientan y sean marginados. En cuanto a los establecimientos se obtuvo una opinión positiva de los servicios y el trato recibido en las mismas.

En México se encontró la investigación realizada por Arroyo Rueda & Soto Alanís (2013) “La dimensión emocional del cuidado en la vejez: la mirada de los adultos mayores”, su objetivo fue dar a conocer la dimensión emocional de hombres y mujeres que envejecen con enfermedad y dependencia, dando a conocer su propia perspectiva. La metodología empleada es de tipo cualitativo y se llevó a cabo con 20 adultos mayores, cuya edad oscila entre los 70 y 93 años residentes en la ciudad de Durango – México, para llevar a cabo la recolección de los datos emplearon la entrevista y la observación participante y una ficha para recolectar los datos sociodemográficos.

Clasificaron los resultados obtenidos agrupándolas en emociones existenciales como: la ansiedad, miedo, culpa y vergüenza; y las emociones provocadas por condiciones de vida desfavorables como: la esperanza, la tristeza y la depresión. También encontraron otro grupo de emociones durante los relatos de las personas como emociones empáticas como: gratitud y compasión, lo que permite ver la vejez positivamente y deja a un lado los estereotipos negativos de esta etapa de vida.

La conclusión a la que llegaron fue que esta experiencia permitió explorar las emociones en los participantes lo que se convirtió en una experiencia de aprendizaje permitiendo una

conexión entre lo subjetivo y lo social, además la valoración personal está envuelta en un entendimiento social del envejecimiento y la vejez en la que en algún momento participaremos todos. Las emociones generan acciones y cogniciones en este caso los adultos mayores buscan compensar su sufrimiento aferrándose a la esperanza y la fe y prevalece la gratitud hacia las personas de las instituciones y resaltan la compasión que les transmiten sus cuidadores.

La investigación de los autores Rayén Condeza, y otros (2016) “Adultos mayores en Chile: descripción de sus necesidades en comunicación en salud preventiva”, su objetivo fue realizar una prueba de concepto para elaborar el prototipo web de un sistema de comunicación que desarrolle hábitos de prevención en salud en adultos mayores mediante el uso de las TIC. La muestra empleada fue de 181 chilenos autónomos mayores de 60 años, que según la Organización Panamericana de la Salud – OPS, define este tipo de población como aquella que “es capaz de enfrentar el cambio en la vejez con un nivel adecuado de adaptabilidad y satisfacción personal”. La encuesta les permitió establecer indicadores y de esta manera poder diseñar el prototipo que duró tres meses de seguimiento por parte de los investigadores a la población elegida. Los indicadores en salud preventiva que más llamaron la atención fueron la inclusión social, la falta de compañía y se contraponen con el aislamiento social. También encontraron que la mayor preocupación de esta población no son los problemas de salud, sino que están ligados a su bienestar como la pérdida de una persona cercana, pérdida de su autonomía lo que afecta a los procesos de envejecimiento activo.

El prototipo web se desarrolló bajo una estructura de noticia, pues, este tipo de público observa a diario este material en las redes, también generaron secciones permanentes sobre los derechos sociales y de salud, acceso a las tecnologías y testimonios en videocápsulas, otras secciones las enfocan al manejo de las redes sociales y el uso del tiempo libre, zona interactiva y

actividades de esta manera procuraron promover conductas de autocuidado en los adultos mayores autónomos y sus redes de apoyo para dar sentido a su vida cotidiana. El prototipo lo basaron en los principios del diseño inclusivo dando relevancia a aspectos como la motricidad, la visión, ritmos de narración audiovisual y de esta manera evitar la sobrecarga cognitiva, por último, dejaron una sección de preguntas a los profesionales de la salud que fueron respondidas por expertos temáticos de distintas áreas y optaron por diseñar un instrumento para preguntar a los participantes acerca de su conocimiento sobre diversas temáticas en salud.

Concluyen que el envejecimiento activo fue el pilar fundamental de esta experiencia que buscó guiar el prototipo a la formación de competencias digitales e inclusión de los adultos mayores.

Sobrevilla Cruz (2022), realiza un aporte sobre “Envejecimiento e institucionalización. Reflexiones en torno al maltrato e institucionalización coercitiva de las personas adultas mayores”, su objetivo es conocer las causas de la institucionalización coercitiva en personas mayores del municipio de Monterrey – México. Basa el artículo desde la perspectiva de los Derechos Humanos.

Una de sus reflexiones se enfoca a los distintos factores que permiten que las personas mayores cuenten con una red de apoyo que les permita atravesar su etapa de envejecimiento de manera exitosa lo que conlleva en ocasiones al abandono social/familiar. Cuando la persona mayor deja de ser autónoma la familia se convierte en el único respaldo y cuando la atención y cuidados no se dan en este ámbito se presentan conflictos y a darse en algunos casos el maltrato y en ocasiones violencia familiar.

En México, la familia continúa siendo la principal red de apoyo encargada del cuidado de las personas mayores debido a la escasa cobertura de seguridad social y la falta de tradición

institucional y comunitaria del cuidado de personas mayores. Aunque en México existen leyes de protección al adulto mayor la autora logra evidenciar que las instituciones gubernamentales atienden la población adulta mayor, pero en condiciones de maltrato o abandono, también existen algunas instituciones privadas las cuales no necesariamente tiene un enfoque hacia los derechos de este tipo de población y esto ha sido poco explorado en este país.

La coerción se da cuando la persona mayor es institucionalizada bajo la presión de su familia y la propia institución que lo recibe, y esto se debe a factores como limitaciones físicas, estado de salud mental, disminución de la autonomía y aumento del grado de dependencia, el nivel socioeconómico que no les permite atender sus necesidades y falta de recursos para cubrirlos por parte de la familia o las personas encargadas, el desapego emocional, estrés y tensión familiar.

En ocasiones esta situación de institucionalización ha generado maltrato y violencia, pues, no existen en este país protocolos adecuados para el ingreso de las personas mayores y no se lleva a cabo un consentimiento por parte de estas para ingresar a la residencia y sobre todo cuando la persona aún cuenta con sus facultades mentales para tomar decisiones violentando sus derechos. Lamentablemente, México no forma parte de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores y ha sido un impedimento para que las políticas dirigidas a esta población garanticen el cumplimiento de sus derechos.

Para finalizar el panorama internacional se encuentra el aporte investigativo realizado por Jaramillo Bermeo (2023), “La responsabilidad familiar en la calidad de vida en los adultos mayores de la comunidad de Malchinguí” quien busca como objetivo general determinar la atención que reciben las personas adultas mayores por parte de su círculo cercano dentro de la comunidad de Malchinguí – Quito.

El análisis de la situación problema la realizó el autor durante el periodo de prácticas profesionales en el Centro de Cuidado Diario del Adulto Mayor durante los meses de marzo a julio del 2022. En este lapso de tiempo buscaba comprender la responsabilidad de la familia que debe velar por la calidad de vida de las personas mayores, pero esto no se da porque no existen leyes por parte del Estado que respalden el bienestar y los Derechos Humanos de este tipo de población.

Empleó el método de caso, grupo y comunidad, así como las técnicas de entrevistas, visitas domiciliarias, talleres y diario de campo, adicionalmente utilizó la ficha socioeconómica, informe social y encuestas, el total de la muestra fue de 75 usuarios. Todo esto permitió evidenciar que cuando los adultos mayores son institucionalizados se crean situaciones de discriminación, segregación aislamiento por parte de sus familiares y quitan sus responsabilidades dejando la carga a la institución. Empleo el modelo sistémico, ya que se adapta a la normativa del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) y se ocupa en mayor medida de la interacción, la comunicación de las personas con los sistemas que les rodean y de esta manera iniciar a solucionar algunos problemas para enlazar a las personas y aumentar fortalezas en el centro de cuidado prestando servicios de manera eficaz y humana.

En los resultados se identificó que un 55% de usuarios sienten el desinterés de los familiares en el ámbito emocional y afectivo, no se sienten aceptados, queridos y escuchados por sus familiares, en especial sus hijos no se preocupan por esta faceta tan importante de la salud emocional de las personas mayores, también se evidenció la falta de compromiso que vulneran las obligaciones que tiene la familia, el 44 % de usuarios tiene una relación regular y el 20 % no tienen ningún tipo de relación con sus hijos, en consecuencia por parte de las familias no están pendientes de la salud, cuidado físico, la higiene personal y el cuidado y asepsia de la vivienda

de su adulto mayor. Muchos de los familiares trasladan la responsabilidad al centro de cuidado y evaden sus obligaciones y vulneran sus derechos.

Otro aspecto evidenciado desde este trabajo es que existe violencia económica y patrimonial por parte de los hijos a sus padres y sucede cuando las personas mayores dejan por herencia todos sus bienes a sus hijos y quedan en condición de pobreza extrema y los hijos venden los bienes y prefieren migrar a la ciudad dejando a sus padres en una situación de abandono y vulnerabilidad. Por último, el estudio reveló que los familiares desconocen las nuevas leyes que amparan a los adultos mayores como la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores (LOPAM 2020) que establece las directrices de la protección integral de esta población y creen que solo la responsabilidad es económica sin comprender que la ley va más allá y deben involucrar las obligaciones afectivas y emocionales.

Ante este panorama el autor concluye que se debe concientizar sobre las leyes a la familia sobre sus derechos y responsabilidades con el adulto mayor y fomentar en esta población el conocimiento de sus derechos y los deberes de sus familiares para propender por sus necesidades físicas, psicológicas y emocionales.

A continuación, se comparten los aportes encontrados a nivel nacional relacionados con la temática del trabajo de grado.

Un primer aporte lo realizan Zapata-López, Delgado-Villamizar, & Cardona-Arango (2011) titulado Apoyo social y familiar al adulto mayor del área urbana en Angelópolis, su principal objetivo es describir las redes de apoyo social y familiar con que cuenta el adulto mayor del área urbana del Municipio de Antioquia durante el año 2011.

El tipo de estudio fue descriptivo transversal, bajo el enfoque empírico, analítico la muestra empleada fue de 239 adultos mayores del área urbana del municipio la recolección de

los datos se llevó a cabo mediante las fuentes primarias y el análisis fue univariado y bivariado de la información. Para la recolección de los datos se empleó la encuesta como herramienta la edad promedio para tomar los datos fueron mínimo personas de 60 años y máximo 100 años.

En los hallazgos de este estudio el nivel educativo predominante en esta población es el nivel de primaria, algunos de ellos tuvieron labores como amas de casa, otros desempleados, jubilados y no jubilados. En cuanto a las redes de apoyo familiar indican en su mayoría 78,1 % en hombres y 68,5 % mujeres están satisfechos con el aporte que hacen sus familias. También encuentran satisfacción con el apoyo recibido por parte de sus amigos. En sí las mujeres son las que más percepción de soledad presentan y se debe al hecho de que la mayoría son separadas lo que genera sensación de tristeza por la ausencia de las relaciones íntimas con una figura de apego hacia el esposo y a factores como síndrome de nido vacío, muerte o ausencia del cónyuge y falta de actividades placenteras que fue uno de los hallazgos encontrados como debilidad por parte de las redes de apoyo del adulto mayor.

Otro hallazgo obtenido es que el 76 % de esta población no realiza ningún tipo de actividad lo que conlleva a que se sientan depresivos y vulnerables. El uso del tiempo libre es indispensable para el desarrollo de la autonomía y debería proyectarse desde el ámbito social para crear condiciones que faciliten y eleven la calidad de vida de estas personas, pues, otro hallazgo fue el intento de suicidios de la región de Antioquia que alcanza en promedio el 61,7 % sobre todo se presenta en quienes viven solos. Otro dato obtenido es que el 8,3 % se ha sentido maltratado por sus familiares recibiendo humillaciones por sus cuidadores y esto lo han evidenciado sobre todo las mujeres, y aunque están institucionalizados siguen recibiendo este tipo de acciones por parte de sus familias.

Como conclusión los autores resaltan la importancia de las redes de apoyo social, pues, tiene un valor significativo, ya que brindan a la persona mayor la oportunidad de participar en actividades y tareas productivas durante su proceso de vejez, es importante que sean reconocidos no solo como receptores de servicios sino también en su área afectiva y la experiencia y sabiduría que obtuvieron a lo largo de los años para generar vínculos intergeneracionales al interior de la familia y la comunidad.

Melguizo Herrera, Acosta López, & Castellano Pérez (2012), llevaron a cabo su investigación en Cartagena, titulada “Factores asociados a la calidad de vida de adultos mayores” como fin principal buscaban identificar los factores sociodemográficos asociados a la calidad de vida relacionada con salud de los adultos mayores de la Comuna 9 del Distrito de Cartagena.

Para la metodología emplearon la encuesta transversal para una muestra total de 514 personas mayores empleando el índice multicultural de calidad de vida, el análisis fue de tipo descriptivo de las variables y el análisis logístico multivariado para establecer las posibles asociaciones. Los factores que tuvieron en cuenta para esta investigación son: sociodemográficos, sexo, nivel de escolaridad, estrato socioeconómico, condición laboral y número de personas con las que conviven en el hogar.

Uno de los hallazgos que resaltan es que el ser pensionado o encontrarse trabajando aumenta la oportunidad de tener un mejor bienestar físico, asimismo lo contrario ocurre al convivir con más de cuatro personas en el hogar reduce la probabilidad de tener mejor bienestar físico porque esta población es considerada como inútil, pero para el caso de las mujeres estar en el hogar es una ventaja que les permite estar activas y desarrollar las labores del hogar lo que les permite tener un mejor autocuidado y bienestar.

El bienestar emocional por su parte se ve afectado por la depresión y ansiedad en la mayoría de los hombres, aunque afecta también a algunas mujeres de esta comuna que están limitadas a nivel físico. Los hallazgos sugieren que si a los adultos mayores tienen algún tipo de capacitación favorecería sus ingresos económicos y podría esperarse una mejora por el autocuidado y la autonomía porque las personas mayores pueden seguir siendo económicamente productivas como es el caso de aquellos que están jubilados o que aún se encuentran trabajando lo que permite tener un mayor bienestar psicológico y emocional.

Otro aporte investigativo es el que llevaron a cabo Anaya Torres, y otros (2013) “Depresión en adultos mayores de cuatro hogares geriátricos de Barranquilla (Colombia): prevalencia y factores de riesgo”. Su objetivo principal fue establecer la prevalencia y factores de riesgo para depresión en adultos de 65 – 95 años de centros de cuidados geriátricos de Barranquilla.

El tipo de estudio fue de tipo descriptivo transversal empleando el análisis de casos y controles. Participó una muestra de 66 adultos mayores. Para recolectar la información lo realizaron mediante una encuesta de factores de riesgos, Minimental test, la cual es la prueba de cribado cognitivo más utilizada para evaluar la sospecha de síntomas compatibles con el deterioro cognitivo o la demencia y mediante la Escala de Depresión Geriátrica de Yesavage, que es una herramienta de evaluación para diagnosticar la depresión de los adultos mayores y expresa el grado de satisfacción, calidad de vida y sentimientos. Consideraron como variables independientes: el sexo, nivel educativo, ingresos económicos, fuentes de ingresos, comorbilidad y tipo, polifarmacia y tipo de institución.

Dentro de los hallazgos más significativos se encontró que la prevalencia de depresión de acuerdo al test de Yesavage predomina en el grupo de 65 a 70 años seguido por el grupo de 71 a

75 años de manera leve, para este caso resaltan que es más común en los hombres solteros. La tendencia de asociación entre la depresión y las variables independientes indicó que estaban asociadas al nivel educativo, los adultos mayores que cursaron primaria incompleta tienen 1.9 veces más de probabilidad de desarrollar depresión en un nivel mayor que los adultos mayores con otros niveles educativos.

Por otra parte, el estudio reveló asociación con la presencia de trastornos neurológicos y psiquiátricos y quienes padecen esta comorbilidad tienen una probabilidad siete veces mayor de tener depresión. Esta patología depresiva que se presenta en el adulto mayor genera una carga de malestar para el paciente, su familia y los hogares geriátricos. La población con mayor depresión son los viudos y solteros coincidiendo con su nivel de estudio en este caso realizaron la primaria incompleta. Así mismo el recibir menos de 1 SMMLV mensual es otro factor que afecta a esta población y genera depresión. También se halla que según la presencia de comorbilidad y el tipo la depresión se presenta junto con enfermedades orgánicas o mentales especialmente las neurológicas y psiquiátricas.

Como conclusión los autores al observar la importancia y calidad de vida de los ancianos que sufren depresión proponen que debería haber mayor sensibilización respecto a este problema brindando capacitaciones al personal profesional y en particular los auxiliares de enfermería sobre psicogeriatría para coadyuvar a detectar posibles alteraciones en el estado de ánimo de las personas de la tercera edad de esta manera se logra actuar de manera eficiente, pues, este personal es el que mayor tiempo pasa con este tipo de población en las instituciones. También es relevante la influencia del apoyo social de la familia biológica y extendida a los ancianos, ya que este es un factor determinante en la depresión de las personas mayores.

Romero & Martínez Durán (2018), llevaron a cabo una investigación titulada: “Adaptación de los familiares a la institucionalización de los ancianos en el Hogar Geriátrico Semillitas de Fe”, como objetivo principal buscaron analizar el proceso de adaptación de los familiares y los ancianos en este hogar.

La investigación es de tipo descriptivo y su enfoque es cuantitativo, la muestra son los 22 adultos mayores institucionalizados y sus familias. Emplearon como instrumentos para la recolección de la información la Escala de Depresión del Centro de Estudios Epidemiológicos (CES-D), la cual es instrumento de tamizaje para la detección de casos de depresión y la prueba Zarit aplicada al familiar del adulto mayor, es un instrumento de evaluación psicométrico destinado a medir el nivel de afección que pueden tener las personas dedicadas a cuidar pacientes diagnosticados con algún tipo de demencia. La muestra 22 adultos mayores institucionalizados, por ende, hay 22 familias de estudio, el 82 % son mujeres y el 18 % hombres, y prevalece el poco tiempo libre por parte de los familiares para cuidar al adulto mayor.

La frecuencia de las visitas se resalta que el 50 % procura ir al menos una vez a la semana, esto quiere decir que el anciano no sufre de abandono el 45 % va casi todos los días y el 91 % refirieron que se sienten satisfechos con los buenos momentos que comparten con sus familiares. Las razones de ingreso fueron por gravedad en su enfermedad de un 46% y la confianza que genera el centro geriátrico en la atención a las personas mayores y la decisión de ingreso es tomada por los familiares. Así mismo el tiempo juega un papel importante en la toma de esta decisión.

Con respecto a los resultados obtenidos de los familiares prevalecen que un gran porcentaje de los encuestados antes de ingresar al adulto mayor al centro presentan un índice de depresión y aumentan cuando es dejado allí sobre un 55 %, es decir más de la mitad de los

encuestados, pues, es difícil separarse de su ser querido y es un periodo donde la familia siente tristeza y culpa. Así mismo el familiar percibe una sobrecarga antes de ingresar al adulto al centro en un 55 % pues su papel de cuidadores requiere de tiempo y va disminuyendo con el ingreso al centro geriátrico.

Las autoras concluyen que el centro geriátrico genera un nivel de confianza en los familiares y propende por el óptimo cuidado y oportuna atención de las personas mayores y, por otra parte, los familiares no se desligan totalmente de las responsabilidades económicas y afectivas y se sienten beneficiados y aliviados frente a su carga de tareas, pues, cuentan con el apoyo del centro.

Por último, a nivel de los aportes nacionales se encuentra el llevado a cabo por Suárez Landazábal & Araque Barboza (2020), “Derechos humanos del adulto mayor en el ámbito familiar colombiano en el marco del envejecimiento demográfico”, este artículo tiene como objetivo analizar sobre el adulto mayor presente en el espacio familiar y sus derechos humanos al fin de promover desde un enfoque axiológico el respeto al otro, pues, se presenta la desigualdad mediada por los factores económicos y afectivos y donde se vulneran los derechos de este tipo de población.

La metodología empleada es documental bibliográfica para poder dar a conocer el panorama internacional y nacional frente a este tema. Los autores exponen que con el aumento de la edad va aumentando la dependencia lo que hace que los cuidados incrementen significativamente y, por otra parte, la estructura familiar ha venido cambiando afectando las relaciones y la manera como se responde frente a una enfermedad o pérdida de independencia de los adultos mayores. Cuando la familia tiene a su cargo el cuidado de un adulto mayor dependiente a largo tiempo se presentan dificultades y conflictos de convivencia sobre quién

debe hacerse cargo, las adaptaciones del espacio físico y el aspecto económico varía también. Cada vez son menos los hijos disponibles para llevar a cabo este tipo de labores lo que va deteriorando las relaciones interpersonales de los familiares de la persona mayor.

Los cuidados que se realizan con mayor frecuencia son con actividades diarias como el baño, la preparación de alimentos, administración de medicamentos, salir a hacer diligencias de citas médicas, hacer compras y asistir a los controles médicos y el tiempo de cuidado oscila entre 1 y 24 horas lo cual implica ausencia de tiempo libre o de ocio y conlleva a la sobrecarga porque se convierte en una labor continua que perdura en el tiempo e impide cuidar de sí mismo. Todo esto ha conllevado que se presente la vulneración de los derechos por la ausencia de una ética para el bien común compartida presentan como conclusión general en este trabajo los autores.

Desde el panorama local se comparten a continuación las investigaciones que dan una mirada frente a los cuidados, impactos, abandono, soledad, en las personas mayores institucionalizadas y aportes frente a propuestas para mejorar estas situaciones en este tipo de población.

La investigación realizada por Rangel, A & Lozano, H & Robayo, L & Mora, S. (2015) “Caracterización de los tipos de Cuidado que realizan las Familias hacia la Persona Mayor de la Localidad de Suba – Bogotá”, cuyo desarrollo se centra en conocer cómo las personas mayores en situación de institucionalidad, pueden acceder a tener calidad de vida en su envejecimiento desde los diferentes contextos de problemáticas sociales, tales como desvalorización, exclusión, victimización que vulneran sus derechos e impactan su calidad de vida. El objetivo del presente estudio estuvo centrado en conocer como la persona mayor institucionalizado en el Centro de Protección Bello Horizonte adscrito a la Secretaria Distrital de Integración Social pueden reconocer las fortalezas que les permitirán mejorar su calidad vida de acuerdo con lo expuesto en

la Política Pública De Envejecimiento y Vejez, con un enfoque mixto, descriptivo – comprensivo para caracterizar los tipos de cuidado que asumen las personas cuidadoras hacia la persona mayor.

Emplearon la encuesta y los grupos focales para recopilar la información para una muestra de 127 personas teniendo en cuenta diferentes estratos socioeconómicos y personas que oscilan en edades entre los 60 y 70 años. También participan 15 cuidadores que atienden a personas mayores en condición de discapacidad. Las preguntas de las encuestas fueron enfocadas a las acciones que realizan los cuidadores y se diseñaron teniendo en cuenta las nueve (9) categorías axiológicas de Manfred Max Neef.

Resaltan una vez aplicados estos instrumentos que el concepto central es la ética del cuidado porque se basa en la corresponsabilidad, que implica preocupación no solo por sí mismo sino también por el otro convirtiéndose en apoyo hacia el otro. El cuidador tiene un gran reto para propender por el bienestar de las personas mayores para darles acceso a condiciones dignas y saludables durante su proceso de vejez.

Los autores expresan que estos procesos de cuidado demandan mucha responsabilidad y una actuación bajo la moral, la bondad, la paciencia y el amor desinteresado por cuidar una persona ajena a su círculo familiar y brindar y desarrollar acciones de cuidado integral. Por otra parte, la familia identifica el cuidado como el simple hecho de suplir necesidades fundamentales como vivienda, alimentación y salud, pero en ocasiones no va más allá de aspectos como el cuidado psicológico, afectivo mediante el respeto, la tolerancia, la compañía constante. Tanto la familia como el Estado y la sociedad civil deben garantizar el cumplimiento y protección de los derechos de la población mayor.

La persona mayor institucionalizada lleva su proceso de envejecimiento bajo contextos sociales que los condicionan y obligan de cierta manera a reconstruir su conciencia, hábitos, costumbres y relaciones con sus pares y familiares. Las personas mayores participantes del estudio, refirieron que les falta acompañamiento presencial de sus familias, pues, se sienten olvidados a pesar de recibir por parte de las instituciones apoyo en otras áreas vitales y esto sin contar a las personas que viven solas y no reciben ayuda de otras personas. En cuanto a esto las familias comentan que el tipo de cuidado que brindan es estar pendientes de la alimentación y la nutrición, pero son condiciones dadas por la salud y capacidades sociales y económicas en las que se encuentre la persona mayor. Todo esto ha conllevado a que los lazos familiares desde la mirada de la persona mayor se perciban como distantes e indiferentes y se conviertan con el tiempo en relaciones conflictivas que van deteriorando el estado emocional de esta población.

Por esta razón se concluye en esta investigación que el papel del cuidador es fundamental para las personas mayores, pues los cuidadores desarrollan lazos y relaciones de afecto. El amor, la comprensión, el apoyo y el acompañamiento constante son aspectos que enriquecen los distintos procesos y etapas de la vejez y se orientan a un único fin que es el bienestar integral de la persona mayor. Las personas mayores ven en sus cuidadores agradecimiento y reconocimiento haciéndolos sentir miembros importantes de su diario vivir.

Se entiende que el rol del cuidador implica trabajo y esfuerzo lo cual puede generar en la persona que cuida un desgaste a nivel físico, emocional y mental por esto para el cuidador es importante recibir las manifestaciones de agradecimiento de la persona mayor, ya que esto no se recibe de fuentes externas y son manifestaciones de cariño sinceras.

Guevara-Peña (2016), realizó un artículo reflexivo titulado “Impactos de la institucionalización en la vejez. Análisis frente a los cambios demográficos actuales”, su eje

central fue examinar las posibilidades de construcción de vida digna en espacios institucionalizados de personas mayores avalados por la Política Pública y Social para la Vejez. Toma como caso de estudio en Centro de Protección Social Bello Horizonte y su modelo de atención en la ciudad de Bogotá.

El proceso metodológico tuvo un enfoque cualitativo para recoger información histórica, documental y experiencial, la investigación contempló aspectos de tipo descriptivo y explicativo desde la cual se establecieron causales entre las condiciones de dignidad, la institucionalización y las intervenciones públicas.

Para llegar a cabo la recolección de información se empleó la observación participante, entrevistas a profundidad y el taller grupal que posibilitó fomentar el análisis, el debate y la construcción de propuestas de transformación desde los participantes frente a sus condiciones de vida. El Centro de Protección Social – CSP, mantiene la cobertura de 60 personas atendidas que habitan el espacio por tiempos transitorios de 3 a 6 meses mientras se les consigue un cupo en un lugar de larga permanencia con los convenios que tiene el Distrito.

Los servicios que ofrece este centro están orientados al hospedaje, bienestar social y cuidado integral para las personas mayores lo que implica el desarrollo de actividades de capacitación, talleres de formación artística y en valores, ocupación del tiempo libre, garantías de alimentación, vivienda, salud y vestido. El objetivo principal del CSP es “proporcionar a la persona mayor dependiente, servicios con calidez y calidad de vivienda digna, alimentación con los requerimientos nutritivos, salud, afecto, buen trato, apoyo emocional y espiritual, garantizando de manera integral condiciones de existencia dignas”.

Para que una persona mayor ingrese al centro debe cumplir ciertos requisitos como tener 60 años cumplidos o más, presentar problemas de dependencia severa o moderada, y no poseer

bienes o inmuebles. Todo esto ha conllevado al aumento de la institucionalización para el cuidado de personas mayores porque a nivel familiar hay dificultades económicas que les impide contratar un servicio para ello y, por otra parte, la garantía frente al derecho a la salud para el tratamiento de enfermedades costosas o de difícil manejo y por último el flagelo del abandono que se ha ido aumentando en los últimos años, esta situación ha cobrado fuerza en Colombia y gran parte del mundo, dado al aumento de esperanza de vida y la disminución de fecundidad lo que ocasiona que el número de personas mayores crezca.

Las personas institucionalizadas cargan con condiciones desiguales que fueron acumulando en su proceso de envejecimiento como la pobreza e imposibilidad de su auto sostenimiento, así como la vulneración de sus derechos y la imagen negativa que la sociedad ha construido de la vejez, sumado a todo esto el que consiga un cupo en alguna institución o “asilo de misericordia” como se llamaban anteriormente, todos estos factores imposibilitan la reconstrucción de vida de forma digna.

La autora en este ejercicio considera y concluye que la institucionalización de las personas mayores no es la salida para resolver la vulneración de los derechos, expone que se deben desarrollar apuestas educativas serias y ejercicios de prevención frente al abandono, posibilitar para esta población la garantía de salud en todas las condiciones y capacitar a las familias frente al cuidado. Todo esto consolidado desde términos políticos y constitucionales a largo plazo que apunten a la garantía de pleno empleo en todas las etapas de la vida, pensiones que posibiliten la proyección a futuro y educación gratuita que genere mayores oportunidades para remediar en cierta medida las condiciones de desigualdad que se vienen presentando para este tipo de población.

Otro aporte investigativo es el llevado a cabo por los autores Cuenca Santofimio, Hernández Sora, Moreras Miranda, & González Caro (2021), “Factores que inciden en el abandono social del adulto mayor de la Fundación La Acacia”, como objetivo buscaron analizar los factores que inciden en el abandono social en esta institución. La investigación es de tipo cuantitativo, el grupo de muestra son 20 personas mayores de ambos sexos entre los 54 y 72 años de edad. La información se recogió mediante una encuesta que permitió tomar datos tanto de las personas mayores como de algunos familiares cercanos.

En los resultados el 65 % de las personas mayores refirieron que rara vez reciben visitas de un familiar y el 25 % nunca recibe visitas lo que refleja el factor de abandono social, por otra parte, 15 personas refieren que no han sufrido de ningún tipo de maltrato, pero algunos de ellos si han sido víctimas de discriminación, negligencia, maltrato físico y económico. Así mismo, se indagó sobre los factores que consideran ellos generan sentimientos de abandono social y muchos coincidieron en el factor económico, pérdida de la salud, malas relaciones familiares y vivir en zonas apartadas.

Este tipo de fenómeno se da cuando la persona mayor deja de ser altamente productiva y se encuentra en una población vulnerable económicamente lo que ha incidido para que se dé el desplazamiento del núcleo familiar y social. Los adultos mayores fueron los que forjaron el sustento para las generaciones actuales por esta razón se esperaría recibieran tolerancia, gratitud y respeto, pero lamentablemente se ha perdido en gran medida esto y el abandono prima antes que la responsabilidad y conciencia que se debería tener por el cuidado hacia los demás y en especial por esta población que va en aumento.

En la encuesta se resalta una de las preguntas que se hacía a este grupo y fue si sintieron deseos de irse a otro lugar porque se sentían mal donde vivían y con quien vivían, el 50 % indicó

que sí lo que a los autores llamó mucho la atención, pues, debería ser el núcleo familiar lo que de tranquilidad y seguridad a las personas mayores, si la conducta es la respuesta automática del estímulo en este caso el maltrato y rechazo son los causales que llevan a que muchas personas mayores desean estar en la calle o fuera del nicho del hogar. El área emocional y anímica de los seres humanos es determinante para el estado de salud.

Se pudo evidenciar que los adultos mayores no gozan de una calidad de vida adecuada, un 55 % de las personas mayores manifiestan que nadie cuida de ellos y tan solo un 30 % manifestaron que una persona está al pendiente de sus necesidades. Uno de los factores predominantes para que se haya dado el abandono es el maltrato que se presenta desde la familia y, por otra parte, desde las instituciones públicas y privadas que generan el rechazo y no conceden el cupo de ingreso, también debido a la pérdida de salud y falta de productividad económica lo que incide para que estén en condición de pobreza. Por otra parte, los abusos que tienen mayor relevancia son el maltrato psicológico, físico, la negligencia, lo que ha forjado que la persona mayor se aísle de su núcleo familiar y aumenta la indiferencia.

Concluyen que todo ser humano tiene derecho a vivir dignamente y más la población de adultos mayores que a través de los años contribuyeron a forjar la sociedad actual y el desarrollo económico de nuestro país.

Mahecha Murcia & Amador Ladino (2022), desarrollaron una propuesta titulada “Juegos con la persona mayor en el Centro de Desarrollo Comunitario Bosa Porvenir”, su propuesta fue diseñar una herramienta recreativa que apoye los encuentros autónomos y promueva el bienestar físico y mental en las personas mayores de este centro comunitario.

La investigación es de tipo proyectiva, y fue dirigida a las personas mayores que asisten de manera voluntaria y autónoma para participar de las actividades que se ofrecen allí, en total de

15 a 30 personas acuden a este centro, en muchas ocasiones estas personas se encuentran y generan conversaciones o proponen actividades que puedan llevar a cabo el centro como tal no las organiza. Al contar con este centro comunitario, los autores desean abordar esta población para llevar a cabo actividades de juego que generen espacios para el uso del tiempo libre.

Resaltan que la recreación se concibe como estilo de vida saludable que mejora la calidad de vida de las personas mayores y usan el tiempo de manera placentera para lograr reducir los estigmas impuestos a nivel social en este tipo de población para prevenir enfermedades que muchas veces se dan por el ocio.

El desarrollo de la propuesta se clasificó desde tres ejes fundamentales como el arte, turismo y recreación y se llevaron a cabo durante 4 semanas. Algunas de las actividades se describen a continuación.

En las actividades de recreación buscaron afianzar competencias como flexibilidad, motricidad fina y gruesa y fuerza de miembros superiores, las actividades propuestas fueron el transporte con palo de escoba llevando una pelota, o un balde o una caneca y un ascensor de caramelos donde el participante debe lograr levantar 3 caramelos hasta su boca en un tiempo determinado.

Las actividades artísticas buscaban la competencia de ejercitarlos cognitivamente, para esto las actividades propuestas fueron la construcción de un cuento, pero tomando como base las palabras dadas; la segunda actividad fue la elaboración de figuras del cuento empleando plastilina.

Por último, en la categoría de turismo la competencia buscaba evitar el deterioro cognitivo, los autores elaboraron un concétrese turístico que estaba formado por fichas con lugares turísticos de Colombia y al respaldo contenía pistas acerca del lugar, de esta manera se

promovía la agilidad mental. La segunda actividad consistía en recorridos turísticos usando la imaginación se invitaba a los participantes a que imaginaran como son las características de diferentes lugares del mundo como lugares, comida, tradiciones.

Los autores concluyeron que es importante desde diferentes sectores aportar a nivel social a la población de las personas mayores que en ocasiones se ve tan descuidada, las personas mayores expresaron un aprecio invaluable por haber llevado a cabo estas actividades que los llenaron de gozo, integración y les permitieron hacer un intercambio generacional. Las personas mayores lograron disfrutar y olvidar en estos espacios sus problemáticas diarias y limitaciones sociales, de esta manera se contribuyó a dar un aporte al envejecimiento activo y el desarrollo del bienestar integral.

Para finalizar, se encuentra el aporte investigativo realizado por Rojas Plaza (2023), “Los años dorados en Bogotá D.C. Proyecto de innovación social en la localidad Ciudad Bolívar”. Su fin principal fue llevar a cabo una experiencia de innovación en la Corporación Hogar Amigos del Anciano Co-Hama.

La metodología es la sistematización de la experiencia de innovación social es esta corporación, se llevó a cabo una encuesta semiestructurada que fue atendida por la trabajadora social de esta institución y la experiencia se llevó a cabo con 38 personas mayores las cuales están a partir de los 60 años de edad. Esta corporación busca consolidarse como una organización líder en el bienestar de sus beneficiarios y sus familias. La institución cuenta con recursos de personas naturales que realizan donaciones en especie o monetarias.

La experiencia de innovación social que lleva a cabo esta corporación desde hace dos años es el espacio de capacitación donde las personas mayores elaboran jabones, la capacitación se lleva a cabo mediante instituciones educativas aliadas, estos productos se comercializan en un

mercado comunitario propiciando la participación de varios actores y entre ellos la comunidad de la localidad lo que favorece la durabilidad, continuidad y sustentabilidad del proyecto.

La autora concluye que los hogares gerontológicos que van más allá del cuidado y atención de los adultos mayores y contemplan actividades de emprendimiento entran en el ecosistema de innovación social lo que permite a esta población sentirse útil e importante y parte de una comunidad. Esta comunidad lograría tener aún más presencia e influencia en la comunidad si divulgara y sistematizara este tipo de actividades que se llevan a cabo y lograría impactar aún más a otros actores que podrían apoyar este tipo de proyectos. Estas iniciativas de orden social brindan integralidad al adulto mayor.

Todos estos aportes investigativos inciden de manera directa en la comprensión de la situación que se transformó y las diferentes dinámicas en las que se encuentran las personas mayores institucionalizadas, dado que todos los resultados apuntan a replantear el quehacer de intervención orientado a un desarrollo humano, integral y sustentable, donde los derechos humanos se articulen, no solo con las políticas sino también con las dinámicas sociales. Se observa la situación frente a la discriminación de las personas mayores y el abandono por parte de los familiares siendo este un aspecto generalizado en diferentes lugares del mundo, los lugares de cuidado se han convertido para muchos de ellos en sus hogares permanentes.

Es fundamental que el adulto mayor, al interior de su familia, tenga seguridad afectiva y económica para el pleno ejercicio de sus derechos humanos y calidad de vida lo que le otorga derechos dentro de la familia donde habite, con este artículo se busca dejar una reflexión para promover una sociedad más justa e igualitaria, pero es importante aunar esfuerzos desde todos los ámbitos para compartir responsabilidades y favorecer al adulto mayor por una vida digna durante su proceso de vejez. En definitiva, se debe asumir la responsabilidad social de que la

protección y garantía de los derechos humanos son una obligación del Estado, la familia, pero también de todos y cada uno de nosotros como parte de una comunidad ética. Es importante generar campañas de concientización social por el respeto y la diferencia por el otro hacia esta población, urge generar la empatía desde el núcleo familiar y rescatar los valores.

Por lo tanto, las investigaciones revisadas aportaron un conocimiento importante para el desarrollo del proyecto, ya que, permitieron entender las dinámicas de las personas mayores junto con las problemáticas actuales que afectan la relación con las redes de apoyo familiar, de esta manera se propusieron alternativas que propendieran por el desarrollo integral en esta población desde áreas como la personal, familiar y social, para consolidar los vínculos afectivos y la comunicación en un mayor compromiso de corresponsabilidad que facilite la adaptación institucional para la familia y su ser querido.

Como ya se ha mencionado antes es importante promover en las familias el acompañamiento en los procesos de atención institucional, para lograr mantener una atención integral asumiendo un rol corresponsable en el marco del restablecimiento de los derechos que fortalezca los vínculos entre las personas mayores, sus familias y las redes de apoyo, a través de los procesos de empoderamiento que faciliten la comunicación y la interacción, para que estas a su vez se constituyan en apoyos afectivos mutuos.

Por lo anterior, el acompañamiento a las familias o referentes se convierten en la base de sostenibilidad de las personas mayores dentro de la dinámica institucional; puesto que los estados emocionales, los procesos de adaptación, las situaciones de crisis, y demás problemáticas pueden ser superadas fácilmente cuando existe una red que da todo su apoyo. Por esta razón se hace pertinente generar futuras investigaciones que den cuenta de cómo se desarrolla la

comunicación familiar en las comunidades de cuidado para personas mayores institucionalizadas, dado que no se encontraron estudios que aborden esta temática.

## **Objeto de la sistematización**

El objetivo general propuesto para el desarrollo de la sistematización es potenciar la comunicación en la familia de la persona mayor institucionalizada en la comunidad de cuidado en la ciudad de Bogotá, a través del proyecto de asesoría familiar para el fortalecimiento de sus derechos. A continuación, se realiza la descripción detallada de los diferentes momentos de la implementación del proyecto de asesoría familiar. Primero se ahondó en la convocatoria que se realizó para llevar a cabo la vinculación de las familias a la experiencia, posteriormente se describe cómo se desarrolló la formulación del proyecto con la participación de las familias y por último se profundiza en la implementación, relatando el desarrollo de cada una de las actividades efectuadas.

Para tener una idea del camino recorrido en el PAF, se presenta la línea del tiempo construida con la familia participante (ver anexo A).

### **Fase 1. Convocatoria**

Inicialmente, se tomó contacto con la coordinación del lugar y en compañía del asesor jurídico se avaló la realización del proyecto mediante la firma de un acuerdo de voluntades (ver anexo B), se tomó apoyo con el área de trabajo social de la comunidad de cuidado a quien se le explicó en qué consistía la propuesta y quien es el puente de comunicación entre la comunidad y las familias.

Para llevar a cabo la convocatoria de las familias se diseñó un flyer que se remitió a la trabajadora social quien a su vez lo compartió mediante WhatsApp, ya que es el medio de comunicación institucional que tienen con las familias.

**Figura 5.***Invitación a redes familiares*

Fuente: elaboración propia, 16 de septiembre de 2022

Una vez enviada la invitación a las familias, la trabajadora social propone cinco (5) posibles familias candidatas al ejercicio, ya que conoce cuáles son las redes familiares más activas en la comunidad, de esta manera comparte los contactos para realizar telefónicamente un primer acercamiento y poder invitarlos a un primer encuentro presencial y explicarles cómo se llevaría a cabo el proceso.

De los cinco contactos solo dos redes de apoyo familiar aceptaron participar, pero el día de la reunión solo asiste una red familiar con la que se inició el proceso de presentación del proyecto y se diligenció el consentimiento informado (ver Anexo C) este día se acordó que se informaría telefónicamente del próximo encuentro. En cuanto a las otras familias contactadas las razones dadas para no participar en su mayoría fueron que no contaban con el tiempo para llevar a cabo este tipo de ejercicios porque sus obligaciones diarias no se los permitían. De esta manera se

trabajó en el diseño e implementación del PAF con un solo un grupo familiar y una participante que es la hija menor de la persona mayor institucionalizada.

## **Fase 2. Formulación**

Para la formulación de esta propuesta se empleó la metodología cualitativa y se orientó bajo el diseño de la Investigación Acción Participativa – IAP, que permite “propiciar un cambio social para transformar la realidad de una situación, se investiga y al mismo tiempo se interviene” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, p. 496). A continuación se hace la descripción de la formulación del PAF realizado en conjunto con la participante.

En el primer encuentro con Andrea, se realizó la inmersión en la situación problema o necesidad, explicándole en qué consiste la metodología IAP y se conversó sobre la temática de la comunicación familiar, la cual permitió reconocer factores que influyen e interfieren en la misma, para la cual se construye en conjunto con ella el mural de situaciones a través del cual se logró identificar cuáles son las causas que generan la falta de comunicación familiar y compromiso en general por parte de las familias de las personas mayores institucionalizadas.

Esta técnica le permitió a la familiar a través de los dibujos, gráficos y frases poder representar cómo se percibe ella en el ejercicio de la comunicación con su madre, hermana, sobrina e hija, (ver Anexo D).

En cuanto al mural de soluciones, la participante logró expresar cuáles podrían ser las estrategias que permitieron consolidar el plan de acción a implementar en el PAF como respuesta al mural de situaciones sobre la comunicación familiar con la persona mayor institucionalizada en la comunidad de cuidado (ver Anexo E).

En este encuentro se generó un espacio para reflexionar a partir de diferentes preguntas (ver Anexo F) que se hicieron para generar posibles alternativas y estrategias de solución a la problemática expuesta anteriormente en el mural de situaciones, centrando la atención especialmente en el fortalecimiento de la comunicación familiar con la persona mayor en la comunidad de cuidado y que redunde de esta manera en el mantenimiento de los derechos de las personas mayores (ver Anexo G).

Posteriormente, se llevó a cabo la elaboración del plan de acción en conjunto con la participante, en donde se construyeron en conjunto los objetivos del PAF. El objetivo general establecido fue potenciar la comunicación en la familia de la persona mayor institucionalizada en la comunidad de cuidado en la ciudad de Bogotá, a través del proyecto de asesoría familiar para el fortalecimiento de sus derechos.

Dentro de los objetivos específicos se definieron los siguientes:

- 1) Identificar los elementos que intervienen en la comunicación familiar.
- 2) Generar espacios de encuentro familiar, que promuevan el acompañamiento a la persona mayor.
- 3) Reconocer y activar recursos familiares para el buen desarrollo de la comunicación familiar que conlleve al mantenimiento de los derechos de la persona mayor institucionalizada.
- 4) Evaluar el proceso de comunicación y restablecimiento de derechos de la persona mayor con la familia.

Para finalizar la formulación del PAF, se realizó un encuentro con Andrea para revisar cómo se haría el proceso de acompañamiento, posibles resultados, medios de verificación en la

matriz de planificación de actividades del PAF (Anexo) y se hizo el cronograma de las intervenciones en conjunto con la familia para coordinar fechas y horarios.

**Tabla 1.**

*Matriz planificación de actividades del PAF*

<b>Objetivo general:</b> potenciar la comunicación en la familia de la persona mayor institucionalizada en la comunidad de cuidado en la ciudad de Bogotá, a través del proyecto de asesoría familiar para el fortalecimiento de sus derechos.				
<b>Objetivo específico 1</b>	<b>Actividades</b>	<b>Resultados</b>	<b>Medios de verificación</b>	<b>Modalidad</b>
<b>Identificar los elementos que intervienen en la comunicación familiar, a fin de fortalecer vínculos afectivos y compromisos de corresponsabilidad.</b>	Elaboración de un collage, donde la familia identifique frente los elementos de la comunicación familiar.  Realizar (2) encuentro de terapia narrativa.	La familia identifica las pautas adecuadas en la comunicación con la persona mayor.	Fotografías del collage realizado por la red familiar.	Virtual
<b>Objetivo específico 2</b>	<b>Actividades</b>	<b>Resultados</b>	<b>Medios de verificación</b>	<b>Modalidad</b>
<b>Desarrollar encuentros de participación con la familiar, que promuevan el acompañamiento en el cuidado de la persona mayor.</b>	Se desarrolla actividad de cuidado (masaje manos), para fortalecer la comunicación no verbal y vínculo afectivo	La red familiar por medio de un video comunica su experiencia en la actividad	Registro Fotográfico.	Presencial
<b>Objetivo específico 3</b>	<b>Actividades</b>	<b>Resultados</b>	<b>Medios de verificación</b>	<b>Modalidad</b>
<b>Reconocer y activar recursos familiares para el buen desarrollo de la comunicación familiar que conlleve al mantenimiento</b>	Elaboración de un friso, con tips que permitan fortalecer la comunicación en la familia.	La Familia reconoce pautas saludables para fortalecer la comunicación con la persona mayor.	Fotografía del friso	Virtual

<b>de los derechos de la persona mayor institucionalizada</b>				
<b>Objetivo específico 4:</b>	<b>Actividades</b>	<b>Resultados</b>	<b>Medios de verificación</b>	<b>Modalidad</b>
<b>Evaluar el proceso de comunicación y el fortalecimiento de derechos de la persona mayor con la familia.</b>	Encuentro para validar los resultados obtenidos	Reconocimiento de los aprendizajes adquiridos en el desarrollo del PAF.	Registro fotográfico de la reunión	Presencial

### Fase 3. Implementación

La implementación del PAF se desarrolló a partir del mes de octubre de 2022 hasta marzo de 2023. Durante esta fase es importante resaltar que el proceso de investigación se realizó a través de encuentros virtuales para aprovechar mejor el tiempo y a solicitud de Andrea, con quien se organizaron 6 encuentros presenciales en el hogar bajo el cumplimiento estricto de los protocolos de bioseguridad por COVID-19, debido a que todavía se mantienen el cuidado de la persona mayor dentro de las comunidades de cuidado en la ciudad de Bogotá, la familiar mostró siempre interés en el proceso y con cumplimiento en la asistencia a las citaciones realizadas, aunque la invitación a participar de los encuentros se hizo extensiva para el resto de los integrantes de la familia, no fue posible contar con su asistencia a los mismos.

En este apartado se da a conocer cómo se llevó a cabo la implementación del PAF, la preparación para el encuentro familiar con la participante, que inicia con el recuento de los temas abordados anteriormente en torno al proyecto de asesoría familiar, que planteó el abordaje de las temáticas expuestas por la referente familiar, las cuales se describieron en el PAF, a través de diferentes espacios de encuentro personal que permitieron el desarrollo de un primer acercamiento al tema a desarrollar en el proyecto.

La sistematización de la experiencia del PAF, permitirá recopilar la información necesaria para la interpretación de resultados, a partir del entendimiento de lo que significa el objeto, según Barnechea, González, & Morgan (1992) plantean que “se desarrolla a partir de los conocimientos y experiencias que estas mismas producen y de los individuos que la generan” (p.p. 11-13). De igual manera dentro de la sistematización se debe tener en cuenta el cómo se va a comunicar la experiencia a partir de una mirada específica. Según Ayllón (2001), “un eje de sistematización es como un hilo conductor que atraviesa la experiencia y que está referido a aquellos aspectos de esa (esas) experiencia (s) que nos interesa sistematizar” (p. 18). En el desarrollo del proyecto, se tendrá en cuenta los ejes de comunicación familiar y derechos humanos en la vejez.

Para llevar a cabo toda la sistematización se plantearon los objetivos, ejes y preguntas de sistematización que se presentan a continuación en la tabla.

**Tabla 2.**

*Objetivos, ejes y preguntas*

<b>Objeto de la sistematización</b>		
Asesoría familiar para abordar la comunicación familiar de la persona mayor institucionalizada en la comunidad de cuidado en la ciudad de Bogotá D.C.		
<b>Ejes</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Preguntas de sistematización</b>
<b>Comunicación Familiar</b>	Identificar los procesos de comunicación familiar e institucional de las personas mayores institucionalizadas en las comunidades de cuidado.	¿Identifica los elementos que intervienen en la comunicación familiar, a fin de fortalecer vínculos afectivos y compromisos de corresponsabilidad?
<b>Derechos Humanos</b>	Reconocer las condiciones necesarias a nivel físico, cognitivo, ocupacional, recreativo, social y familiar que las personas mayores deben tener para su calidad de vida y bienestar.	¿Evalúa el proceso de comunicación y el restablecimiento de derechos de la persona mayor con la familia?

Para empezar, se recuerda que el objetivo del proyecto es poder potenciar la comunicación familiar con la persona mayor institucionalizada en las comunidades de cuidado,

que propenda por el fortalecimiento de los vínculos afectivos y la corresponsabilidad familiar y comunitaria, que conlleve al restablecimiento de los derechos humanos, los cuales contempla a las personas mayores como sujetos de derechos por el solo hecho haber nacido y pertenecer a la humanidad y desde el ordenamiento internacional, se les reconoce, protege, promueve y garantiza sus derechos.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente se procede a desarrollar el encuentro con la narración de su historia de vida, para lo cual se solicita a “Andrea” comience a describir cuál fue el suceso que desencadenó la institucionalización de su madre en una comunidad de cuidado, así mismo lo que significó en su vida asumir el cuidado de su madre siendo una adolescente, cómo ha sido mantener la comunicación entre hermana, sobrina, hija y madre y qué piensa sobre el papel de las comunidades de cuidado para las personas mayores en condiciones de vulnerabilidad, en especial para su caso; este aporte fue la base para generar el conocimiento en torno al desarrollo del presente trabajo de grado.

De esta manera “Andrea” inicia su relato de vida, narrando lo significativo que ha sido para ella todo el proceso que tuvo que vivir a los 16 años cuando tuvo que asumir el cuidado de su madre, quien de un momento para otro empezó a tener comportamientos irritables, distantes, delirios de persecución y dos intentos de suicidio fallidos por parte de su madre, pero además de tener una relación difícil con su hermana mayor con quien la interacción y comunicación ha sido autoritaria, dado que su hermana mayor siempre ha querido asumir el liderazgo frente a los temas relacionados con el hogar en especial en el cuidado de su madre aunque ella no esté muy de acuerdo, ya que también existe una relación tensa entre madre e hija, lo cual hace más rígida la dinámica familiar frente a la toma de decisiones ante la necesidad del cuidado y la comunicación que ha generado una lucha por el liderazgo dentro de la familia. Como lo expone White (2000):

Al examinar los efectos positivos del poder, Foucault no hace referencia a lo "positivo" en el sentido usual, es decir a lo positivo como algo deseable o beneficioso, sino que se refiere más bien a que el poder es constitutivo o determinante de las vidas de las personas. Este idea nos conlleva a revisar como dentro de las familias es importante generar procesos de participación, de inclusión de tener en cuenta al otro a través de sus pensamientos, ideas, sueños y proyectos, de no hacerlo así los efectos son dañinos para los miembros de la familia (p. 36)

Durante la conversación con Andrea, manifiesta que “gracias a la comunidad de cuidado, ha podido restablecer el derecho de salud para su madre, un cuidado especial para la patología mental que presenta, pero además el apoyo y el acompañamiento de personas expertas en el cuidado que necesita su mamá, lo cual le ha permitido no solo garantizar un bienestar y calidad de vida para ella, sino que también se ha visto beneficiada al igual que su hija, ya que ambas pueden llevar una vida más tranquila, contar mayor tiempo para compartir y realizar actividades recreativas, llevar una rutina un poco estable, poder trabajar y hasta compartir algunos almuerzos con su hermana y sobrina con quienes ha empezado un proceso de acercamiento en búsqueda de restablecer los vínculos afectivos que propendan por fortalecer de esta manera la comunicación y la corresponsabilidad en el cuidado de su madre.

Dentro del ejercicio narrativo, se refuerza en la participante el fortalecimiento con el cual ha afrontado cada una de las circunstancias difíciles que ha tenido que vivir a lo largo de su vida frente al proceso de corresponsabilidad con su madre tal como lo describe White, (2002) frente a la “narrativa alterna”:

Es una herramienta que permite a los integrantes de la familia la capacidad para continuar afrontando las adversidades dentro de su proceso de interacción

familiar, motivando a cada miembro a que aporte desde su propio ser a lograr el bienestar y la calidad de vida para cada quien, (p. 45).

Se realizó con “Andrea” un nuevo encuentro virtual para sensibilizarla a través de un taller educativo sobre la comunicación familiar, con el fin de fortalecer el sentido de pertenencia. Para esto se llevó a cabo la realización de un collage, que expresara lo que ella puede reconocer frente a la comunicación a nivel familiar y cuáles son los niveles de comunicación que se deben generar en la familia para fortalecer la comunicación entre sus miembros que para su caso son su hermana mayor, sobrina e hija, (ver anexo H).

Desde el modelo narrativo se invita a Andrea a iniciar un proceso que permita externalizar el problema, para lo cual se le pide que le dé un nombre al mismo y lograr transformar esa situación problemática descrita y presentada por ella misma desde los primeros encuentros que se llevaron a cabo; al mismo tiempo se procedió a explicarle cuál es el objetivo de este nuevo encuentro.

De esta manera Andrea bautiza su problema con el nombre de “*comunicación familiar*” (ver Anexo I), a lo cual alude que si en su familia hubiese existido una comunicación asertiva entre ella y su hermana mayor, seguramente no se habrían presentado tantas dificultades para llevar a cabo un buen manejo de la enfermedad de su madre y de esta manera le hubieran podido ofrecer los cuidados que ella necesitaba desde su hogar y de pronto no se hubiera acudido a extraños o terceros como las “*comunidades de cuidado*” para que realizaran dicha labor de ofrecerle a su madre una atención centrada en sus necesidades físicas, mentales, sociales y familiares, aunque se siente muy agradecida de que existan, porque gracias a estas instituciones pueden contar todavía con la presencia de su mamá.

En el desarrollo del proceso de asesoría familiar bajo la metodología de la terapia narrativa, el encuentro con la referente familiar le permitió reflexionar, comprender y externalizar la situación problema que le aqueja, además de revisar otros factores externos e internos que se encuentran implícitos en esa realidad que quiere transformar para poder generar una mejora en la calidad de vida y bienestar a ella, su hija, hermana, sobrina y muy especialmente a su mamá, a partir de nuevas realidades que se pueden tejer con el fortalecimiento de la comunicación familiar y corresponsabilidad en el cuidado de su madre.

En los nuevos encuentros para el desarrollo del PAF se exploró la conducta ritualizada de la familia, conociéndose que es tradición para ellas celebrar la navidad, los cumpleaños y el fin de año, considerándose según Imber-Black, Roberts y Whiting (1997) que en esta familia hay “una ritualización sesgada, colocando el foco en tradiciones culturales y religiosas”, (p. 60).

En cuanto a las creencias, en su núcleo familiar creen en Dios aunque no se presenta mucha práctica de la religión católica, pero dentro de sus dinámicas si se tiene muy cuenta con un espacio para orar, para agradecer a Dios, por lo general en los encuentros familiares cuando llevan a su mamá a festejar esas fechas especiales, lo hacen alrededor de la mesa, de compartir una buena comida, este ha sido el rito que siempre han realizado desde su niñez, recuerda que la mesa es el espacio donde se ríe, se comparte, se festeja y se dejan las diferencias que puedan existir en la familia para poder pasar un grato momento.

De acuerdo a lo expresado por Imber-Black, Roberts, & Whiting (1997):

Los rituales cuentan con la facilidad modificarse a lo largo del curso de vida del ser humano, lo cual le permite mantener los momentos especiales que le conlleven a reelaborar roles, pautas, diálogos y relaciones que fortalezcan la cohesión de grupo en este caso de la familia. (p. 60)

Al traer la situación problema del ejercicio tratado con la participante frente a la comunicación y del cómo esta ha tenido un papel importante en las relaciones intrafamiliares y en los ritos que se mantienen y se celebran como parte del contacto que este genera en torno a la unión de la familia que se ve plasmado en el hecho de conocer cómo van las cosas, o simplemente para hablar de tareas pendientes por realizar entre los miembros de la familia.

En la dinámica familiar actual de “Andrea”, ella manifiesta que poco a poco ha incluido lo aprendido en los talleres realizados para fortalecer su comunicación con su hija, hermana y sobrina, a través de un mayor acercamiento a ellas mediante un constante diálogo y de algunas expresiones de afecto lo cual ha permitido un mayor acercamiento en su núcleo familiar, tal como lo refiere Imber-Black, Roberts, & Whiting (1997) “por medio de las expectativas culturales más amplias, la sociedad en cierta medida organiza el tiempo, espacio y símbolos de estos rituales” (p. 61).

Para dar continuidad con el proyecto de acompañamiento a la familia frente a los objetivos propuestos anteriormente, se realiza un encuentro presencial donde se invita a Andrea a participar del taller “Reconociéndonos” (ver anexo J), el cual tiene como objetivo principal promover en la familia el acompañamiento y el acercamiento en el cuidado de su ser querido, a través de la técnica del masaje de manos, que busca generar un mayor acercamiento entre las partes participantes en nuestro caso (madre -hija), en el fortalecimiento de la comunicación no verbal, para lo cual “Andrea” procede a explicarle a su mamá que se va a realizar un masaje en las manos y pies, logrando así tener su participación, dado que a la persona mayor no le gusta tener este tipo de acercamiento, es poco expresiva, al tratar de conversar con ella no responde, se mantiene es distante y al iniciar con el taller se rehúsa hacerlo, pero luego accede a que su hija le tomen las manos e inicie el masaje que posteriormente se extiende a sus pies, dado que la

persona mayor tiene una lesión (juanete) en su pie derecho que requiere de constante supervisión y “Andrea” aprovecha para revisar cómo va el proceso, encontrando que la cicatrización ha evolucionado bien, en el desarrollo de la actividad, se observa que madre e hija disfrutaron del contacto físico, se trató de hacer el video, pero la persona mayor no se sintió bien con que les estuviera viendo en todo momento y fuese alguien extraño, por lo cual se procede a preguntar a la participante ¿cómo fue su experiencia en la realización del taller?, a lo que refirió:

*Esta actividad significó mucho para mi mamá y para mí, en especial porque le permitió a ella saber que yo estoy aquí para ella, me sentí tan bien, me gusta mucho consentir a mi mamá, ella se merece lo mejor y sé que a ella le encanta que yo la consienta.*

La sesión se termina reflexionando sobre la importancia que tiene la comunicación no verbal dentro del lenguaje principal que cada ser humano tiene como herramienta para dar a entender lo que está pensando, sintiendo y deseando hacer a través de sus gestos y posturas, es así como en este proceso de la implementación del PAF también se desarrolló a través de un encuentro virtual la elaboración de un friso (ver Anexo K), donde se contemplaron las reflexiones y recomendaciones que la familia realiza a partir de breves descripciones a manera de tips para reconocer cómo se debe fortalecer la comunicación con la persona mayor y cómo la familia tiene la responsabilidad de apoyar y velar porque los derechos de los mayores se conserven en el medio de su institucionalización.

Durante el desarrollo de la actividad, Andrea dice:

*Es muy importante que la familia aporte en el fortalecimiento de la comunicación y la garantía en el cumplimiento de los derechos de sus seres queridos, pero también que la comunidad de cuidado continúe orientando, acompañando,*

*asesorando y apoyando el proceso de vida institucional de la persona mayor y sus familiares en pro de mantener el bienestar y calidad de vida a nivel personal y familiar. (Encuentro 13.04.2023)*

Andrea, menciona que para ella es muy importante dentro del proceso de la comunicación familiar saber escuchar a su ser querido, ya que de esta manera puede conocer cuáles son sus temores, necesidades y saber lo que siente, además reafirma que otro aspecto importante es el fortalecimiento de la comunicación y programar el tiempo de calidad que puede compartir con ellas en diferentes espacios.

En el caso particular “Andrea” manifiesta que se siente muy feliz al poder ver, escuchar, abrazar y besar a su madre cada vez que la visita, ya que recuerda que antes de que se enfermara estas expresiones de afecto no eran posibles hacerlas y aunque ahora las permite, lo hace de una manera mesurada, pues su madre siempre fue una persona de carácter fuerte y emociones planas, por esta razón el poder llevar a cabo dichas manifestaciones de afecto ha permitido estrechar aún más los vínculos no solo con su madre sino también con su hermana, sobrina e hija.

En cuanto a lo que la comunidad de cuidado debería tener en cuenta para fortalecer los procesos de comunicación familiar, sería revisar la viabilidad de reactivar espacios los fines de semana en donde se pueda interactuar con el equipo profesional del hogar, para tener un diálogo directo con los familiares y las personas mayores a través de diferentes actividades que permita el intercambio de información frente al cuidado integral y los compromisos de corresponsabilidad como lo es el poder reactivar la visitas en la comunidad todos los días, salida familiar (llevar a la persona mayor a la casa de su familiar) y aumentar la frecuencia del contacto telefónico o videollamadas para mantener el diálogo permanente la persona mayor y sus familias para continuar afianzando los vínculos afectivos, las demostraciones de afecto que permiten el

bienestar emocional de la persona mayor que conlleva a una adecuada condición de salud que redunde en el cumplimiento de los derechos mirados desde un cuidado integral para los mayores y sus familias tal como se hacía antes de la pandemia(ver Anexo L).

Para terminar con las actividades del presente proyecto, se lleva a cabo el último encuentro con la red familiar, donde se socializan los hallazgos encontrados en el PAF frente a los procesos de comunicación familiar y el fortalecimiento de los derechos humanos de la persona mayor institucionalizada en la comunidad de cuidado, encontrando en primer lugar, que la red familiar establece y mantiene la comunicación con su ser querido a través del “intercambio palabras, gestos y acciones que conlleve a dar un significado especial a la comunicación de la persona mayor y su familiar”.

En segundo lugar, en el contexto donde se llevó a cabo la investigación, se evidencia que “Andrea” quien participó del ejercicio es una referente activa, corresponsable en el proceso del cuidado de la persona mayor, mantiene una comunicación cercana, afectiva y permanente que ha permitido mantener activo el vínculo afectivo con la persona mayor en el medio institucional.

En tercer lugar, es importante mencionar que la hija menor de la persona mayor institucionalizada, es la veedora junto con su hermana, de velar que desde el medio institucional se continúe llevando a cabo el restablecimiento de los derechos humanos de la persona mayor, acompañando la atención que le brindan para mantener “condiciones necesarias a nivel físico, cognitivo, emocional, lúdico-recreativo y social que su ser querido necesita para tener un envejecimiento activo, digno y feliz”, como lo expone Galvis Ortiz (2011, p. 25).

Como parte final del proyecto, durante el proceso se indago con la familia sobre cuál era la apreciación que se tenía frente al rol que realiza la comunidad del cuidado frente al proceso de

comunicación familiar y el restablecimiento de los derechos humanos de la persona mayor, referenciando que:

*La institución ha implementado nuevas estrategias para fortalecer la comunicación con las familias como lo ha sido la creación del grupo de WhatsApp donde se comparten información importante como es el contacto telefónico de los profesionales de la comunidad, horarios de visitas y días de llamadas o videollamadas, además de compartir información educativa frente a las patologías más importantes que presentan las personas mayores, pacto de convivencia, planes alimentarios, fotos, videos de las actividades que se realizan en el hogar, e información sobre las salidas al medio familiar; para lo cual considero que la institución hace un trabajo super importante con los adultos mayores y en cuanto a los derechos humanos he visto que todo el tiempo tiene un significado especial para el cuidado de mi mamá, ya que se gestionan las citas médicas manteniendo el derecho a la salud activo, pero además el hogar también vela porque mi madre cuente con una adecuada nutrición, higiene personal y que su cuidado se de forma respetuosa, paciente y fraterna. (DC5-Andrea-hija)*

Durante el desarrollo del PAF, “Andrea” participó de forma activa y dinámica en cada uno de los encuentros propuestos de manera virtual y presencial, manteniendo una actitud propositiva, interesada y empática en cada una de las propuestas presentadas. De cada actividad se recolectó la información necesaria, a través de grabaciones, registros fotográficos y diarios de campo, que permitieron finalizar el PAF de la mejor manera y con la participación de Andrea a los talleres dispuestos para llevar a cabo la sistematización de la experiencia.

## Método

### Fundamentación epistemológica de la sistematización de la experiencia

En este apartado se presentan los sustentos metodológicos que respaldan el proceso de sistematización de la experiencia del acompañamiento realizado a la red familiar de la comunidad de cuidado, en un inicio se profundiza en los paradigmas de investigación socio crítico y hermenéutico, posteriormente en los enfoques de investigación que enmarcan este proyecto como son el cualitativo y la investigación acción participativa, y se culmina con el tipo de investigación donde se conceptualiza la sistematización de experiencias.

Esta investigación se plantea desde el paradigma crítico, ya que su principal propósito no es solo llegar a comprender una situación o fenómeno en particular, sino que también propone cambiarlos. Según Zavala Caudillo (2011) “bajo este esquema, el trabajo social debe incorporar la sistematización/recuperación de la experiencia en la academia, referida principalmente a la formación, producción teórica y generación de propuestas metodológicas para la intervención o acción profesional”(p. 94), que responda a las características, condiciones y necesidades de cada contexto social, así mismo, entender que la diversidad de planteamientos que giran con relación a la sistematización de experiencias intenta dar cuenta de la relación entre la teoría y la práctica, pero las formas de abordarla varían de acuerdo con el contexto social y los actores involucrados.

Por su parte, el paradigma de investigación hermenéutico conduce a plantear la relación entre teoría y práctica, reconociendo un todo entre la palabra y la acción que surge desde la interpretación que se genera de la experiencia y el sentido que se da. Según Heidegger y Gadamer (citados en De la Maza, (2005)), “sentido es el horizonte del proyecto, estructurado por el haber-previo, la manera previa de ver y la manera de entender previa el espacio desde el cual

algo se hace comprensible en cuanto a algo” (p. 9). Por tanto, la acción no es algo externo al sentido o interpretación que la produce.

De esta manera, la hermenéutica se inscribe en un paradigma interpretativo, el cual define a la sociedad como una realidad que se construye y mantiene a través de interacciones simbólicas y pautas de comportamiento. Según Zavala Caudillo (2011), “la realidad tiene un carácter objetivo y subjetivo, pretende comprender e interpretar las acciones sociales llenas de significados. Su fin es la captación y reconstrucción de significados” (p. 92), el lenguaje que emplea es metafórico y conceptual, el modo de captar la información y evidencias sociales no se encuentra estructurada, es más bien flexible, su procedimiento es inductivo y la orientación de sus estudios son holísticos. En conclusión, su propósito es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos comunes de estas vivencias.

Con respecto al enfoque, para esta investigación se toma el cualitativo porque agrupa una serie de propuestas que buscan describir e interpretar situaciones particulares. Según Torres (1996), “los enfoques cualitativos asociados al paradigma interpretativo asumen la realidad social como una construcción colectiva de sentido, como un tejido de relaciones y representaciones cambiantes y complejas” (p. 7). El abordaje se realiza acudiendo a la historia, análisis de relaciones y al reconocimiento simbólico y de sentido que estructuran las realidades.

Para los enfoques cualitativos, la realidad es una construcción social compartida por sus miembros; el hecho de ser compartida, determina una realidad percibida como objetiva, viva y reconocible para todos los participantes en la interacción social, es decir que para las ciencias sociales es importante comprender las realidades tal como se presentan en los entornos donde se

acompaña a sus actores sin asumir una mirada subjetiva frente a lo investigado, (Torres, 1996, p. 7).

La empatía que busca el investigador, consiste en desentrañar las estructuras de significación del colectivo social; produce una interpretación, una versión propia que actúa como espejo "impreciso, distorsionado" en el cual los investigados puedan verse.

Para este caso en particular se encuentra la persona mayor y el apoyo que recibe de sus hijas y desde el contexto de institucionalidad que recibe desde la comunidad de cuidado, por tanto, se inició con la revisión de los actores involucrados en las diferentes dinámicas familiares para poder de esta manera afianzar la dinámica de relacionamiento que existe entre ellas y poder generar en un futuro encuentros familiares que cambien la forma como se conciben las perspectivas vitales en el proceso de envejecimiento.

A partir del enfoque de la Investigación – Acción – Participación (IAP), que para este caso en particular pretendió transformar la comunicación familiar para el cuidado de la persona mayor, y en esto se basa la IAP, “comprender y resolver problemas específicos de una colectividad vinculadas a un ambiente donde se va aplicando la teoría junto con la práctica, se indaga y al mismo tiempo se interviene la situación”, (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, p. 496).

Desde la IAP se puede aportar estrategias que permitan llevar a cabo reformas estructurales y propiciar un cambio social y transformar la realidad para que las personas involucradas tomen conciencia de su papel en el proceso de transformación. Creswell (2013, citado en Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, p. 497) considera dos diseños fundamentales de la IAP, una desde lo práctico que involucra la indagación individual o en equipo y se centra en el desarrollo y aprendizaje de los participantes; y desde lo

participativo y estudia temas sociales que constriñen las vidas de las personas de un grupo o comunidad y se enfoca en cambios para mejorar el nivel de vida y desarrollo humano de los individuos.

Todos los enfoques apuntan a replantear el quehacer de intervención orientado a los ejes de comunicación y derechos humanos que se tomaron para el desarrollo de esta investigación buscando generar un desarrollo humano, integral y sustentable, donde los derechos humanos se articulen, no solo con las políticas sino también con la dinámicas sociales y, por otra parte, se consoliden los vínculos afectivos y la comunicación en un mayor compromiso de corresponsabilidad que facilite la adaptación institucional para la familia y su ser querido.

Teniendo en cuenta todo lo anteriormente descrito podemos ver cómo se relaciona con la sistematización de experiencias y en palabras de Cogollo (2016, p. 61), “visibiliza la voz del otro, donde su propósito es reflexionar frente a las experiencias que se convierten en fuente de conocimiento social y buscan transformar una realidad” y de esta manera la IAP los convierte en sujetos activos que transforman sus realidades.

Entendiendo que el objeto de conocimiento de la sistematización lo constituye la experiencia desde la asesoría familiar, la interpretación como método de análisis remite, por tanto, al punto de vista subjetivo de la acción de los actores, es decir que es importante realizar un análisis de la situación a acompañar a partir de los diálogos de saberes que se establecen desde la teoría metodológica implementada para la asesoría familiar y la participante del proceso de la experiencia de sistematización, (Zavala Caudillo, 2011).

Como parte de las prácticas emergentes de producción de conocimiento, la sistematización de experiencias tiene como distintivo la apuesta por la producción de conocimiento en dimensiones como la subjetividad, entendida según Collogo (2016, p. 61) como

la reconstrucción de la experiencia individual y colectiva de conocimientos y saberes que posibiliten la transformación de las situaciones problemáticas a través de la generación de una nueva forma de observar y entender las realidades sociales.

El eje se encamina a comprender la experiencia vivida con el propósito de aprender de ella, transmitir y difundir ese aprendizaje. La sistematización según Zavala Caudillo (2011) se puede conceptualizar como:

Un proceso que permite la reflexión crítica con base a reconstruir la experiencia de la práctica, de elementos tanto objetivos y subjetivos inmersos en contextos históricos, económicos y sociales situados que han intervenido con el fin de comprender, interpretar y generar conocimiento teórico y empírico a partir y desde la práctica profesional. (p. 99)

Entendida de esta manera la sistematización, posibilita comprender las acciones sociales llevadas a cabo en la práctica en dos dimensiones: en lo objetivo, referido a los aspectos dados y materializados en la experiencia y, por la otra, a los elementos subjetivos que se desprenden del sentido, representaciones y de una visión del mundo común de los actores.

Los esfuerzos para comprender, apoyar y orientar el acompañamiento a la participante frente a la institucionalización de la persona mayor en la comunidad de cuidado ha sido un desafío, dado que la institucionalización es un fenómeno en aumento acelerado en el país que requiere se le empiece a dar una mirada más detenida a fin de poder generar acciones que verdaderamente forjen nuevas alternativas y estrategias de acompañamiento, atención y servicios al cuidado de los mayores que no cuentan con las posibilidades adecuadas para enfrentar su curso de vida, dado que están solos o sus vínculos familiares son débiles o nulos.

Zavala Caudillo (2011, p. 99), plantea que “las realidades tienen un carácter objetivo y subjetivo, que pretende comprender e interpretar las acciones sociales llenas de significado”, donde su fin último es la captación y reconstrucción de los significados. En este sentido, es importante resignificar la vida digna de la persona mayor desde el medio institucional y así transmitir y difundir dicho aprendizaje. Según Cogollo (2016, p. 58), es importante rescatar los saberes personales, familiares y sociales, a fin de generar cambio en la dinámicas sociales que permitan espacios de reflexión que para este proyecto consiste en enfatizar en la red familiar participante el objeto de estudio frente a mejorar o transformar la comunicación con la persona mayor, para el fortalecimiento del compromiso personal en pro de mejorar la calidad de vida y el bienestar de su ser querido dentro y fuera del medio institucional, a través de una mirada sistémica que permita vislumbrarla de manera integral.

## **Descripción del diseño metodológico**

### ***Instrumentos y procedimientos***

Los instrumentos utilizados durante el proceso de sistematización de la experiencia y la planificación que se llevó a cabo para desarrollar la estrategia de acompañamiento a la red familiar y que permitieron recopilar la información fueron: los diarios de campo, el registro fotográfico, apoyados a través de encuentros virtuales y presenciales donde se llevaron a cabo entrevistas, talleres y conversaciones que permitieron implementar las actividades del PAF (ver anexo M), aunque se invitó a participar de estos espacios a la hija mayor y a las nietas de la persona mayor, así como a la profesional de trabajo social de la comunidad, esto no fue posible, dado a los tiempos y horarios laborales y personales que manejan.

Los instrumentos que mayormente aportaron a la recolección de la información fueron las entrevistas semiestructurada y abierta, las cuales según plantea Hernández Sampieri, Fernández

Collado, & Baptista Lucio (2010), son conversaciones entre una persona (entrevistador) y otra (entrevistado) que se hace con el fin de obtener respuestas sobre temáticas no tan conocidas por el entrevistador.

### ***Recopilación de información***

Para llevar a cabo la organización de la información se realizó la matriz de triangulación que recoge los ejes de comunicación familiar que tiene y derechos humanos, categorías, subcategorías y los fragmentos aportados por “Andrea”, (ver anexo N).

**Tabla 3.**

*Ejes, categorías y subcategorías*

<b>Ejes</b>	<b>Categorías</b>	<b>Subcategorías</b>
<b>Eje. 1 Comunicación Familiar</b>	1. Recursos de Comunicación	1.1 Canales Directos
		1.2. Visitas presenciales
	2. Tipos de Comunicación	1.3. Canales Mediados por Tics
<b>Eje: 2 Derechos Humanos</b>	1. Restablecimiento de los derechos	1.1 Vulnerabilidad Social
		1.2. Dignidad Humana

Sin embargo, se hizo necesario ampliar la información obtenida con la familia participante del proyecto, para lo cual se contacta a la trabajadora social de la comunidad del cuidado y a otra referente familiar con quienes se realizaron entrevistas abiertas para conocer su punto de vista frente a los procesos que se realizan en la comunidad para el mantenimiento y fortalecimiento de la comunicación de la persona mayor y su red familiar, encontrando que desde la institución el área de trabajo social es quien se encarga de mantener activa la comunicación con las familiar por medio de contactos telefónicos, videollamadas, autorización de visitas y permisos a medio familiar para mantener activo los vínculos y la corresponsabilidad familiar y

en cuanto a la información brindada por la referente familiar, corrobora lo mencionado por la institución, sin embargo, ella refirió que sería importante poder implementar en el comunidad nuevas formas de comunicación con los familiares, sugiriendo que se creara un espacio específico con todo el equipo profesional para conocer de primera mano los cambios presentados a nivel físico, cognitivo, emocional, ocupacional y social de su ser querido, además de ser más cercanos y cálidos a la hora atenderlos, de ampliar los tiempos de visita que permiten generar mayor bienestar para las personas mayores y sus familias.

### ***Validación de información recopilada***

Para llevar a cabo la validación de los resultados se cita a Andrea a un encuentro virtual dónde se comparten los hallazgos obtenidos durante la sistematización entregándose como conclusiones las siguientes:

- Durante el desarrollo del PAF, Andrea participó de forma activa y dinámica en cada uno de los encuentros propuestos de manera virtual y presencial, presentando una actitud propositiva, interesada, empática en cada una de las propuestas presentadas. De cada actividad se recolectó la información necesaria, a través de grabaciones, registros fotográficos y diarios de campo, que permitieron a la referente asumir nuevas formas de comunicarse no solo con su madre sino también con su hermana, sobrina e hija para de esta manera fortalecer los vínculos afectivos entre ellas, que permitan generar una mayor presencia de los miembros de su familia en la vida institucional de su mamá.
- En segundo lugar, en el contexto donde se llevó a cabo la investigación, se evidencia que Andrea es una referente activa, dispuesta siempre a colaborar con los cuidados de su madre, manteniendo una comunicación permanente con la comunidad de cuidado a

fin de cumplir con los compromisos de corresponsabilidad dispuestos para mantener el bienestar de la persona mayor.

- En el tercer lugar, es importante reconocer el papel fundamental que Andrea ha asumido en los procesos de mantenimiento de los derechos de su madre dentro de la comunidad del cuidado, apoyando la realización de todas las actividades que conllevan al bienestar físico, cognitivo, emocional, lúdico-recreativo y social para envejecimiento activo, digno y feliz”, como lo expone Galvis Ortiz (2011, p. 25).

Así mismo se le entrega como herramienta un folleto a la familia con recomendaciones que puede tener en cuenta cuando realice las visitas a su ser querido, por otra parte, a la institución también se entregan recomendaciones para el personal de apoyo que a diario interactúa con las personas mayores (ver anexo O).

### ***Consideraciones éticas***

La institución otorga el permiso para llevar a cabo la investigación con algunas redes familiares de la comunidad de cuidado. En el segundo encuentro llevado a cabo con la hija menor de la persona mayor institucionalizada se firma el consentimiento informado para autorizar el uso de los datos obtenidos durante el proceso de investigación.

Se aclara que los datos personales recolectados en esta propuesta investigativa no se usarán para otras actuaciones, así mismo, que las personas que participaron en esta investigación no supone ningún riesgo, al contrario, se busca fortalecer su proceso de comunicación y cumplimiento de los derechos durante el proceso de vejez. El uso de datos se maneja bajo las normas de uso y tratamiento de datos personales que estipula la Ley 1581 de 2012, como también los derechos de autor de fuentes citadas de acuerdo con la normatividad establecida para tal fin.

Esta investigación al tener un carácter ético para la investigación cualitativa y el acompañamiento de los procesos sociales, también basará el proceso de sistematización bajo los lineamientos del Código de ética de los Trabajadores Sociales en Colombia (2019), especialmente el Capítulo 4, Principios y Valores, en el Artículo 10, contempla los principios de respeto y confidencialidad a la información de las personas a las cuales se les presta un servicio y a las instituciones, también el Capítulo 5, Compromisos, en el Artículo 13, que se refiere a los compromisos fundamentales que tienen como principio la defensa de los derechos humanos, la dignidad, el bienestar y el desarrollo social por medio del reconocimiento y el fortalecimiento de la capacidad de participación activa de los sujetos en proyectos encaminados a mejorar sus condiciones.

Por último también se toma en cuenta la Resolución 8430 de 1993 emitida por el Ministerio de Salud que hace referencia en el Capítulo II. De la Investigación en Comunidades, en el Artículo 22, que se refiere que en cualquier investigación comunitaria, las consideraciones éticas aplicables a investigación en humanos, deberán ser extrapoladas al contexto comunal en los aspectos pertinentes.

Bajo esta normatividad se ha regido el desarrollo de este trabajo de investigación.

## **Interpretación y comprensión de la experiencia**

En este apartado se presenta la interpretación y análisis de la sistematización de la experiencia, profundizando en los ejes establecidos:

Eje 1. Comunicación Familiar y el Eje 2. Derechos Humanos, como respuesta a los objetivos y a las preguntas de investigación planteados en la matriz de triangulación.

Para ello se retoma la voz de la participante del proceso, dando fe a lo citado por Cogollo (2016) quien al conceptualizar la sistematización de experiencia afirma que se relaciona con recuperar los saberes y visibilizar la voz del otro. En este proceso es importante citar algunos postulados teóricos que fundamentan el análisis y la interpretación de los resultados obtenidos en la experiencia.

### **Eje 1. Comunicación**

El Eje 1 está compuesto por dos categorías: recursos de comunicación y tipos de comunicación. En este eje se propuso como objetivo identificar los procesos de comunicación familiar de las personas mayores institucionalizadas en comunidades de cuidado en la ciudad de Bogotá. Para dar respuesta a este objetivo, se establecieron preguntas de sistematización encaminadas a identificar los recursos de comunicación familiar y así mismo los tipos de comunicación con que cuenta la familia para comunicarse con sus seres queridos cuando están institucionalizados. Bajo este marco, retomando la matriz de triangulación, en este eje se identificaron como subcategorías canales directos y visitas presenciales.

## Situación inicial

### *Recursos de comunicación*

En la reconstrucción de la situación inicial, esta categoría está relacionada con “el intercambio de información entre dos o más personas y se realiza mediante el lenguaje hablado y a través de señales no verbales que se efectúan por medio de los movimientos del cuerpo”, (Lifeder, 2020). Dentro de esta categoría se encuentran dos subcategorías que concretamente dan cuenta de los aspectos principales que caracterizan los recursos de comunicación en las familias de las personas mayores institucionalizada en la comunidad de cuidado en la ciudad de Bogotá, que para esta investigación son: a) canales directos y b) visitas presenciales.

En cuanto a la subcategoría “*canales directos*”, según Wolton (2013, pp. 12-15), “son los medios por los cuales el comunicarse es convivir, la información remite a la idea de verdad, y en lo referente a la comunicación remite a la idea de compartir”, se identificó que Andrea reconoce los recursos de comunicación familiar que usualmente utilizan en su cotidianidad e interacción con la persona mayor institucionalizada en la comunidad de cuidado.

Frente a esta subcategoría Andrea dice que: “*el saber decir las cosas y el saber escuchar, el saber transmitir y el saber recibir es importante para tener un buen entendimiento, pues muchas personas no saben hablar y decir las cosas y estas pautas nos permite tener una buena comunicación*” (Encuentro 11.03.2023). Dado que el proceso de comunicación con su madre se realizaba desde el grito y en ocasiones del maltrato físico, a lo que ella refirió no replicar en su vida, en especial en su proceso comunicacional con su hija, ya que no quiere repetir la historia que tuvo con su mamá.

Dentro de nuestro proceso de entendimiento de la presente subcategoría se hizo importante incluir la voz de otro participante, como lo fue la trabajadora social de la comunidad

de cuidado, ya que en el desarrollo de la situación encontrada frente a los “*recursos de comunicación*”, está entendida desde lo enunciado por Wolton (2013, pp. 12 - 15), “no se puede vivir sin informaciones, intercambios e interacciones. Es decir, desde la información más ligera hasta la comunicación más mercantil, el horizonte es al fin el mismo, la búsqueda del otro y de la relación”, ante esto la trabajadora social afirma que: “ *el canal directo soy casi todo yo. . . Sin embargo, están las líneas de teléfono y de celular de la institución que apoyan a los familiares orientándolos en la información que necesiten tener frente a su persona mayor* ”(Trabajadora Social, 27.03.2023).

Durante el desarrollo de la experiencia fue visible en la referente familiar de la persona mayor el grado de importancia que tiene para ella y su hermana mayor el poder mantener una comunicación activa y permanente con su madre, aunque en muchas ocasiones es liderada por Andrea, conocer de primera mano las necesidades físicas, emocionales y de cuidado que requiere, pero a su vez también ser parte del proceso de atención que se da conjuntamente con la comunidad de cuidado, como lo pudo manifestar durante el desarrollo del PAF en el taller 1, donde elaboró un collage expresando cuáles eran esos niveles de comunicación que se deben mantener dentro de la familia para fortalecer la comunicación entre sus miembros que para su caso son su hermana mayor, sobrina e hija.

Por esta razón se hace necesario explorar aún más el panorama familiar de la participante a través de la siguiente pregunta: ¿qué sucesos ocurrieron en otras áreas de su vida que pudieran tener relación con esto?, “Andrea” refirió que esta situación puede estar relacionada con las experiencias de vida de su madre, ya que ella nunca mantuvo una relación cercana con sus hermanos y padres, no entiende qué pudo haber ocurrido porque su mamá jamás les habló acerca

de sus familiares, siempre estuvo sola, de hecho “Andrea” no conoció a nadie de su familia materna:

*En este momento no puedo decir que tengo tíos (as) o primos (as), ya que no sé quiénes son, si están vivos o en donde viven, pues, al tocar el tema con mi madre siempre respondió con un gran silencio. (DC2-Andrea-hija).*

Actualmente, se viene notando el deterioro en los procesos comunicativos, porque, por lo general se ha ido perdiendo el diálogo y la negociación, tal es el caso de las personas mayores que son institucionalizadas, ya que, al llegar a estos lugares sienten el abandono de sus familiares, o, aunque vayan a visitarlos limitan el compartir y la interacción por distintos factores como el tiempo, las obligaciones u otros factores en general. Como lo expresa Wolton (2013), “el diálogo y la negociación forman parte de la comunicación tanto como los escasos momentos en que los individuos se comprenden, comunicar es cada vez menos transmitir, raramente compartir, lo más a menudo negociar y finalmente convivir” (pp. 88-90).

Finalizando la reflexión frente a la categoría recursos de comunicación, surge la subcategoría denominada “*visitas presenciales*” que siempre ha existido como una de las estrategias más importantes con las que cuenta la institución para mantener activa y fortalecida la comunicación y compromiso de las familias hacia sus personas mayores, tal como lo dice la participante:

*Las visitas en el hogar, son vitales para mi madre y para nosotras, pues nos permiten mantener la cercanía y el contacto físico y emocional con mi mamá, le hace mucho bien a ella como a que nosotras no nos sintamos solas, en especial que mi madre se siga sintiendo querida y no abandonada. (Andrea, encuentro 11.03.2023)*

Durante el proceso de envejecimiento es importante comunicarse de manera eficaz para evitar que se sientan incomprendidos y frustrados, “no se debe dejar de hablar con las personas mayores solo porque el proceso se vuelva más lento, es importante que se sientan acompañados y se tenga paciencia, ya que es esencial para brindar un buen cuidado” (Supercuidadores, 2023).

La comunicación verbal es una característica vital de la interacción con el otro, pero no solo las palabras son la herramienta principal de comunicación, la cara, gestos y postura ayudan a reforzar el mensaje que se desea transmitir y para la persona mayor es de gran ayuda, ya que pueden leer los labios e interpretar la comunicación no verbal.

### ***Tipos de comunicación***

La segunda categoría identificada en la situación inicial fue nombrada “*tipos de comunicación*”, la cual se relaciona con los diferentes medios con los que cuentan las familias de personas mayores institucionalizadas en comunidades de cuidado para que estas les permitan mantener activa las dinámicas dentro de su sistema familiar, como lo expone Luhmann (2000), “la construcción del sistema, consiste en la comprensión y reducción de la complejidad del mundo” (pp. 10-11), es decir cómo se desarrolla la dinámica de la familia participante en cuanto a la manera en que se comunican individualmente y entre los sistemas con los que interactúan (instituciones) generando una nueva construcción de sus dinámicas internas y externas frente a la manera cómo reaccionan frente a las crisis, el lenguaje que usan para manifestar sus desacuerdos, necesidades y aciertos.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, “Andrea” manifiesta recordar que su madre tenía un ritual muy importante para ella y era que para la navidad siempre vestía el pesebre:

*Era todo un acontecimiento buscar el aserrín para colocar las figuras dentro de él, esta es una de las tradiciones que considero nos inculcó para que la hiciéramos siempre, por esa razón nunca me puede faltar vestir el mío así sea en la mesa de noche, pero siempre lo hago porque de alguna manera me recuerda a mi madre aunque ella no fue una persona que participara de nada religioso siempre realizaba el pesebre, precisamente para la navidad del año pasado ella nos acompañó en la casa y participó de la novena leyendo algunos gozos.*

Para analizar la concepción que la familia hace frente a los mitos se evidencia que estos están atados a representaciones que se tejen desde las creencias humanas, familiares y tradicionales de la comunidad. Tal como lo afirman Imber-Black, Roberts, & Whiting (1997):

Los mitos y rituales son portadores de las evaluaciones tradicionales que hacen las sociedades sobre los valores atribuidos a tal o cual experiencia; además, ofrecen un instrumento importante para atravesar las propias experiencias vitales cuando se transforman en recursos para identificar, rotular y relacionarse con las fuerzas que se sienten como activas dentro del propio entorno. (p. 70)

En el desarrollo de esta subcategoría, se dio paso a la participación de la voz institucional, frente a su postura como medio de apoyo para llevar a cabo los diferentes tipos de comunicación familiar de las personas mayores que residen en la comunidad de cuidado, a lo que manifiestan:

*Se cuenta con un grupo de WhatsApp que manejo yo, como canal directo en el cual se da la información de la institución y se envían algunas fotos de las actividades realizadas, además de mantener contacto telefónico con las redes familiares donde*

*se organizan los horarios de visitas, permisos de salida a medio familiar y temas generales de interés" (Trabajadora Social, 27.03.2023).*

Lo que ha permitido mantener los vínculos socioafectivos de las familias hacia sus seres queridos en medio de la institucionalización.

## **Implementación**

### ***Recursos de comunicación***

En los procesos de institucionalización en comunidades de cuidado las personas mayores y sus familias deben atravesar varias situaciones difíciles como es el distanciamiento físico, la falta de cercanía emocional, de demostraciones de afecto, de compartir un mismo espacio y de mantener una comunicación activa y permanente que dé ese sentido de unidad, entendida como la unión, comprensión y afecto entre sus miembros, para que esta no se debilite con el paso del tiempo y durante la estadía de su ser querido en el medio institucional, tal como se evidencio en el desarrollo de los talleres, donde la participante manifestó que para tener una adecuada comunicación familiar esta debe basarse esencialmente en la importancia de *saber si la otra persona me está entendiendo, es decir usar términos que la persona comprenda, no suponer, sino decir las cosas como son, pero con tacto, saber hablar y saber escuchar, es muy importante en la comunicación familiar. (DC2- Andrea-hija)*

Dentro del proceso de la narrativa ante la situación vivida se logra develar que la referente familiar se siente triste, pero a la vez muy orgullosa de sus logros en especial el de haber podido sacar adelante a su mamá, cuando en algún momento pensó que la perdía, el batallar sola en tantas situaciones difíciles para lograr tener el apoyo de la Secretaría Distrital de Integración Social en la asignación del ingreso a su madre en la comunidad de cuidado, aunque en algunos momentos se ha sentido cansada, sola y hasta en ocasiones frustrada frente al grado

de responsabilidad que ha tenido que asumir desde su adolescencia, en especial para reorganizar sus roles como madre, trabajadora e hija para lograr cumplir con todas sus responsabilidades en especial en la de acompañar a su mamá a citas médicas, realizar visitas periódicas los fines de semana cuando cuenta con un poco más de tiempo, de realizar largas filas para tramitar la entrega de los medicamentos que no le pueden faltar para mantenerla controlada en sus patologías, y además participar en las diferentes actividades realizadas en la comunidad a fin de generar el fortalecimiento de los vínculos afectivos.

Por otro lado, dentro de la ejecución de los encuentros de asesoría familiar también se logró identificar que los principales factores que genera una inadecuada comunicación familiar con la persona mayor se dan por no saber escucharlos, valorarlos y tenerlos en cuenta durante los diferentes sucesos de la vida familiar como miembros activos de la misma así no estén presentes en el momento de tomar decisiones o afrontar situaciones complejas, tal como lo afirman Watzlawick, Beavin Bavelas, & Jackson (1971, p. 51), “la comunicación adecuada depende de que se cumplan una serie de axiomas, pues en caso de que alguno falle pueden producirse malentendidos comunicativos”, que para el caso de la participante manifiesta que: *la comunicación con mi madre sigue siendo buena, cercana, pero ahora la siento más personal que cuando vivía con nosotras, ya que cada vez que la visito me permite que la abrace, le de besos, ya que antes estas manifestaciones de afecto no eran posibles con ella antes.* (DC2-Andrea-hija)

Lo anteriormente referido por la participante, hace parte de los encuentros que se sostuvieron con ella de forma presencial en la institución y en donde nos acompañó la persona mayor de manera pasiva, pero especial frente a la actividad del Taller: reconociéndonos – masaje de manos que permitió un acercamiento diferente entre madre e hija, favoreciendo así su proceso de comunicación.

Sin embargo, la comunicación requiere de un compromiso de ambas partes del proceso, y esta es precisamente la situación que se presenta constantemente entre las familias y las personas mayores, pues, por lo general las personas suponen que su ser querido dentro del proceso de envejecimiento ya no tienen nada que decir cuando en realidad es totalmente diferente, dado que todavía pueden expresar sus ideas, contar sus anhelos e intereses, a través de las actividades que realizan dentro del medio institucional enmarcado desde los aspectos positivos por resaltar en la comunicación, tal como lo menciona *“lo más importante es que nos permite expresar nuestros sentimientos, nos ayuda a solucionar problemas entre familia, nos mantiene motivados todo el tiempo y nos permite interactuar de forma sana a través del compartir diario con nuestra familia”*, (Andrea, encuentro 15.03.2023).

Otro aspecto importante por mencionar dentro de los recursos de comunicación con los que las familias pueden llevar a cabo su proceso de comunicación son las *“visitas presenciales”*, a lo que Andrea dice:

*Las visitas al hogar nos han permitido mantener activo el vínculo con nuestra madre, a conocer cómo se encuentra en su condición de salud, pero también a poder organizar nuestro tiempo con mi hermana mayor para poder acompañarla a sus citas médicas, pero sobre todo a poder apoyar a la comunidad de cuidado en todo lo que requiera por parte nuestra.* (Encuentro 15.03.2023)

Finalmente, dentro de los procesos de comunicación familiar en las comunidades de cuidado para las personas mayores, es importante no olvidar que se viene notando un deterioro importante en el acto comunicativo, por tal motivo se realiza con el apoyo de la familia y como propuesta para las familias de la comunidad de cuidado el diseño de una pieza comunicativa (ver Anexo O) en donde se describen las recomendaciones para fortalecer el proceso de

comunicación con su ser querido institucionalizado, frente a este aspecto la participante menciona:

*La comunicación me ha ayudado de forma positiva con mi hermana todo el tiempo, ya que estamos pendiente de las citas médicas de mi mamá, sus medicamentos, salidas al medio familiar para que comparta con nuestras hijas y con nosotras, fechas especiales, navidad, ir a un parque, saber qué es lo que le gusta comer a mi mamá, entonces nos permite crear vínculos que ayudan todo el tiempo a cuidar a mi mamá y también a estar pendiente de todo lo que el hogar necesite por parte de nosotras". (DC2-Andrea-hija)*

## **Situación Final**

### ***Recursos de comunicación***

En la situación final encontramos nuevamente las categorías “*recursos de comunicación*” y “*tipos de comunicación*”, teniendo en cuenta que durante toda la investigación se evidenciaron cambios significativos a través de las actividades realizadas como el ritual: el árbol de la vida familiar, (ver anexo P). El cual aportó al entendimiento de las categorías, ya que le permitió a Andrea poder expresar de manera reflexiva, abierta y tranquila sus sueños, temores y las estrategias puede tener en sí misma para lograr superar las dificultades a través de una comunicación asertiva, afectiva y concreta.

Para lo cual se pregunta a Andrea ¿Piensa usted que esos hechos prepararon el camino para que usted diera esos pasos?

*Pienso que, si porque no quería repetir la historia de mi mamá al no tener una buena comunicación con sus familiares, se quedó completamente sola, sin nadie a quien acudir, solo nos tiene a nosotras sus hijas, por esa razón creo que el tener*

*una comunicación cercana, fraterna y de colaboración entre los miembros de la familia, facilita todos los procesos en la interacción, en mi caso lo refiero por mi hermana, con quien estoy fortaleciendo el vínculo no solo conmigo sino también con mi mamá. (DC2-Andrea-hija)*

A través de la actividad del PAF “Taller: conociendo los actores de la comunicación familiar”, donde Andrea participó de manera reflexiva a través de las diferentes preguntas que se generaron alrededor de sus creencias culturales y sociales frente a la comunicación, del cómo se ha generado a lo largo de su historia familiar los procesos de comunicación y de cómo se ha fortalecido la comunicación en su familia con la participación de los encuentros. De esta manera se hace visible que “comunicarse es convivir, la información remite a la idea de verdad, y en lo referente a la comunicación remite a la idea de compartir”, (Wolton, 2013, p. 12-15). Este es un fragmento que da cuenta de las transformaciones:

*Si mucho ha cambiado, ya que puede hablar con más tranquilidad, comparto mi experiencia a raíz de los talleres de forma positiva, permito que conozcan cosas de mí, como yo los descubro a ellos y esto nos ayuda a tener una mejor comunicación y a vivir en comunidad. (Andrea, encuentro 15.03.2023)*

Frente a la subcategoría nombrada “*visitas presenciales*”, surge un nuevo elemento en el canal de comunicación, que se hace visible en la implementación del ritual el árbol de la vida familiar, la cual se relaciona con las dificultades y fortalezas que se gestan dentro del proceso de comunicación como lo expresa la participante: “*en el momento de comunicarnos debemos dejar salir lo mejor de nosotros mismos, a través de la paciencia, el amor, a respirar profundamente ante la escucha del otro*” (Andrea, encuentro 11.03.2023). Este nuevo elemento de la confianza

en sí misma permite que la comunicación en la familia se genere a partir de un diálogo efectivo, con atención y cuidado en la persona mayor.

Otra de las transformaciones evidenciadas dentro de la subcategoría está dada en cómo la participación de la familia en los talleres y encuentros para el desarrollo del PAF permitieron el fortalecimiento de la comunicación entre la red familiar y la persona mayor, a lo que la participante manifiesta: *“claro que sí permitió seguir fortaleciendo el vínculo afectivo con mi madre, pues cada vez que iba a la comunidad para asistir a los talleres, de paso aprovechaba para compartir con ella y poner en práctica lo explicado”* (Andrea, encuentro 15.03.2023).

### ***Tipos de comunicación***

Para terminar el análisis de este eje, en la categoría *“tipos de comunicación”*, la cual enfatiza en cómo la familia realiza el intercambio de información entre los miembros de su núcleo, la persona mayor y la comunidad de cuidado, para la cual se encuentra la subcategoría de *“canales mediados por las Tics”* se evidencia la importancia de estos recursos de comunicación en la red familiar, como se evidencia en el siguiente fragmento:

*Si gracias a Dios, existen estos canales que me permiten hablar y ver a mi mamá, ya que por la distancia o porque en ocasiones mi trabajo no permite que pueda verla personalmente a diario, también me ha permitido sacar las citas médicas a través del teléfono, comunicarme con el hogar para conocer el estado de mi mamá, estos medios me han facilitado mucho el poder estar pendiente de ella cuando no puedo estar de forma presencial.* (Andrea, encuentro 15.03.2023)

En la segunda subcategoría *“contacto telefónico”* se puede enunciar dentro de los medios de comunicación personal que ha permitido a la familia poder tener una interacción inmediata y efectiva en el momento de conectarse con su ser querido, generando una transformación importante en la vida de la familia y la persona mayor, a lo que expresa:

*En mi caso la tecnología sí me ha ayudado a poder comunicarme todo el tiempo con mi familia, acortar distancias y tener esa comunicación más rápida y efectiva, ya que, por temas laborales, u otras actividades no se puede dar, pero gracias a la tecnología a una llamada se logra comunicación con mi mamá, mi hermana, o mi hija. (DC5-Andrea-hija)*

## **Eje 2. Derechos Humanos**

El eje 2, sobre los derechos humanos, hace referencia a que las personas mayores deben ser consideradas y construidas comunicacionalmente como sujetos plenos de derechos y no como objetos de cuidado o intervención, ser reconocidas como sujetos íntegros, productivos, activos, con capacidades y experiencias enriquecedoras que pueden aportar culturalmente a la sociedad, como lo recita el Ministerio de Salud y Protección Social (2021) frente al reconocimiento de las personas mayores.

De esta manera, se atiende al objetivo de investigación enfocado a reconocer como la comunicación en la familia, permite el fortalecimiento de los derechos de las personas mayores en las comunidades de cuidado para su bienestar y calidad de vida.

Para dar respuesta al presente objetivo se plantearon a Andrea algunas preguntas de investigación en los encuentros presenciales para conocer su opinión frente a sí ¿reconoce cuáles son los derechos fundamentales de su ser querido?, ¿cuál fue el aprendizaje que le dejó el participar en esta experiencia frente al cuidado y el restablecimiento de los derechos de su ser querido?, ¿qué le propondrías a la institución para fortalecer el restablecimiento de los derechos de las personas mayores?, con el fin de conocer cómo en las comunidades de cuidado se realizan los procesos de fortalecimiento de los derechos de las personas mayores institucionalizadas.

## Situación inicial

### *Restablecimiento de derechos*

En la situación inicial se encuentra una categoría denominada “*restablecimiento de derechos*”, según la Política Pública Social para el Envejecimiento y la Vejez – PPSEV – en el Distrito Capital 2010-2025 tiene por objetivo restituir la dignidad, a partir de la responsabilidad que le compete al Estado y de acuerdo con los lineamientos nacionales e internacionales, (p. 2).

En esta categoría, se encuentran dos subcategorías, la primera denominada “*vulnerabilidad social*”, que para efectos de esta investigación, es entendida como “la mayor exposición a daños que tiene una persona o familia para enfrentar y superar eventos o hechos determinados que disminuye su capacidad de respuesta, dejándoles en una situación de debilidad manifiesta”, (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2003).

De acuerdo con el proceso de triangulación algunas características del concepto de “*vulnerabilidad social*”, están relacionadas a partir del desconocimiento que muchas familias tienen para llevar el cuidado de sus padres, creyendo que este debe ser solo exclusivo de los hijos, a lo que la participante refirió:

*No tuvimos apoyo familiar, mi mamá requería de cuidados especiales por su condición física y mental, la cuidamos durante muchos años entre mi hermana y yo, pero teníamos que salir a trabajar para pagar arriendo y subsistir después las dos fuimos mamá y la situación era más complicada, nos daba miedo dejar a mi mamá sola en una habitación y no éramos capaces de dejarla encerrada. (DC3-Andrea-hija)*

Frente a la situación de estos sucesos se hace importante prever que el envejecimiento y el desarrollo basado en los derechos humanos hace indispensable lograr que las personas mayores sean reconocidas, respetadas y puedan vivir en mejores condiciones.

En este orden de ideas, es necesario reconocer que las personas mayores representarán en algunos años el gran desafío para la familia, el Estado y la sociedad, dado que se debe pensar el cómo se van a crear nuevas condiciones de vida para la supervivencia de esta población, dado que en la actualidad ante las circunstancias de fragilidad social se reconoce a la persona mayor como sujeto de derechos a partir de la integridad física, psíquica, espiritual, la salud y el mínimo de condiciones materiales necesarias para la vida digna e íntegra de los mayores, es así como en la ciudad de Bogotá, la Secretaria Distrital de Integración Social, mediante el Acuerdo de Modalidad 34 titulado: Comunidad de Cuidado, “aborda la atención de las personas mayores en abandono o sin redes familiares o sociales”, (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2021), a lo que la familia manifiesta:

*Después de tocar muchas puertas en diferentes entidades públicas como lo fueron la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Defensoría del Pueblo, logramos con mi hermana la asignación del cupo en los Hogares del Distrito para mi madre, ya que su condición de salud era muy difícil de manejar y la comunidad de cuidado ha sido una bendición para mi mamá como para nosotras, pues pudimos continuar con nuestras vidas sin perder a mi mamá. (DC3-Andrea-hija)*

De este modo, se resalta la importancia que tienen las comunidades de cuidado en la generación de espacios de vida para la persona mayor, a través de un trato digno e igualitario, a lo que la participante alude:

*Para nosotras es una bendición, ya que estamos tranquilas por el cuidado de mi mamá, la institución nos ayuda de una forma significativa por eso nosotras realizamos un trabajo de corresponsabilidad todo el tiempo y un acompañamiento, ya que sabemos que esto es un trabajo en equipo, no fue la idea principal de una vida para nosotras, pero con ayuda de Dios, tratamos de salir adelante cada día que pasa, es un golpe duro emocionalmente, pues, no queremos ver a nuestros padres enfermos, pero no podemos cambiar las cosas. Durante muchos años cuando era pequeña me preguntaba por qué a mí, pero ya cuando fui creciendo entendí que mi mamá necesita mucho amor y tranquilidad por parte de nosotras.*

(DC3-Andrea-hija).

De acuerdo con el análisis presentado en párrafo anterior y desde una perspectiva de los derechos humanos, es necesario reconocer que abordar a las personas mayores en su proceso de envejecimiento, debe significar proponer una nueva mirada de desarrollo humano, entendiéndose este como el proceso de relacionamiento integral que contenga todos los aspectos que conlleven al mejoramiento de la calidad de vida, a partir de la satisfacción de las necesidades de los individuos en los diferentes momentos de su curso de vida, de la familia y en fin de la sociedad misma.

En cuanto a la segunda subcategoría nombrada “dignidad *humana*”, esta es definida por Galvis Ortiz (2011) como los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos, (p. 25), siendo entendida desde una dimensión patrimonial de la dignidad humana y está relacionada con el goce de las condiciones materiales de existencia, desarrollada como el derecho al mínimo vital y derecho a la subsistencia y, en concreto a las condiciones de vida que corresponden a la dignidad intrínseca del ser humano, labor que precisamente se lleva a cabo en las comunidades

de cuidado en el aseguramiento que realizan a la subsistencia de la persona y de su familia, no solo en lo relativo con la alimentación y el vestuario sino también lo concerniente a salud, recreación, ocupación, vivienda y ambiente, factores que inciden en la calidad de vida, tal como lo Andrea:

*Estas instituciones son una bendición primero que todo para cada adulto mayor, en especial para aquellos que no tienen a nadie que esté a cargo de ellos, pero también un apoyo muy grande e importante para las familias como nosotras que requerimos trabajar para poder sobrevivir, tal como nos ocurrió no podíamos hacer nada más que cuidar a mi mamá, pero su enfermedad mental, pero fue imposible cuidar de ella porque lo hacíamos o conseguíamos nuestro sustento, por eso estoy infinitamente agradecida. (Diario de Campo 27.02.2023)*

Por último, es importante reflexionar que para tener un buen vivir en la vejez, se requiere contar con una atención integral que le apunte a asistir al ser en todas sus dimensiones, pero en especial en las necesidades particulares de cada persona.

## **Implementación**

### ***Restablecimiento de derechos***

Para especificar los aspectos más relevantes de esta categoría respecto a la subcategoría “*vulnerabilidad social*” es importante resaltar que esta condición ya estaba subsanada desde el mismo momento en el que la persona mayor es ingresada a la comunidad del cuidado, dado a las inadecuadas condiciones socioeconómicas de sus hijas; sin embargo, es importante conocer de viva voz como hicieron posible generarla, a lo que su hija comenta:

*Mi hermana y yo no teníamos los medios económicos y adecuados para llevar a cabo el cuidado de mi madre, por esta razón acudimos a la solicitud del cuidado*

*de las Comunidades de Cuidado del Distrito, para que allí nos apoyaran, sin dejar ningún día de estar al pendiente de mi mamá. (Andrea, Diario de Campo 27.02.2023)*

A partir de la entrevista semiestructurada que se hizo con Andrea se generó en ella un momento reflexivo frente al reconocimiento de cuáles son los derechos de la persona mayor institucionalizada, manifestando que:

*Sé que mi ser querido tiene derechos que le permiten tener una vida sana, tiene derecho a sus citas médicas, a su nutrición, su higiene personal, a ser cuidada, ser tratada de forma respetuosa y a recibir apoyo del grupo psicosocial del hogar. (Andrea, encuentro 15.03.2023)*

Por otro lado, se abordó la importancia de reconocer cuáles son los derechos fundamentales que se dan dentro del proceso de la dignidad humana de todo individuo, se hace importante resaltar el aprendizaje que dejó en la participante mencionado así:

*El recordar y aprender es fundamental para conocer los derechos de mi mamá para que ella esté bien y para su bienestar, pero también a decir las cosas cuando se esté violando un derecho fundamental de mi mamá, a saberme expresar de forma clara, escuchar, a tener una participación entre la institución y nosotros como familia, para que mi mamá tenga calidad de vida. (Andrea, encuentro 15.03.2023)*

De esta manera se logra fortalecer el conocimiento que Andrea muestra en el momento de conversar frente a este tema, logrando así reforzar la importancia que tiene el mantener activa comunicación con la persona mayor y la institución, para el cumplimiento de los acuerdos de corresponsabilidad con su ser querido, que conllevan a restablecer y mantener sus derechos.

En cuanto a la segunda subcategoría “*dignidad humana*”, está enmarcada desde cómo se percibe Andrea dentro del proceso de ser parte de la resignificación de la dignidad de su madre, a partir de un trabajo conjunto con la comunidad del cuidado, a lo que ella expresa: “la institución le debe brindar a mi madre una atención centrada a partir de sus gustos e intereses.” (Andrea, Diario de Campo 27.02.2023).

## **Situación Final**

### ***Restablecimiento de Derechos***

El restablecimiento de derechos en la situación final cobra un sentido diferente desde la mirada de la participante en torno a que, a partir de la comunicación familiar de la persona mayor institucionalizada en la comunidad de cuidado, permitieron generar lecciones relevantes en el fortalecimiento de la comunicación familiar tal como lo menciona Bertalanffy (1979), al indicar que se:

Contempla a la familia, como una red de comunicación permanente en la que cada miembro influye en la dinámica del otro y por ende del mismo sistema, lo cual conlleva a su vez a que todos sean afectados por el mismo sistema. (p. 79)

Para este caso pretende ser fortalecida a través del compromiso en el cuidado del adulto mayor institucionalizado, bajo este panorama la participante reconoce que a través de la comunicación familiar es posible llevar a cabo el restablecimiento de los derechos de los y las mayores, a lo que expresa: “*los derechos para mí son las reglas que reconocen y protegen la dignidad de todo ser humano*” (DC7-Andrea-hija).

¿Qué se dijo usted misma, qué la empujó a hacer lo que hizo?, “Andrea” responde:

*Me dije que la familia es lo único real con lo que se cuenta en especial en los momentos difíciles, aunque a veces el apoyo no sea tan efectivo como se espera,*

*uno da mucho de sí misma esperando que el otro(a) le responda de igual forma y en ocasiones es duro saber que si tú misma no te das el ánimo que necesitas para levantarte cada vez que te caes, pues nadie lo va a hacer, por esta razón es que mi mayor motivación es poder cambiar esa situación en mi familia.* (DC2-Andrea-hija).

Otro factor que resalta la familia en el restablecimiento de los derechos es la toma de conciencia frente al apoyo que las comunidades de cuidado realizan en la garantía de los derechos de la persona mayor, la cual no los exime de desligarse de su ser querido y esperar que sean ellos los responsables en su totalidad para garantizar su bienestar y un significado especial en el cuidado: *“todo el tiempo tiene un significado especial para mi mamá, ya que tiene derecho a sus citas médicas, a su nutrición, su higiene personal, su cuidado de forma respetuosa”* (DC7-Andrea-hija).

Para el caso de la primera subcategoría *“vulnerabilidad social”*, se resalta de esta característica la capacidad que la familia ha tenido para superar las dificultades que tuvieron cuando inició la condición de sus seres queridos frente al cuidado de la persona mayor, como en su momento lo señala la Alcaldía Mayor de Bogotá (2003):

La mayor exposición a daños que tiene una persona o familia para enfrentar y superar eventos o hechos determinados que disminuye su capacidad de respuesta, dejándolos en una situación de debilidad manifiesta, logrando transformaciones a nivel personal y familiar en el sistema.

En este sentido Andrea dice:

*Personalmente, me puedo expresar con más tranquilidad y conocí diferentes medios de decir las cosas, una carta, un dibujo a expresarme con otras herramientas y con mi familia me encantó la experiencia, ya que le digo que la buena comunicación ayuda a solucionar problemas a apoyarnos entre todos para*

*el beneficio de mi mamá y saber escuchar y hablar en el momento adecuado.*

(Encuentro 15.03.2023)

En la segunda subcategoría “*dignidad humana*” se resalta el disfrute de condiciones adecuadas para el cuidado del ser humano, como lo menciona Fundación Pilares (2020) al indicar que: “la dignidad humana es entendida desde la promoción de la interacción familiar y social de la persona mayor, teniendo en cuenta a todas las familias y sus relaciones afectivas”; este aspecto es el que se busca articular con las redes de apoyo familiar para fortalecer la comunicación y la corresponsabilidad parental y comunitaria, logrando generar transformaciones y aprendizajes en la manera como se cuida a la persona mayor, a lo que Andrea manifiesta:

*Un recordar y aprender que es fundamental conocer los derechos de mi mamá para que ella esté bien, para su bienestar; a decir las cosas cuando están violando un derecho fundamental de mi mamá, a saberme expresar de forma clara, escuchar, a tener una participación entre el hogar y nosotros como familia, para que mi mamá tenga una calidad de vida y un trato digno. (Andrea, encuentro 15.03.2023)*

## Lecciones aprendidas

En este apartado se mencionan las lecciones aprendidas durante el proceso de sistematización incluyendo las conclusiones, limitaciones y recomendaciones. Antes de profundizar en ellas, es preciso mencionar que la experiencia se logró realizar solamente con una participante de un grupo de 66 redes familiares activas en la comunidad de cuidado en la ciudad de Bogotá, dado al bajo interés de los familiares, a la difícil condición económica o falta de tiempo para participar en esta experiencia, y después de seis intentos se logra conversar con otra referente familiar, por eso solo fue posible lograr incluir otra voz más para el conocimiento de las realidades de la vida institucional de las personas mayores.

De esta manera, el desarrollo de la investigación significó un gran reto frente a la creación de estrategias de acompañamiento a la red familiar y el mantenimiento del interés y colaboración en todo el proceso, la cual estuvo centrada especialmente en una comunicación constante de llamadas telefónicas, mensajes de WhatsApp, encuentros virtuales y algunos presenciales.

En primera instancia se presentan las conclusiones, las cuales dan respuesta a las preguntas de investigación, es así como en lo referido en el Eje 1 sobre la comunicación familiar se concluye que para fortalecer y mejorar la comunicación familiar con la persona mayor institucionalizada, fue pertinente usar la metodología de la terapia narrativa, ya que en los encuentros con la referente familiar se convirtieron en escenarios para la reflexión, comprensión y exteriorización de la situación problema que le aqueja, además de revisar otros factores externos e internos que se encuentran implícitos en esa realidad que se buscaba transformar para generar una mejor comunicación en el interior de su núcleo familiar y así fortalecer las relaciones con su hija, hermana, sobrina y muy especialmente con su mamá, a partir de la

generación de nuevas alternativas que se tejieron, pues como lo expresa Lifeder (2020), “la comunicación es una de las características que definen al ser humano, sin esta el ser humano no podría sobrevivir y de esta depende el progreso y bienestar social”.

Las relaciones interpersonales son importantes y permiten que las personas se entiendan, comprendan y transmitan sus sentimiento y emociones, la familia logró reconocer la importancia de generar una comunicación eficiente, eficaz entre los principales actores en el proceso de la vida institucional de las personas mayores, como lo expone Francia (2021), “el intercambio de información entre dos o más personas se realiza a través del lenguaje hablado y a través de señales no verbales que se efectúan por medio de los movimientos del cuerpo” y eso se evidenció mediante los diferentes talleres llevados a cabo, en especial en la actividad el masaje de manos donde tuvieron la oportunidad de tener un acercamiento afectuoso, fortaleciendo el vínculo entre hija y madre y, mejorando la relación, como lo expresan Watzlawick, Beavin Bavelas, & Jackson (1971, p. 51), “la comunicación adecuada depende de que se cumplan una serie de axiomas”, uno de estos que se resalta es que es imposible no comunicar, los seres humanos nos expresamos todo el tiempo ya sea con nuestros gestos, expresiones faciales e incluso cuando guardamos silencio y al interior de cada persona ocurren una serie de emociones que en ocasiones se reprimen y con el tiempo deterioran las relaciones con nuestros seres queridos. La comunicación no verbal tiene un papel principal en el acto comunicativo “la cara, gestos y postura ayudan a reforzar el mensaje que se desea transmitir y para la persona mayor es de gran ayuda, ya que pueden leer los labios e interpretar la comunicación no verbal” (Supercuidadores 2023).

Esta red familiar establece y mantiene la comunicación con su ser querido a través del “intercambio de pensamientos, palabras, emociones, sentimientos y acciones que conlleve a dar un significado especial a la interacción consigo misma, con el otro y con su entorno, adaptándose

a este e influyendo en él”, como lo expone Bertalanffy (1979, p. 10). Todo esto en el contexto donde se llevó a cabo la investigación, se evidenció, ya que “Andrea” participó del ejercicio de manera activa y fue corresponsable en el proceso del cuidado de su mamá, mantuvo una comunicación cercana, afectiva y permanente lo que permitió se reforzará el vínculo afectivo entre ellas y con los otros integrantes de la familia, como lo expresa Wolton (2013), “el diálogo y la negociación forman parte de la comunicación tanto como los escasos momentos en que los individuos se comprenden, comunicar es cada vez menos transmitir, raramente compartir, lo más a menudo negociar y finalmente convivir” (pp. 88-90).

Las actividades planeadas de manera participativa y negociadas para su realización, lograron el interés y el compromiso de Andrea lo cual, reafirma la importancia de trabajar en procesos de investigación acción en la cual los participantes de un proyecto, encuentren, de manera conjunta horizontes de sentido y logren el cumplimiento de los objetivos trazados. De cada actividad se recolectó la información necesaria, a través de grabaciones, registros fotográficos y diarios de campo.

En cuanto a los tipos de comunicación, se reconoce el uso de los diferentes medios de interacción virtual o presencial para fortalecer el vínculo con la persona mayor, en especial hacia su cuidado integral, donde se da a través de las llamadas telefónicas, llamadas vía WhatsApp, mensajes de texto y citaciones presenciales al hogar para conocer la salud física, emocional, e integral de su mamá.

Las conclusiones del Eje 2 denominado derechos humanos, se puede decir que la difícil situación en cuanto a la escasez de los recursos económicos, del deterioro de salud que presentó la persona mayor y la débil red familiar extensa no permitieron que continuara bajo el cuidado de sus hijas y estas a su vez tuvieron que acudir al apoyo institucional en las comunidades de

cuidado para restablecer el derecho a la salud, al alimento, a la vivienda y al cuidado integral para su madre, “las personas mayores deben ser consideradas y construidas comunicacionalmente como sujetos de pleno derecho, ser reconocidas como sujetos íntegros, productivos, activos, con capacidades y experiencias enriquecedoras que pueden aportar culturalmente a la sociedad” (Ministerio de Desarrollo Social - Argentina, 2014).

De esta manera, las condiciones socioeconómicas de la familia obligaron a sus hijas a tomar la decisión de institucionalizarla para brindarle a su mamá una adecuada atención, actualmente persiste esto dado que deben generar ingresos para su manutención porque de lo contrario también estaría en la vulneración de sus derechos, por esta razón la familia reconoce que esta situación les permitió conocer que existen instituciones gubernamentales como la Alcaldía Local, que apoyan , brindan y orientan este tipo de situaciones que se presenta con las personas mayores durante su proceso de vejez.

Otra lección aprendida desde el marco del restablecimiento de los derechos, está íntimamente relacionada con el reconocimiento de la “*dignidad humana*” que se encuentra inmersa en el proceso que las familias realizan para brindar unas condiciones dignas de vida a sus seres queridos, como lo recita Política Pública Social para el Envejecimiento y la Vejez – PPSEV – en el Distrito Capital 2010-2025 que tiene por objetivo garantizar el restablecimiento de los derechos humanos de esta población.

En esta medida la familia refuerza lo anteriormente mencionado a través del reconocimiento y agradecimiento por la comunidad de cuidado quién las ha acogido y ha permitido que como lo expone la Corte Constitucional en la Ley 2055 de 2020, “la persona mayor tiene los mismos derechos humanos y libertades fundamentales que otras personas, y que estos derechos,

incluido el de no verse sometida a discriminación fundada en la edad ni a ningún tipo de violencia, dimanen de la dignidad y la igualdad que son inherentes a todo ser humano”.

En cuanto a las limitaciones vivenciadas durante el desarrollo de la experiencia, es importante decir que la mayoría de ellas estuvieron dadas en la escasa participación de otras familias dentro del proyecto, lo cual hizo más complejo el poder lograr tener otras voces que permitieran enriquecer la situación atendida.

Por esta razón desde el ejercicio investigativo se contempló la necesidad de generar un nuevo acercamiento con el área de trabajo social de la comunidad de cuidado para llevar a cabo la posibilidad de explorar nuevamente la participación de otras voces familiares dentro del proceso de sistematización a fin de validar lo expresado y encontrado durante el proceso investigativo, realizando tres acercamientos que no tuvieron acogida por parte de los parientes que se encontraban visitando a sus seres queridos en la comunidad, ya que no conocían muy bien como era el proceso de vida institucional, sin embargo, se continuo insistiendo con la profesional de trabajo social de la institución para lograr concretar un encuentro con otro referente familiar, consiguiendo obtener una entrevista con la familiar de otra persona mayor que ingreso a la comunidad de cuidado hace un año, su “sobrina” manifiesta que el proceso de la comunicación con su ser querido siempre se ha distinguido por ser cercano, afectivo y agradable, procurando que esto se dé tanto en las visitas y llamadas telefónicas, lo que ha sido un acontecimiento importante en la vida de la persona mayor y en el cual participan todos los miembros de la familia a través de las videollamadas para mantener el vínculo familiar activo.

Por otro lado, la sobrina menciona que desde la comunidad de cuidado ha contado con el apoyo de la profesional de trabajo social con la cual mantiene una comunicación constante vía telefónica para conocer la condición de su ser querido, reconociendo la labor importante que

realiza la funcionaria dentro del proceso, argumentos que corroboran lo mencionado por la familia participante del proyecto.

Para finalizar, se resalta el compromiso y la dedicación de la red familiar que participó, ya que siempre estuvo presta a participar de los encuentros virtuales, presenciales que se llevaron a cabo para desarrollar la investigación.

Esta es una de las problemáticas actuales que se ha observado en las comunidades de cuidado y que no se ha logrado superar y es que el núcleo familiar tome conciencia y entienda que el contar con el apoyo de comunidades de cuidado no los exime de desligarse de su familiar y esperar que sean ellos los responsables en su totalidad para garantizar el bienestar de las personas mayores, es un trabajo en equipo que requiere del compromiso, voluntad y tiempo para generar espacios que fortalezcan las relaciones afectivas y de esta manera pueda darse un cambio integral de los vínculos que se han ido deteriorando por los factores que se han venido mencionando a lo largo de esta investigación.

Es importante mencionar que la familia de la persona mayor institucionalizada, es la principal gestora en el mantenimiento de los derechos humanos de la persona mayor, en cuanto a que es quien vela porque desde el medio institucional se le brinden todas las “condiciones necesarias a nivel físico, cognitivo, emocional, lúdico-recreativo y social que su ser querido necesita para tener un envejecimiento activo, digno y feliz”, como lo expone Galvis Ortiz (2011, p. 25).

A partir del trabajo de la sistematización se plantearon algunas recomendaciones para contribuir en el fortalecimiento del proceso de comunicación dadas alrededor de la experiencia tanto para la familia como para la institución, se presentan en dos folletos entregados a cada una de las partes involucradas. A continuación, se presentan las mismas.

**Recomendaciones en el proceso de comunicación familiar con la persona mayor:**

- Cuando visitas a tu ser querido, elijan un lugar cómodo dentro del hogar tranquilo donde puedan conversar.
- Establece contacto visual con tu ser querido, para que estrechen los vínculos afectivos y la confianza.
- Mantén una escucha activa, observando en todo momento a tu ser querido.
- Háblale con un tono afectivo, cariñoso y vocaliza con claridad.
- Préstale atención a tu ser querido, cuando esté contando alguna situación en particular.
- Sé expresivo, afectivo y cálido con tu ser querido para aumentar su autoestima. Las expresiones de cariño sincero mejorarán su actitud ante la vida.
- Dedícale tiempo a tu ser querido para conversar a partir de sus gustos e intereses.
- Como familia mantén una postura flexible con tu ser querido, ponte en su lugar.

**Recomendaciones para el equipo de apoyo en el proceso de comunicación con la persona mayor:**

- Utilice un lenguaje sencillo con frases cortas y adaptadas a la condición de cada persona mayor.
- Escuche con atención a la persona mayor, muéstrele interés por las palabras que comparte; utilice todos los sentidos para comunicarse.

- Tenga una postura flexible y mantenga contacto visual con la persona mayor, para que genere confianza.
- Use un tono de voz suave, tranquilo y amoroso con la persona mayor.
- Diríjase a la persona mayor por su nombre.
- Tenga una actitud paciente con la persona mayor, para contestar de manera tranquila.
- Háblele de forma clara, sencilla, sin infantilizar el lenguaje con la persona mayor.
- Exprese la información de manera positiva, con afecto a la persona mayor.

Como recomendación adicional, es importante que la comunidad de cuidado tenga presente dentro de sus procesos y pueda reevaluar en los protocolos de manejo y cuidado frente al COVID-19, ampliar un poco el tiempo en los horarios de visitas permitiendo el ingreso de los familiares a las instalaciones de la comunidad para tener un mayor acercamiento a su ser querido y así poder compartir con mayor facilidad.

En segunda medida, contemplar la posibilidad de realizar reuniones familiares los fines de semana, donde se puedan tratar temas relacionados con el cuidado, procesos médicos e información general de la comunidad y de su ser querido, apoyándose con actividades prácticas donde se involucren a las familias para que se logre reforzar en ellas el sentido de corresponsabilidad familiar que permita fortalecer la comunicación y los derechos de las personas mayores institucionalizadas. También el contemplar que los familiares tomen contacto con el equipo de apoyo de la comunidad y no solo con la trabajadora social pues se observa que sobre esta persona recae toda la responsabilidad de comunicación entre la institución y las

familias y no se observa que reciba apoyo en esta labor por parte de los profesionales que atienden a esta población.

Para finalizar desde la mirada de la asesoría familiar se recomienda que para futuras investigaciones se pueda profundizar más en temas que estén relacionados con el modelo de atención centrado en la persona de acuerdo a sus necesidades físicas, cognitivas, sociales y familiares, para de esta manera se pueda revisar el incumplimiento de los derechos de las personas mayores y sus familias a profundidad.

## Referencias

- Alcaldía Mayor de Bogotá. (2003). *Informe del plan estratégico DABS 2003 - Integración Social*. <https://old.integracionsocial.gov.co/anexos/documentos/2015/cdv/2005-072.pdf>.
- Alcaldía Mayor de Bogotá. (18 de agosto de 2010). *Política Pública Social para el Envejecimiento y la Vejez en el Distrito Capital 2010 – 2025 (2010)*. *Secretaría de Integración Social*. <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/politicas-publicas/lidera-sdis/politica-publica-envejecimiento-y-la-vejez>.
- Alcaldía Mayor de Bogotá. (2021). *Modalidad 34: comunidad de cuidado*. [https://old.integracionsocial.gov.co/anexos/documentos/2021/sig/34Comunidad\\_de\\_Cuidado.pdf](https://old.integracionsocial.gov.co/anexos/documentos/2021/sig/34Comunidad_de_Cuidado.pdf).
- Anaya Torres, M. P., Pertuz Rebolledo, M. M., Romero de León, L., Suárez García, A., Suárez García, A., & Borda Pérez, M. (2013). Depresión en adultos mayores de cuatro hogares geriátricos de Barranquilla (Colombia): prevalencia y factores de riesgo. *Revista Salud Uninorte*, 64-73. doi:[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-55522013000100008](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522013000100008)
- Ángel, A. (2018). Cambios y adaptaciones en la dinámica familiar, durante el proceso de envejecimiento. *Asociación Colombiana De Menopausia*. doi:<https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/menopausia/vm-63/meno6300prolactina/>
- Arroyo Rueda, M. C., & Soto Alanís, L. E. (2013). La dimensión emocional del cuidado en la vejez: la mirada de los adultos mayores. *Cuadernos de Trabajo Social*, 26(2), 337-347. doi:[http://dx.doi.org/10.5209/rev\\_CUTS.2013.v26.n2.41333](http://dx.doi.org/10.5209/rev_CUTS.2013.v26.n2.41333)
- Ayllón, M. (octubre de 2001). *Las prácticas cómo fuente de conocimiento: una propuesta operativa para sistematizar experiencias en trabajo social*. Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://studylib.es/doc/7274366/la-practica-como-fuente-de-conocimiento--una-propuesta-op...>
- Barnechea, M., González, E., & Morgan, M. (1992). *¿Y cómo lo hace?: propuesta de método de sistematización*. Taller Permanente de Sistematización -CEAAL- PERÚ. doi:<https://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/1041/6-CEA-HAC.pdf>
- Bertalanffy, L. (1979). *Perspectivas en la teoría general de sistemas*. Madrid: Alianza Universidad.
- Cifuentes Reyes, P. (2005). *Adulto mayor institucionalizado*. [https://www.fundacionhenrydunant.org/images/stories/biblioteca/derechos-personasmayores-ppublicas/Cifuentes%20Reyes%20Paola%20\(2005\)%20Adulto%20mayor%20institucionalizado\\_Universidad%20Academ%E2%94%9C%C2%A1a%20de%20Humanis](https://www.fundacionhenrydunant.org/images/stories/biblioteca/derechos-personasmayores-ppublicas/Cifuentes%20Reyes%20Paola%20(2005)%20Adulto%20mayor%20institucionalizado_Universidad%20Academ%E2%94%9C%C2%A1a%20de%20Humanis).
- Cogollo, C. (2016). Trayectorias de la sistematización de experiencias. Su constitución como posibilidad de pensar la producción de conocimiento en escenarios académicos. 9(1). doi:<https://doi.org/10.15332/s1657-107X.2016.0001.03>
- Consejo Nacional de Trabajo Social. (21 de agosto de 2019). *Código de Ética de los Trabajadores Sociales en Colombia*. <https://www.consejonacionaldetrabajosocial.org.co/wp-content/uploads/2019/10/Codigo-de-Etica-2019.pdf>.
- Cuenca Santofimio, S., Hernández Sora, J., Moreras Miranda, V., & González Caro, N. (2021). *Factores que inciden en el abandono social del adulto mayor de la Fundación La Acacia*. <https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/3067/5.%20Trabajo%20de%20Grado>

%20Formato%20Tipo%20Art%20c3%adculo%20%20Factores%20que%20inciden%20en%20el%20aban.

- DANE. (2021). *Personas mayores en Colombia: hacia la inclusión y la participación*. <https://www.colombialider.org/wp-content/uploads/2021/12/Estadistica-personas-mayores-en-colombia.pdf#:~:text=As%C3%AD%20la%20nota%20%E2%80%9CPersonas%20mayores%20en%20Colombia%3A%20h>.
- De la Maza, L. (2005). Fundamentos de la filosofía hermenéutica: Heidegger y Gadamer. *Teología y Vida*, 122-138. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0049-34492005000100006>
- EcuRed. (4 de enero de 2022). *Sistema*. <https://www.ecured.cu/index.php?title=Sistema&oldid=4085674>.
- Francia, G. (25 de febrero de 2021). *Comunicación interpersonal: qué es, tipos, características y ejemplos*. <https://www.psicologia-online.com/comunicacion-interpersonal-que-es-tipos-caracteristicas-y-ejemplos-5522.html>.
- Fundación Pilares. (24 de julio de 2020). *Derechos y deberes de las personas mayores en situación de dependencia y su ejercicio en la vida cotidiana*. <https://www.mayoresudp.org/derechos-y-deberes-de-las-personas-mayores-en-situacion-de-dependencia-y-su-ejercicio-en-la-vida-cotidiana/#:~:text=Sens>.
- Galvis Ortiz, L. (2011). *Pensar la familia de hoy. El paradigma de los derechos humanos. Fin del régimen patriarcal*. Aurora.
- Guevara-Peña, N. (2016). Impactos de la institucionalización en la vejez. Análisis frente a los cambios demográficos actuales. *Entramado*, 12(1), 138-151. doi:<http://dx.doi.org/10.18041/entramado.2016v12n1.23110>
- Hernández Córdoba, Á. (2005). La familia como unidad de supervivencia, de sentido y de cambio en las intervenciones psicosociales: intenciones y realidades. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 1-13. doi:[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1692-715X2005000100003](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-715X2005000100003)
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Imber-Black, E., Roberts, J., & Whiting, R. (1997). *Rituales terapéuticos y ritos en la familia*. Gedisa.
- Jaramillo Bermeo, C. (2023). *La responsabilidad familiar en la calidad de vida en los adultos mayores de la comunidad de Malchinguí*. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/28656/1/UCE-FCSH-TS-JARAMILLO%20CESAR.pdf>.
- Latorre, I. (2010). *El árbol de la vida con adultos*. <https://studylib.es/doc/4432927/el-%C3%A1rbol-de-la-vida-con-trabajadores-adultos>.
- Ley 1581 de 2012. (17 de octubre de 2012). <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>.
- Ley 2055 de 2020. (10 de septiembre de 2020). *Congreso de la República*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=141981>.

- Lifeder. (15 de septiembre de 2020). *Los 9 principios de la comunicación humana*.  
<https://www.lifeder.com/principios-comunicacion-humana/>.
- Luhmann, N. (1986). La teoría moderna de los sistemas como forma de análisis social complejo.  
<https://docer.com.ar/doc/n8s18n0>. *Sociológica*, 1-11.
- Mahecha Murcia, S., & Amador Ladino, D. F. (2022). *Juegos con la persona mayor en el Centro de Desarrollo Comunitario Bosa porvenir*.  
<http://upnblib.pedagogica.edu.co/handle/20.500.12209/17487>.
- Melguizo Herrera, E., Acosta López, A., & Castellano Pérez, B. (2012). Factores asociados a la calidad de vida de adultos mayores. Cartagena. *Salud Uninorte*, 28(2), 251-263.  
doi:<http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v28n2/v28n2a08.pdf>
- Ministerio de Desarrollo Social - Argentina. (2014). *Recomendaciones para una comunicación responsable sobre las personas mayores*.  
[https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/2020/09/com\\_dinapam\\_2021\\_recomendaciones\\_comunicacion\\_personasmayores.pdf#:~:text=Las%20personas%20mayores%20deben%20ser%20consi](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/2020/09/com_dinapam_2021_recomendaciones_comunicacion_personasmayores.pdf#:~:text=Las%20personas%20mayores%20deben%20ser%20consi).
- Ministerio de Salud. (4 de octubre de 1993). *Resolucion N° 8430 de 1993*.  
<https://minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.pdf#:~:text=RESOLUCION%20NUMERO%208430%20DE%201993%20Por%20la%20cu>  
[al,y%20administrativas%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20en%20salu](https://minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.pdf#:~:text=RESOLUCION%20NUMERO%208430%20DE%201993%20Por%20la%20cu).
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2021). *¿Quiénes son las personas mayores?*  
<https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/promocion-social/Paginas/envejecimiento-vejez.aspx> <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/promocion-social/Paginas/envejecimiento-vejez.aspx>.
- Morin, E. (2003). *Introducción al pensamiento complejo*. Barcelona: Gedisa.
- Portafolio. (25 de febrero de 2020). *En el 2050, la población del país empezaría a reducirse*.  
<https://www.portafolio.co/economia/en-el-2050-la-poblacion-del-pais-empezaria-a-reducirse-538459>.
- Rangel Reslen, A., Lozano Reyes, H. L., Robayo Ruiz, L. D., & Mora Guzmán, S. M. (2015). *Caracterización de los tipos de cuidado que realizan las familias hacia la persona mayor de la localidad de Suba*. [https://ciencia.lasalle.edu.co/trabajo\\_social/193/](https://ciencia.lasalle.edu.co/trabajo_social/193/).
- Rayén Condeza, A., Bastías, G., Valdivia, G., Cheix, C., Barrios, X., Rojas, R., . . . Fernández, F. (2016). Adultos mayores en Chile: descripción de sus necesidades en comunicación en salud preventiva. *Cuadernos.Info*(38), 85-104. doi:<http://dx.doi.org/10.7764/cdi.38.964>
- Rojas Plaza, I. (2023). *Los años dorados en Bogotá D.C: proyecto de innovación social en la localidad Ciudad Bolívar*.  
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/54238/irojasp.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Romero Romero, Y. V., & Martínez Durán, A. A. (2018). *Adaptación de los familiares a la institucionalización de los ancianos en el hogar geriátrico semillitas de fe- Barranquilla*.

<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/452c23ce-0954-43df-8f24-617dd1e516a7/content>.

- Sobrevilla Cruz, M. (2022). Envejecimiento e institucionalización. Reflexiones en torno al maltrato e institucionalización coercitiva de las personas adultas mayores. *Perspectivas Sociales*, 25-53. doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8677733>
- Suárez Landazábal, O., & Araque Barboza, F. (2020). Derechos humanos del adulto mayor en el ámbito familiar colombiano en el marco del envejecimiento demográfico. *Jurídicas CUC*, 16(1), págs. 225-250. doi:<https://doi.org/10.17981/juridcuc.16.1.2020.09>
- Supercuidadores. (14 de marzo de 2023). *La comunicación con personas mayores y su importancia*. <https://cuidadores.unir.net/informacion/cuidador/3672-la-comunicacion-con-personas-mayores-y-su-importancia>.
- Torres, A. (1996). *Seminario Internacional sobre sistematización y producción de conocimiento para la acción*. Santiago de Chile. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/1375702>.
- Watzlawick, P., Beavin Bavelas, J., & Jackson, D. (1971). *Teoría de la comunicación humana. Interacciones, patologías y paradojas*. Buenos Aires: Tiempo Contemporáneo.
- White, M. (2002). *Guías para una terapia familiar sistémica*. Gedisa.
- Wolin, S., & Bennett, L. (1984). *Rituales familiares*. *Wiley Online Library*. doi:<https://doi.org/10.1111/j.1545-5300.1984.00401.x>
- Wolton, D. (2013). *Informar no es comunicar*. Gedisa.
- Zapata-López, B., Delgado-Villamizar, N., & Cardona-Arango, D. (2011). Apoyo social y familiar al adulto mayor del área urbana en Angelópolis, Colombia 2011. *Revista de Salud Pública*, 848-860. doi:<http://dx.doi.org/10.15446/rsap.v17n6.34739>
- Zavala Caudillo, A. (2011). *La Sistematización desde una mirada Interpretativa: propuesta metodológica. Trabajo social UNAM*. <http://www.revistas.unam.mx/index.php/ents/article/view/23884>.

## Anexos

### Anexo A. Línea de tiempo

#### Línea de tiempo

Momento de la experiencia del PAF	Situación inicial (Origen y Formulación)	Implementación	Situación final (Resultados – cambios)
<b>Reconstrucción</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Encuentro Presencial Estudiante y directivos</li> <li>2. Reunión de socialización de la propuesta del PAF: Directivas de la Comunidad de Cuidado y Estudiante de Maestría en Asesoría Familiar</li> <li>3. Primer encuentro con las familias: Convocatoria: “Fortalezcamos los vínculos socioafectivos con nuestra persona mayor institucionalizada”</li> <li>4. Encuentro: familia y contexto.</li> <li>5. Construcción del Mural de situaciones: Fortalezcamos la comunicación familiar con la persona mayor institucionalizada en la Comunidad de Cuidado.</li> <li>6. Construcción del mural de soluciones: Hacia el camino del Cambio.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Encuentro: Construcción participativa del genograma familiar.</li> <li>8. Encuentro: construyendo un nuevo comienzo.</li> <li>9. Encuentro: Cómo fortalecer la comunicación en la familia.</li> <li>10. Encuentro: espacio de socialización y retroalimentación con la red familiar.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>11. Terapia narrativa: relatando las formas de comunicación familiar con la persona mayor institucionalizada.</li> <li>12. Terapia narrativa: nombrando al problema familiar.</li> <li>13. Ritual: Construyendo el ritual ideal.</li> <li>14. Ritual: El árbol de la vida familiar.</li> <li>15. Espacio de socialización con la red familiar y la Comunidad de Cuidado.</li> </ol>

---

**Ordenamiento  
de las fuentes  
secundarias**

- |  |  |   |
|--|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Documento planeación de actividad 1.</li> <li>2. Diario de campo 1 encuentro con las familias y registro fotográfico.</li> <li>3. Diario de campo 2: contexto – familia, fotografías de herramientas- mapa.</li> <li>4. Documento planeación de actividad 2 y 3: evidencia fotográfica mural de situaciones y soluciones.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diario de campo 3: construcción de genograma; registro fotográfico.</li> <li>2. Diario de campo 4: Construyendo una nueva forma de comunicación.</li> <li>1. Diario de campo 5: Dialogando sobre saberes.</li> <li>2. Documento planeación de la actividad: Cómo fortalecer las relaciones familiares.</li> <li>3. Encuentro: espacio de socialización, registro fotográfico.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diario de campo 6 “Narrativas comunicación familiar”.</li> <li>2.Documento: Conversaciones de externalización”, evidencias fotográficas.</li> <li>3. Documento planeación de la actividad nombrar el problema.</li> <li>4.Documento diseñando el ritual, evidencia fotográfica.</li> <li>5. Documento viviendo ritual, evidencia fotográfica.</li> <li>6. Diario de campo 7: socialización con los actores involucrados.</li> </ol> |
|--|--|---|
-

## Anexo B. Acuerdo de voluntades

### I. INFORMACIÓN GENERAL

Modalidad de Práctica	Empresarial <sup>1</sup> ( <input type="checkbox"/> Intraempresarial <sup>2</sup> ( <input type="checkbox"/> Social <sup>3</sup> ( <input type="checkbox"/> Investigación <sup>4</sup> ( <input checked="" type="checkbox"/> Exterior <sup>5</sup> ( <input type="checkbox"/> Empresa Propia <sup>6</sup> ( <input type="checkbox"/> Emprendimiento <sup>7</sup> ( <input type="checkbox"/> / Nombre:		
Fecha de inicio	24 sept 2022	Fecha de finalización	Mayo de 2023
Desarrollo de la práctica	Presencial ( <input checked="" type="checkbox"/> Virtual ( <input type="checkbox"/> Mixta ( <input type="checkbox"/>  En caso de ser presencial o mixta, indique la ciudad en la cual se desarrollará la práctica: Bogotá D.C.		

Razón Social del Escenario de Práctica:	Fundación Instituto Tecnológico Del Sur		
Nit del escenario de práctica:	860.020.194-6		
Nombre estudiante-practicante	Adriana Flórez Cortes		
No de Cédula	26.424.182 de Neiva		
Fecha de nacimiento			
Programa Académico:	Maestría - Pontificia Universidad Javeriana		
Modalidad de estudio:	Presencial ( <input type="checkbox"/>	Virtual ( <input checked="" type="checkbox"/>	N/A ( <input type="checkbox"/>
¿Su práctica será remunerada?	SI ( <input type="checkbox"/>	NO ( <input checked="" type="checkbox"/>	N/A ( <input type="checkbox"/>
Tipo de contrato:	N/A ( <input checked="" type="checkbox"/>		
Indique la forma de pago:	N/A ( <input checked="" type="checkbox"/>		

### II. DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE PRÁCTICAS

<sup>1</sup> Es la modalidad de práctica que se realiza en una organización pública o privada, en donde el estudiante adquiere experiencia al convivir y desarrollar actividades en un medio laboral, que permite desarrollar competencias y actitudes profesionales. Esta Práctica se registrará bajo el contrato o convenio que acuerden las partes.

<sup>2</sup> Es la modalidad de práctica que se realiza en la empresa para la cual labora el estudiante, que se convierte en escenario de práctica laboral y que permite solucionar una necesidad o un problema real, relacionado con su área de formación académica buscando innovación y mejoramiento continuo, que a su vez le genere valor a la empresa en un área diferente en la cual se desempeña laboralmente.

<sup>3</sup> Es la modalidad de práctica que se realiza en fundaciones, corporaciones, escenarios de práctica laboral sin ánimo de lucro, ONG u organizaciones distritales, estatales o gubernamentales a nivel nacional o internacional públicas o privadas; que permite desarrollar competencias en el marco de proyectos de impacto social y realiza un trabajo aplicado desde su área de formación y que le represente al escenario de práctica laboral, una oportunidad de desarrollo o mejoramiento.

<sup>4</sup> Es la modalidad de práctica que se realiza en proyectos institucionales de investigación, que permite potenciar sus competencias investigativas.

<sup>5</sup> Es la modalidad de práctica que se realiza en un escenario de práctica laboral fuera del país, siguiendo alguna de las modalidades descritas en aquellos casos donde aplique.

<sup>6</sup> Es la modalidad de práctica que se realiza en un escenario de práctica laboral en el cual el estudiante es propietario, directivo o gerente o en una organización familiar, que permite desarrollar un programa de mejoramiento o desarrollo empresarial. Esta práctica estará asesorada y acompañada por el Instituto para el Emprendimiento Sostenible.

<sup>7</sup> Es la modalidad de práctica que consiste en la intervención en una idea de negocio propia, siguiendo los lineamientos del programa EAN Impacta. Esta práctica estará asesorada y acompañada por el Instituto para el Emprendimiento Sostenible.

El Plan de las prácticas se construirán de manera conjunta con una o varias familias, grupos o comunidades, un proyecto de Investigación Acción Participativa (IAP) en escenarios de asesoría familiar. La elaboración se dará a partir del abordaje y la formalización de un problema prioritario, derivado de los intereses de los(as) participantes y considerando sus causas y consecuencias, los derechos vulnerados y las políticas y programas a nivel local y nacional que tengan relación con el problema y los recursos de que disponen.

Cuyo objetivo principal será diseñar junto con las familias, grupos o comunidad, un proyecto de investigación acción participativa que responda a situaciones problemáticas que les sean propias, aplicando los conocimientos teórico-prácticos adquiridos en el campo de la asesoría familiar.

La metodología se plantea de manera flexible, en tanto posibilite la ejecución de actividades facilitadoras del aprendizaje, que incluye lecturas críticas por parte de estudiantes, momentos de intercambios y colaboración, foros, asesorías y conversatorios reflexivos con las familias, talleres, análisis de vídeos, elaboración de material audiovisual, utilización de las TIC, en síntesis lo útil, pertinente y necesario para el logro de los objetivos generales y específicos formulados en la asignatura y también los descritos así:

1. Aplicación de entrevistas estructuradas con las familias que participen del proyecto
2. Contacto telefónico y presencial con las familias.
3. Encuentros presenciales con las familias.
4. Registro fotográfico de las actividades que realice con las familias

### III. COMPROMISOS

#### A. EL ESCENARIO DE PRÁCTICA SE COMPROMETE A:

1. Permitir al estudiante en práctica, la realización de sus actividades en el sitio designado para tal fin y facilitar el uso de las herramientas e implementos que sean necesarios para el cabal cumplimiento de las mismas.
2. Informar cualquier falta disciplinaria o comportamiento inadecuado en que incurra el practicante.
3. Aceptar el retiro del practicante cuando la UNIVERSIDAD considere que no está desarrollando el objetivo académico señalado como práctica profesional.
4. Participar en las reuniones programadas con el estudiante y/o directivos de la UNIVERSIDAD.
5. Cumplir con lo dispuesto por las normas en relación con los protocolos de bioseguridad dispuestos por el Gobierno Nacional y la Alcaldía de la ciudad Bogotá D.C. ya sean expedidos mediante actos administrativos, decretos, o cualquier norma que vincule a la ciudadanía en general; en consecuencia, EL CONTRATISTA declara indemne frente a cualquier tipo de responsabilidad a LA FUNDACIÓN INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL SUR, originada en el incumplimiento de cualquier tipo de protocolo o norma de bioseguridad.
6. Las demás que surjan en la ejecución de la práctica, previo acuerdo entre las partes intervinientes.

#### B. EL ESTUDIANTE SE COMPROMETE A:

1. Realizar la práctica con responsabilidad, dedicación y profesionalismo.
2. Observar un comportamiento social adecuado ante el escenario de práctica y a las circunstancias de su práctica.
3. Acatar los Reglamentos internos del escenario de práctica.
4. Cumplir el horario acordado con el escenario de práctica.
5. No divulgar la información suministrada por el escenario de práctica o la UNIVERSIDAD, que obtenga en desarrollo de la práctica para fines diferentes de la investigación y proyectos planteados.
6. Garantizar la constancia de afiliación a ARL y sistema de salud o medicina prepagada o cualquier otro sistema que garantice el cubrimiento de los riesgos a que pueda estar expuesto el estudiante.
7. Las demás que surjan en la ejecución de la práctica, previo acuerdo entre las partes intervinientes.

Las faltas que cometa el estudiante durante el desarrollo de las prácticas quedan sujetas al régimen disciplinario contemplado en el Reglamento Estudiantil de la PONTIFICA UNIVERSIDAD JAVERIANA.

#### IV. OTROS COMPROMISOS

Protección de datos: en cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1581 de 2012, sus respectivos Decretos Reglamentarios y demás normas concordantes en lo referente a el manejo de datos, EL ESCENARIO DE PRÁCTICAS autoriza de manera libre, voluntaria, autónoma y sin ningún tipo de coerción o vicio al PRACTICANTE, como responsable del tratamiento a realizar las siguientes operaciones respecto a los datos personales que está suministrando mediante este instrumento: recolección, almacenamiento, organización, consolidación, actualización, rectificación, conservación, circulación, transferencia, transmisión, uso y supresión con la finalidad de ejecutar el objeto del presente acuerdo.

La vigencia de estos tratamientos será igual al periodo en que se mantenga la finalidad o finalidades (del respectivo tratamiento) de los mismos, o el periodo de vigencia que señale una causa legal, contractual o jurisprudencial de manera específica.

Como Titular de los datos personales que está suministrando, Usted contará con los derechos de acceso o consulta, reclamos, corrección, supresión, revocación, rectificación, actualización, solicitar prueba de la autorización otorgada e información sobre el uso de sus datos. La Fundación tiene implementados para dichas situaciones, a los cuales puede acceder en nuestro Manual de la Calidad y Política de Protección de datos Personales publicado en la página Web [www.tecnologicodelsur.edu.co](http://www.tecnologicodelsur.edu.co), para la inquietudes al respecto puede escribirnos al correo [contactenos@tecnologicodelsur.edu.co](mailto:contactenos@tecnologicodelsur.edu.co).

Son deberes del titular, garantizar conforme al principio de veracidad, la autenticidad de los datos suministrados, así como de informar cualquier modificación sobre los mismos, para lo cual se servirá comunicarlo por escrito, al supervisor del presente acuerdo en un término no superior a cinco (5) días hábiles desde que tuvo conocimiento de la alteración, so pena de no hacer responsable a la FUNDACIÓN por el manejo de los mismos comoquiera que no le fueron oponibles.

Propiedad intelectual: las partes acuerdan que todos los resultados y efectos que se generen por causa o con ocasión del desarrollo de la práctica laboral, que constituyan una obra creativa original susceptible de ser protegida por el régimen legal de Derechos de Autor, serán transferidos en favor de la PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA, sus derechos patrimoniales de manera automática, plena y total, por el máximo término legal y sin restricción alguna, de conformidad con el artículo 28 de la Ley 1450 de 2011 modificatoria del artículo 20 de la Ley 23 de 1982.

Esta cesión opera de manera automática por lo que no se requerirá documento adicional alguno para realizar la transferencia de los correspondientes derechos patrimoniales de la obra ya que se presume que estos pertenecen a PONTIFICA UNIVERSIDAD JAVERIANA, en virtud del presente documento, conservando EL AUTOR sus respectivos derechos morales de manera perpetua, inalienable e irrenunciable.

En constancia se firma en Bogotá, D.C., a los siete (07) días del mes de septiembre de 2022.

ESCENARIO DE PRÁCTICAS

ESTUDIANTE

---

ABELARDO GÓMEZ SERRANO, Pbro.  
Representante Legal  
C.C. No. 91.284.587 de Bucaramanga  
Fundación Instituto Tecnológico Del Sur  
N.I.T. No. 860.020.194-6

---

ADRIANA FLÓREZ CORTES  
C.C. No. 26.626.182 de Neiva

### Anexo C. Consentimiento informado

<b>TITULO DE LA ACTIVIDAD</b>	Invitación a (3) redes familiares de personas mayores institucionalizadas en la comunidad de cuidado Hogar Casa Nostra en la ciudad de Bogotá D.C.
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Establecer contacto con las redes familiares de las personas mayores de la comunidad de cuidado Hogar Casa Nostra.
<b>INDICADOR</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asistencia y participación de los (5) referentes familiares a la invitación enviada.</li> <li>2. Vinculación activa de las redes familiares al PAF.</li> </ol>
<b>FECHA - HORA</b>	Sábado 24 de septiembre 9:00 am
<b>LUGAR</b>	Comunidad de Cuidado Hogar Casa Nostra
<b>RESPONSABLE</b>	Adriana Flórez Cortes
<b>METODOLOGÍA</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saludo inicial con la participante del encuentro. 5 minutos aproximados.</li> <li>2. Diálogo entre la participante y la estudiante para poder entablar un primer encuentro adecuado. 10 minutos</li> <li>3. Con la presentación PowerPoint, preparada por la estudiante para las familias, se explica cuál es el objetivo del encuentro y la metodología a desarrollar, se escucha las experiencias 20 min.</li> <li>4. Retroalimentación conjunta de la actividad 15 min</li> <li>5. Despedida y agradecimiento a los participantes. 5 min</li> </ol>	
<b>PRESUPUESTO ACTIVIDAD</b>	
<b>INSUMOS</b> (materiales y recursos requeridos)	<b>COSTO OPCIONAL</b>
Computador	
Agenda y esfero	
Salón para la reunión	

#### TEMA DEL PROYECTO:

Esta información resultará útil para conocer acerca de cómo establecer redes de acompañamiento familiar con compromiso para las personas mayores institucionalizadas en la Comunidad de Cuidado Hogar Casa Nostra.

#### BENEFICIARIOS:

En consecuencia, la propuesta que se diseñe deberá beneficiar a los referentes familiares y las personas mayores de la Comunidad de Cuidado Hogar Casa Nostra.

#### PAUTAS:

- Para este proceso se recaban datos a partir de la observación, entrevistas confidenciales y de talleres participativos con los referentes familiares de las personas mayores.
- Dichas actividades se realizarán de manera híbrida presencial y virtual por plataforma Meet.
- La identidad de las participantes y los datos relativos a la situación analizada serán confidenciales, tanto en los informes como en caso de que los resultados sean publicados.
- La información para analizar será exclusivamente el recolectada de las entrevistas que se realicen a los referentes familiares que hayan firmado el consentimiento informado y el observado en (reuniones, actividades, etc.), siempre y cuando todos los que allí participen den su consentimiento al respecto.

- De no querer participar en alguna actividad no se lo incluirá en el proceso.
- Si negara su autorización para utilizar la información obtenida durante (la reunión, actividad, etc.), la misma se excluirá del proceso.
- La participación en las actividades es voluntaria, así como la decisión de dar por terminada su vinculación en cualquier momento; tienen, además, el derecho de formular todas las preguntas que consideren necesarias para aclarar sus dudas.

Consiento participar de las actividades, que serán registradas (imágenes) o grabadas. Autorizo la utilización de la información aquí relevada y la que se recabó en la reunión donde participé, a los fines de la investigación planteada.

**Estas pautas me han sido propuestas y explicadas por:**

Adriana Flórez Cortes

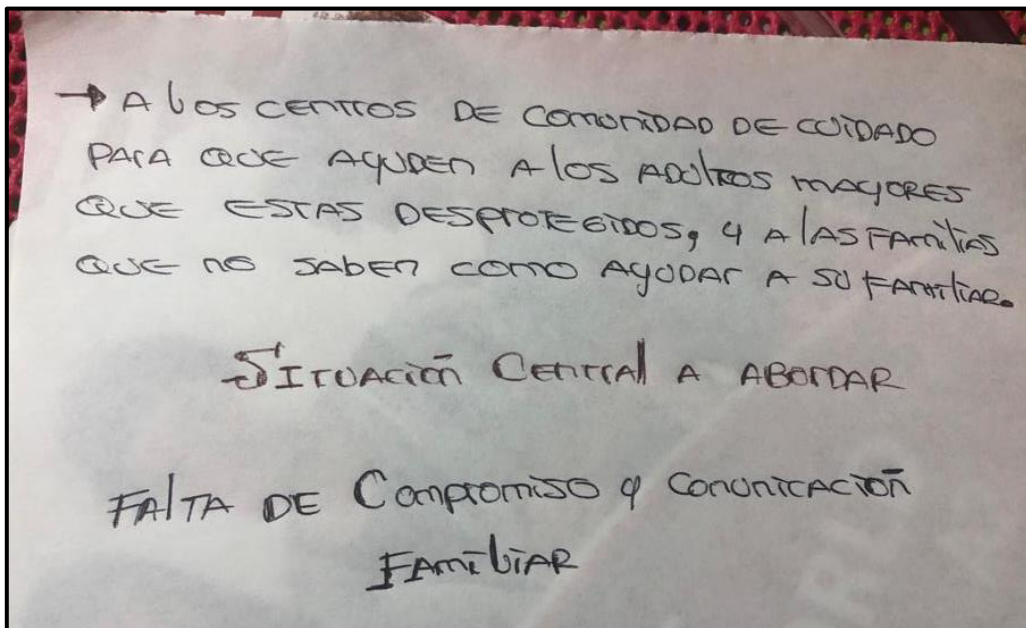
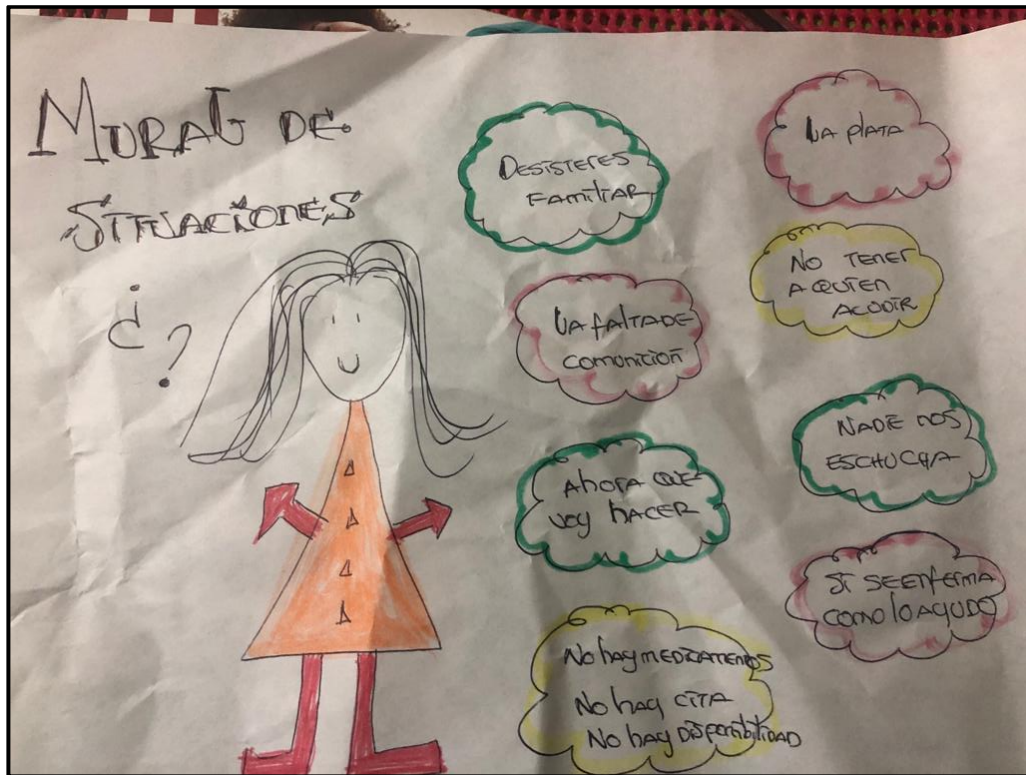
Autorizo la utilización con fines académicos de los datos y de los resultados obtenidos durante la investigación, siempre que se preserve la confidencialidad de los datos de todas las personas involucradas.

**Fecha:**

**Firma:**

**Aclaración:**

### Anexo D. Taller. Construcción del mural de situaciones



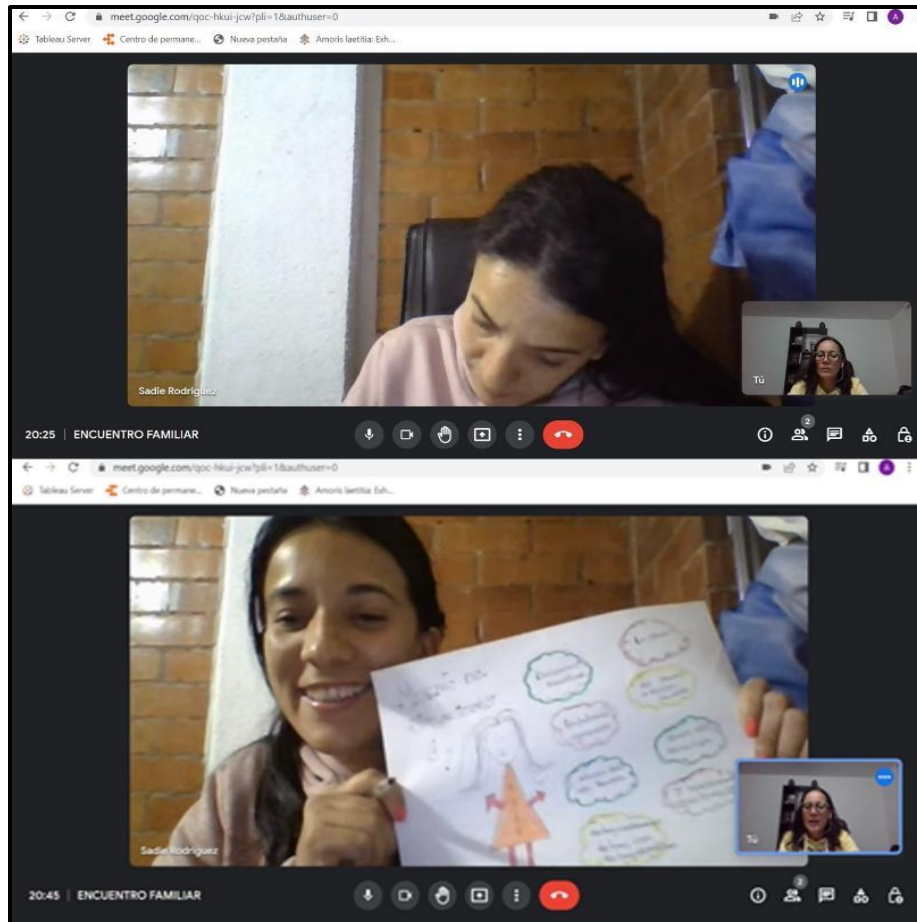
## Encuentro Familiar

¿Porque y Para que la transformación del cambio?

- LA persona mayor y las familias se sentirán más importante. Fortalecer el vínculo.
- Le ofreceremos seguridad y bienestar para ellos.
- Los podemos ayudar a mejorar encuentro a sus actos. (Porque estoy aquí? Porque a mí?).
- Los apoyaremos a que salgan adelante y que no estén solos en este camino.
- Generar tranquilidad a las familias.

A quienes se beneficiarían con el cambio y a quienes NO.

- Se beneficiarían las familias ya que son el conjunto principal para el adulto mayor.
- Las EPS no se beneficiarían ya que ves interés que el adulto mayor este "enfermo". Porque ellos realizan la toma de sus servicios.
- El estado se beneficiaría ya que generaría credibilidad, y todos los profesionales de la salud, trabajarían por un bien común.



Fuente: propia, 13 de octubre de 2022



## Anexo F. Conociendo los actores de la comunicación familiar

# Taller Entrevista Semiestructurada

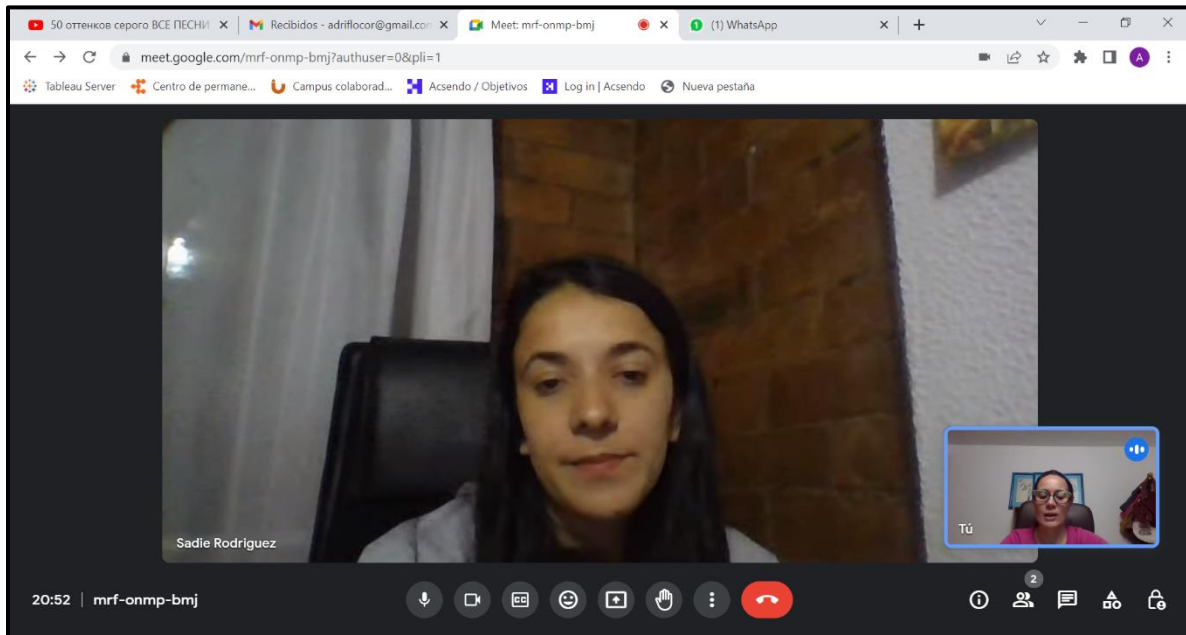
Proyecto de Sistematización  
Fortalecimiento de la comunicación familiar con la persona mayor  
institucionalizada en la comunidad de cuidado Hogar Casa Nostra en la ciudad  
de Bogotá

## Cuestionario

1. ¿Cómo definirías la comunicación familiar?
2. ¿Crees que existen diferentes tipos de comunicación familiar? ¿Cuáles serían, los puedes nombrar?
3. ¿Qué diferencias existen entre la comunicación familiar y la institucional?
4. ¿Quiénes de tu núcleo familiar participan o hacen parte de la comunicación que se desarrolla con tu mamá?
5. ¿Cómo consideras tú que la institución apoya el proceso de comunicación familiar?
6. ¿Cuáles son los canales que usa la institución para comunicarse con ustedes y qué clase de información reciben?
7. ¿Crees que la comunicación en las familias ha cambiado con el paso del tiempo?
8. ¿Para ti qué son los derechos humanos?
9. ¿Conoces cuáles son los derechos de las personas mayores?
10. ¿Crees que la comunicación familiar hace parte de los derechos de las personas mayores?

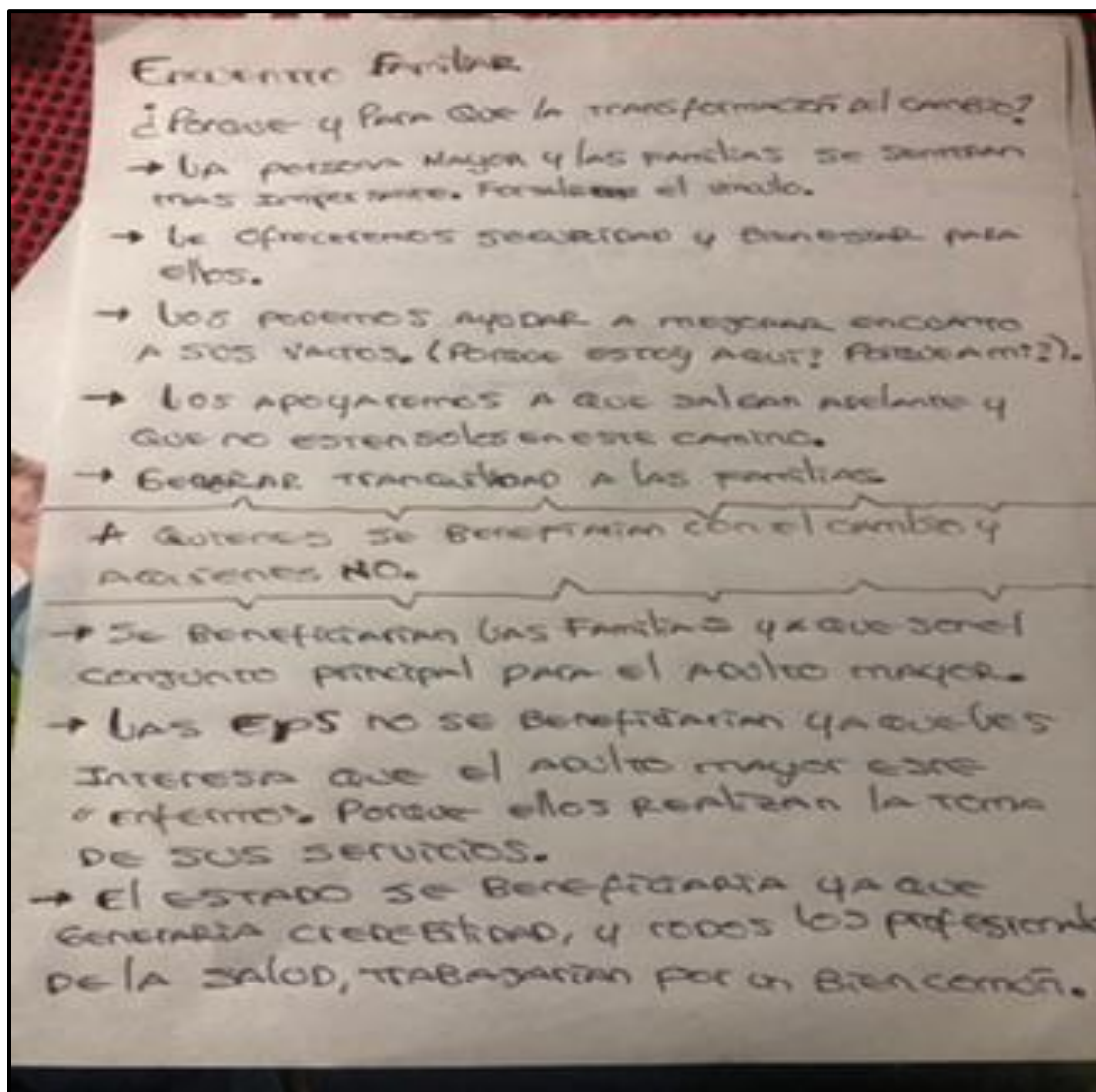


## Evidencia encuentro



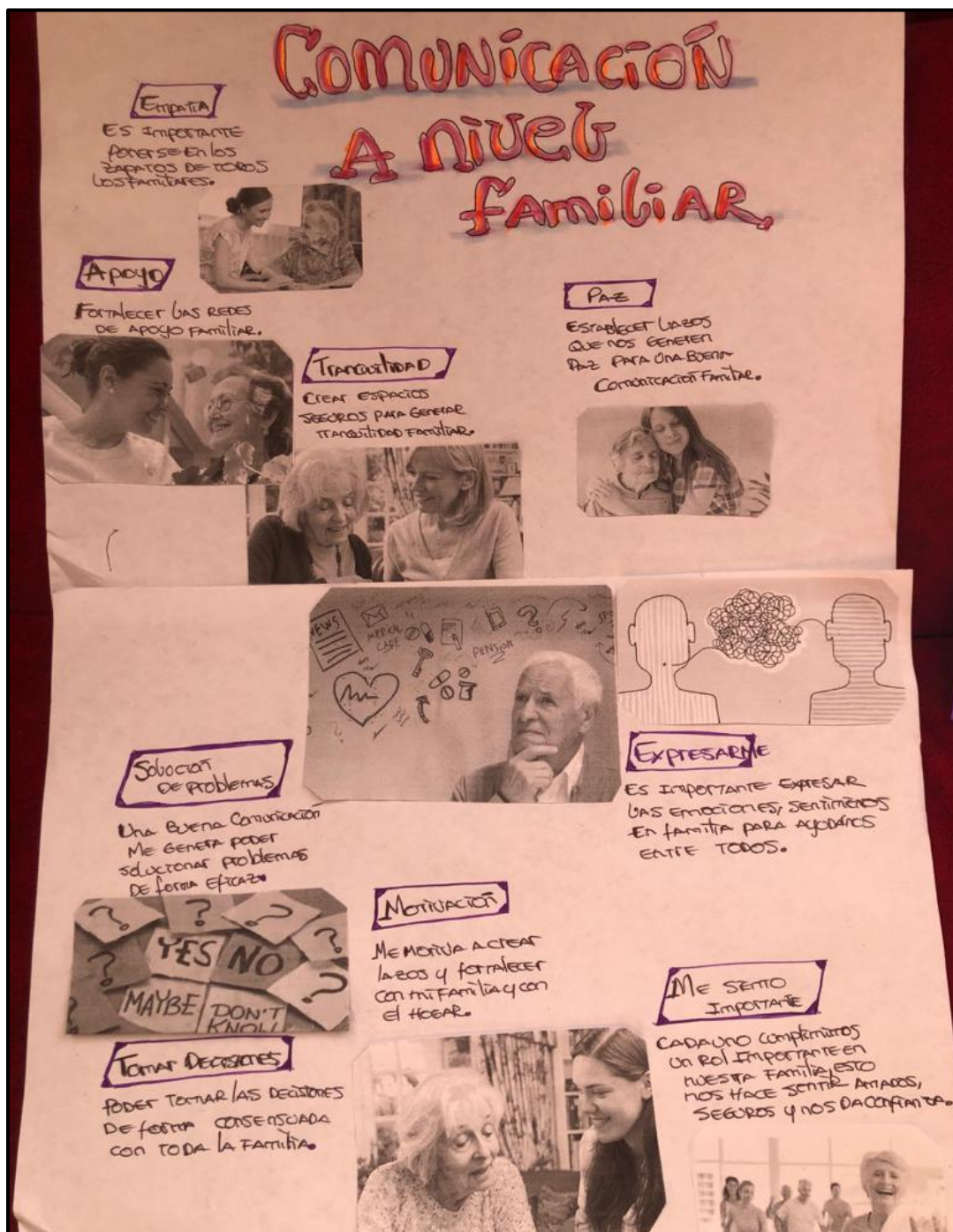
Fuente: propia, 16 de octubre de 2022

## Anexo G. Estrategias de solución



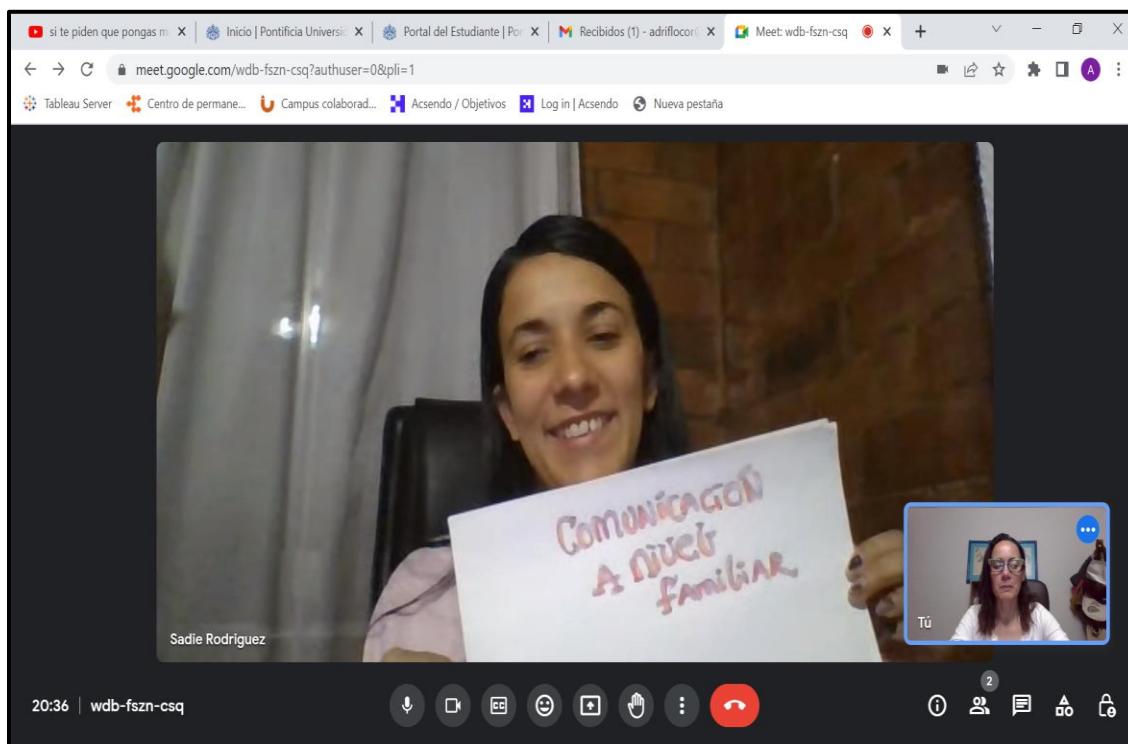
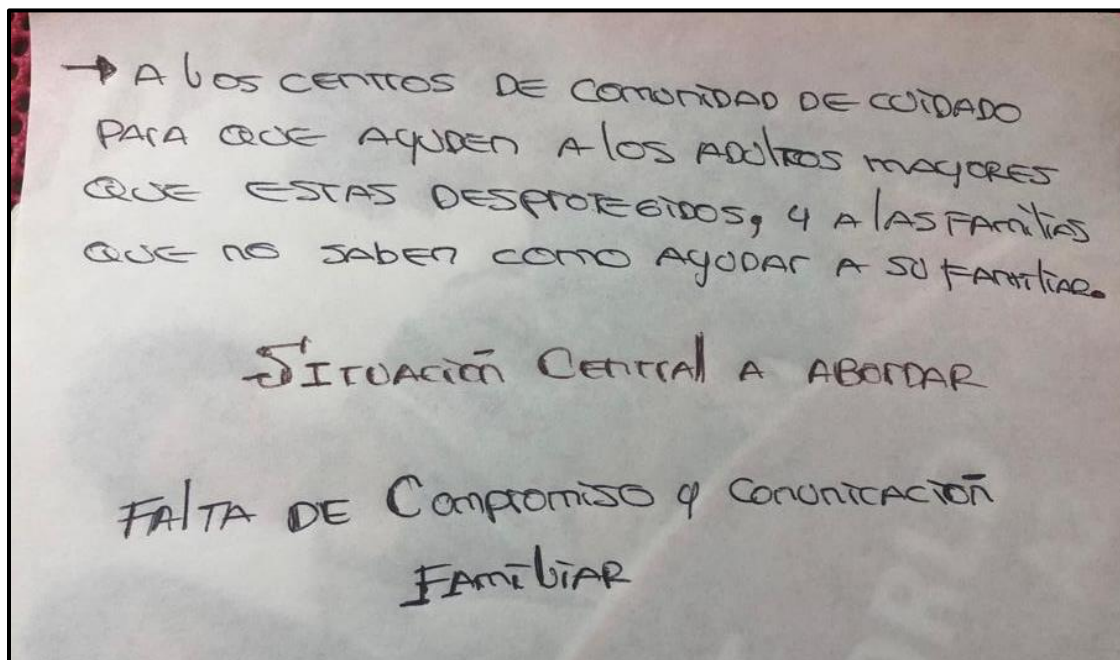
Fuente: propia, 16 de octubre de 2022

## Anexo H. Collage



Fuente: propia, 4 de marzo 2023

## Anexo I. Nombre de la situación problema



Fuente: propia, 13 de octubre de 2022

### Anexo J. Taller. Reconociéndonos: masajes de manos

1. Se da inicio el encuentro con un acercamiento previo con la persona mayor donde se le explica que se le va hacer un pequeño masaje.



2. Seguidamente se procede a realizar tomar las manos para hacer el masaje en las manos de la persona mayor.



3. Después se procede a pasar a realizar el masaje en los pies de la persona mayor, percibiendo que es de su total agrado.



Fuente: propia, 15 de abril 2023

4. Para terminar la actividad, se procede a colocar nuevamente las medias y las babuchas.

## Anexo K. Friso tips de comunicación en familia

**TIPS DE COMUNICACIÓN EN FAMILIA**



**FORTALECER y MEJORAR LA COMUNICACIÓN CON MI MADRE**

**SABER ESCUCHAR A MI MADRE**

ME PARECE FUNDAMENTAL SABER ESCUCHAR A LA OTRA PERSONA Y MAS A MI MADRE PARA CONOCER SUS TEMORES, DESEOS, NECESIDADES Y SOBRE TODO SUS SENTIMIENTOS.

**COMPARTIR TIEMPO EN FAMILIA**

El tiempo en familia crea lazos de comunicación, paz y armonía, el tiempo con mi mamá, me llena de mucha felicidad.

**DECIR LAS COSAS CON AMOR**




SABER HABLAR CON AMOR HACIA MI MADRE TODO EL TIEMPO, ESTO ME AYUDA A TENER Y CREAR UNA BONITA Y SANA COMUNICACIÓN.

**SER EMPÁTICA CON MI MADRE**

Colocar-me en los zapatos de mi mamá, PARA PODER ENTENDER SUS SENTIMIENTOS Y EMOCIONES.

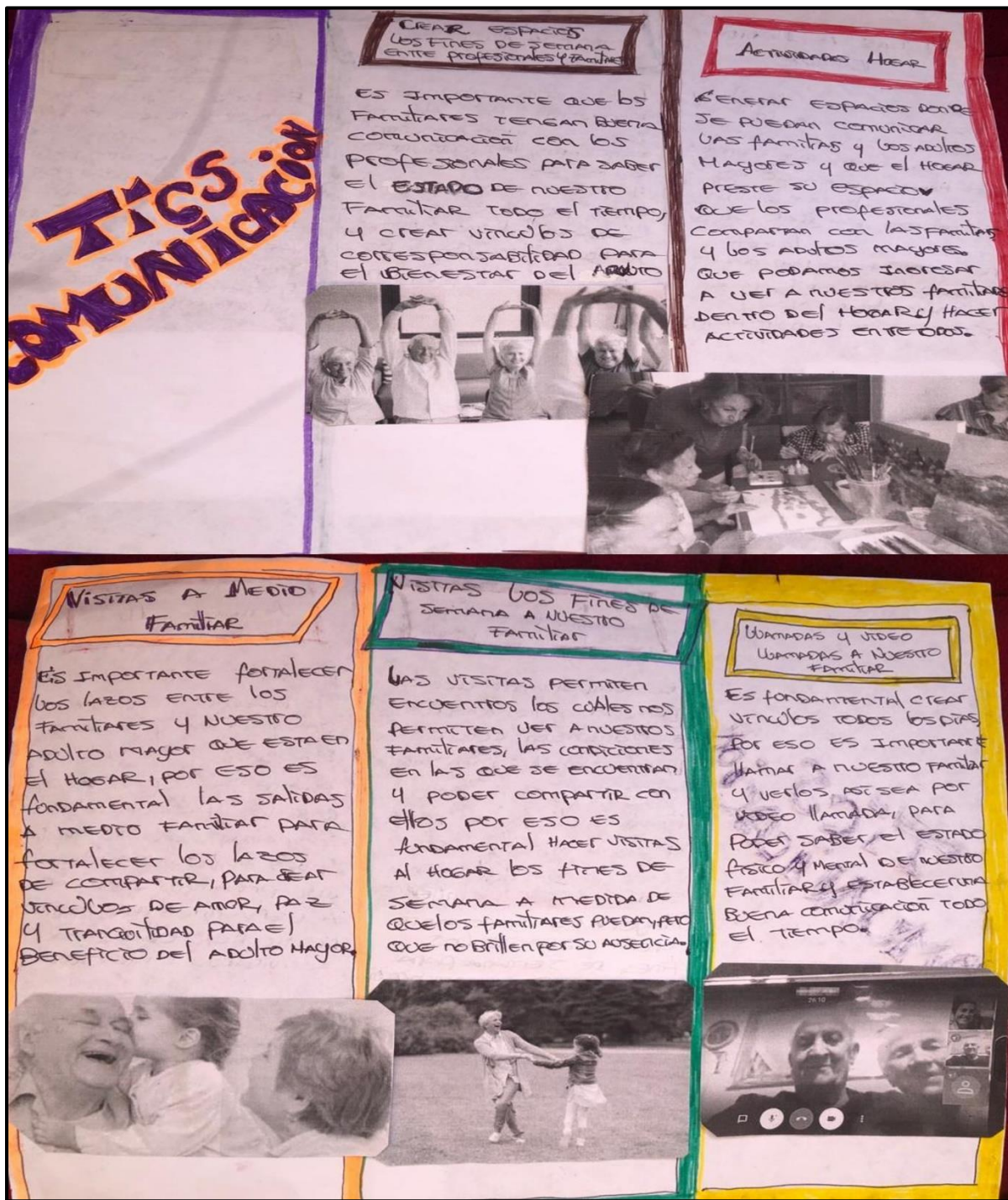
**AQUERSCER y ENSEÑARLE COMO COMUNICARNOS**

ESTOS TRES NOS AYUDARÁN A MEJORAR LA COMUNICACIÓN CON MI MADRE.

Fuente: propia, 4 de marzo 2023

Anexo L. Friso recomendaciones a la comunidad de cuidado



Fuente: propia, 18 de febrero 2023

### Anexo M. Plan de Sistematización y cronograma

Actividad	Fecha y lugar	Participantes	Actividades	Recursos y materiales
<b>Taller de sistematización N° 1. Reconstrucción de la experiencia</b>	3 de abril de 2023, Reunión virtual por la plataforma Meet	Red Familiar Asesora Familiar	<p><b>Momento 1. Saludo</b> Saludo y bienvenida. Explicación objetivo de la reunión.</p> <p><b>Momento 2. Actividad central</b> Socialización plan de sistematización y cronograma. Construcción de la línea de tiempo y reconocimiento de momentos significativos. Exposición de objetivos, ejes y preguntas sistematizadoras (anteproyecto). Socialización de los instrumentos y técnicas de investigación. Determinar los participantes del desarrollo de la participación.</p> <p><b>Momento 3. Cierre</b> Establecimiento de compromisos, reflexión y cierre.</p>	Material lúdico (Papel, colores, esfero) Las TIC (Computador internet)
<b>Taller de sistematización N° 2. Aplicación de instrumentos</b>	10 de abril de 2023, Reunión virtual por la plataforma Meet	Red Familiar Asesora Familiar	<p><b>Momento 1. Saludo</b> Saludo y bienvenida. Explicación objetivo de la reunión.</p> <p><b>Momento 2. Actividad central</b> Socialización de los instrumentos, entrevista semiestructurada. Aplicación de entrevista semiestructurada a la red familiar.</p> <p><b>Momento 3. Espacio de reflexión y cierre.</b> Establecimiento de compromisos, reflexión y cierre.</p>	Guía de la entrevista semiestructurada
<b>Actividad de ordenamiento de la información</b>	15 de abril de 2023, instalaciones comunidad de cuidado.	Red Familiar Asesora Familiar	<p>Clasificación y organización de los diarios de campo. Transcripción de entrevista semiestructurada. Categorización de registros – codificación.</p>	Matriz de triangulación

Actividad	Fecha y lugar	Participantes	Actividades	Recursos y materiales
			<p>Desarrollo de matriz de triangulación. Elaboración de tabla de síntesis de resultados por ejes, categorías y subcategorías.</p>	
<p><b>Taller de sistematización N° 3.</b> <b>Socialización y validación de resultados</b></p>	<p>22 de abril de 2023, instalaciones comunidad de cuidado.</p>	<p>Red Familiar Asesora Familiar</p>	<p><b>Momento 1. Saludo</b> Saludo y bienvenida. Explicación objetivo de la reunión. <b>Momento 2. actividad central</b> Presentación de resultados, a partir de cada eje de sistematización Reflexión desde las lecciones aprendidas. Divulgación de factores, que favorecen para fortalecer futuras experiencias. <b>Momento 3. Cierre</b> Establecimiento de acuerdos, reflexión y cierre.</p>	<p>Presentación (diapositivas)</p>
<p><b>Taller de sistematización N° 4.</b> <b>Devolución o Comunicación</b></p>	<p>6 de mayo de 2023, instalaciones comunidad de cuidado.</p>	<p>Red Familiar Asesora Familiar</p>	<p><b>Momento 1. Saludo</b> Saludo y bienvenida, Explicación objetivo de la reunión. <b>Momento 2. Retroalimentación de los resultados</b> Recomendaciones a partir de los ejes de sistematización. Reflexión de las lecciones aprendidas. <b>Momento 3. Cierre</b> Establecimiento de acuerdos, espacio de reflexión y cierre.</p>	<p>Video Beam Conexión internet</p>

## Anexo N. Matriz de triangulación de los ejes

### Matriz triangulación Eje 1. Comunicación Familiar

Ejes	Momentos de la experiencia	Preguntas	Categorías	Subcategorías	Fragmentos Ilustrativos Familia	Fragmentos Ilustrativos institución
<b>Eje. 1 Comunicación Familiar</b>	<b>Situación Inicial</b>	¿Cómo define la comunicación familiar?	1. Recursos de Comunicación	1.1 Canales Directos <hr/> Visitas presenciales	" El saber decir las cosas y el saber escuchar, el saber transmitir y el saber recibir, pues muchas personas no saben hablar y decir las cosas" (Andrea, encuentro 11.03.2023)	" Pues el canal directo soy casi todo yo. . . Sin embargo, están las líneas de teléfono y de celular de la institución". (Trabajadora Social, 27.03.2023)
		¿Qué medios de comunicación emplea la institución con las familias?	2. Tipos de Comunicación	1.2 Canales Mediados por Tics <hr/> WhatsApp (comunicación interactiva) <hr/> Contacto Telefónico	" La comunicación de la institución hacia mi como hija de la Persona Mayor, se realiza a través de la Trabajadora Social, por medio de contacto telefónico, mensajes personales al WhatsApp, mensajes al grupo de WhatsApp de las familias, donde nos informan horarios de atención, citación a eventos familiares" (Andrea, encuentro 11.03.2023)	" Se tiene un grupo de WhatsApp que manejo yo, en el cual se da la información de la institución y se envían algunas fotos de las actividades realizadas" (Trabajadora Social, 27.03.2023)
	<b>Implementación</b>	¿Cuáles son los aspectos positivos para resaltar de la comunicación en la familia?	1. Recursos de Comunicación	1.1 Canales Directos <hr/> Visitas presenciales		<b>No Aplica</b>
		¿La tecnología ha aportado	2. Tipos de Comunicación	1.2 Canales Mediados por Tics	"Si pienso que han influido en el sentido que	

Ejes	Momentos de la experiencia	Preguntas	Categorías	Subcategorías	Fragmentos Ilustrativos Familia	Fragmentos Ilustrativos institución
		a mejorar el proceso de comunicación en la familia?		WhatsApp (comunicación interactiva)	desde pequeña mi mamá nos enseñó a contarle todo lo que nos sucedía fuera malo o bueno, razón por lo cual yo también se lo trasmití a mi hija esta costumbre, lo cual ha hecho que tengamos una buena relación, sobre todo de confianza, pero pienso que la tecnología no ha sido muy buena para la comunicación en la familia porque ahora todos andamos pegados de los celulares y poco se dialoga, no era como antes, lo que sí rescato es que durante la Pandemia sí nos permitió poder vernos y eso fue bueno" (Andrea, encuentro 11.03.2023)	
				Contacto Telefónico		
	<b>Situación Final</b>	¿Considera que la comunicación familiar se ha fortalecido con el desarrollo de los talleres y encuentros que se llevaron a cabo?	1. Recursos de Comunicación	1.1 Canales Directos		<b>No Aplica</b>
				Visitas presenciales		
		¿Considera que los medios de comunicación mediados por las Tics	2. Tipos de Comunicación	1.2 Canales Mediados por Tics		<b>No Aplica</b>
				WhatsApp (comunicación interactiva)		

Ejes	Momentos de la experiencia	Preguntas	Categorías	Subcategorías	Fragmentos Ilustrativos Familia	Fragmentos Ilustrativos institución
		permiten mejorar la comunicación con su ser querido?		Contacto Telefónico		
	<b>Recomendaciones</b>	¿Qué sería importante tener en cuenta en los procesos de comunicación familiar en las comunidades de cuidado?	1. Recursos de Comunicación	1.1 Canales Directos Visitas presenciales	" Me parecería bueno que se volvieran hacer reuniones de familia los fines de semana, cuando muchas familias tenemos mayor tiempo para participar y poder generar propuesta como el poder llevar a las personas mayores al parque del Tunal a tomar un helado, es decir hacer otras actividades que les genere cambio de actividad y bienestar" (Andrea, encuentro 11.03.2023)	<b>No Aplica</b>
		¿Qué consideraciones se debería tener en cuenta en la asesoría a las familias, para fortalecer los procesos de comunicación familiar e institucional ?	2. Tipos de Comunicación	1.2 Canales Mediados por Tics WhatsApp (comunicación interactiva) Contacto Telefónico	" Me gustaría mucho que estas actividades que he realizado todas las familias del Hogar las pudieran tener también a fin de despertar en ellos conciencia de estar más pendiente de su ser querido y de esta manera verlos más felices" (Andrea, encuentro 11.03.2023)	<b>No Aplica</b>
	<b>Lecciones Aprendidas</b>	¿Qué lecciones se generaron en este proceso, que le permiten mejorar la	1. Recursos de Comunicación	1.1 Canales Directos Visitas presenciales	" Tener presente que la otra persona, me entienda y comprenda lo que quiero comunicarle	<b>No Aplica</b>

Ejes	Momentos de la experiencia	Preguntas	Categorías	Subcategorías	Fragmentos Ilustrativos Familia	Fragmentos Ilustrativos Institución
		comunicación familiar?			para poder transformar alguna situación difícil que se pueda presentar, en mi caso en todo lo relacionado con mi madre" (Andrea, encuentro 11.03.2023)	
		¿Cuáles son las enseñanzas que se generaron alrededor de la comunicación familiar en cuanto al vínculo y al cuidado para la persona mayor?	2. Tipos de Comunicación	1.2 Canales Mediados por Tics WhatsApp (comunicación interactiva) Contacto Telefónico	" El trabajo en conjunto, es decir el trabajo en equipo que debemos hacer con la institución, ya que ambas partes tenemos el mismo objetivo y es mantener a nuestro ser querido en las mejores condiciones de vida, con una buena salud física, emocional, social, pero sobre todo familiar" (Andrea, encuentro 11.03.2023)	<b>No Aplica</b>

### Matriz triangulación Eje 2. Derechos Humanos

Ejes	Momentos de la experiencia	Preguntas	Categorías	Subcategorías	Fragmentos Ilustrativos
	<b>Situación Inicial</b>	¿Cómo logró acceder al apoyo de las comunidades de cuidado, para su madre?	1. Restablecimiento de los derechos	1.1 Vulnerabilidad Social	" Después de tocar muchas puertas en diferentes entidades públicas como lo fueron la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Defensoría del Pueblo, logramos con mi hermana la asignación del cupo en los Hogares del distrito para mi madre, ya que su

Ejes	Momentos de la experiencia	Preguntas	Categorías	Subcategorías	Fragmentos Ilustrativos
Eje: 2 Derechos Humanos					condición de salud era muy difícil de manejar y la comunidad de cuidado ha sido una bendición para mi mamá como para nosotras, pues pudimos continuar con nuestras vidas sin perder a mi mamá" (Andrea, Diario de Campo 27.02.2023)
		¿Qué piensa de las Comunidades de Cuidado y la labor que realizan?		1.3 Dignidad Humana	" Que son una bendición primero que todo para cada Adulto Mayor, en especial para aquellos que no tienen a nadie que esté a cargo de ellos pero también un apoyo muy grande e importante para las familias como nosotras que requerimos trabajar para poder sobrevivir, tal como nos ocurrió no podíamos hacer nada más que cuidar a mi mamá pero su enfermedad mental pero fue imposible cuidar de ella porque lo hacíamos o conseguíamos nuestro sustento, por eso estoy infinitamente agradecida" (Andrea, Diario de Campo 27.02.2023)
	<b>Implementación</b>	¿Cuáles fueron los motivos familiares para ingresar a su ser querido a la vida institucional?	1. Restablecimiento de los derechos	1.1 Vulnerabilidad Social	" Mi hermana y yo no teníamos los medios económicos y adecuados para llevar a cabo el cuidado de mi madre, por esta razón acudimos a la solicitud del cuidado de los Centros de Protección Social del Distrito, para que allí nos apoyaran, sin dejar ningún día de estar al pendiente de mi madre"

Ejes	Momentos de la experiencia	Preguntas	Categorías	Subcategorías	Fragmentos Ilustrativos
					(Andrea, Diario de Campo 27.02.2023)
		¿Reconoce cuáles son los derechos fundamentales de su ser querido?		1.3 Dignidad Humana	"Si mi ser querido tiene derechos que le permitan tener una vida sana, tiene derecho a sus citas médicas, a su nutrición, su higiene personal, a ser cuidada, ser tratada de forma respetuosa. Recibir apoyo del grupo psicosocial del hogar". (Andrea, encuentro 15.03.2023)
		¿Cómo ha sido la experiencia personal y familiar al tener el apoyo de la Comunidad de Cuidado en la atención de su ser querido?			" Ha sido de apoyo y colaboración mutua de parte nuestra, siempre con la mejor disposición para cumplir con nuestros compromisos de corresponsabilidad frente a las solicitudes que el Hogar nos hace frente a una necesidad de mi mamá" (Andrea, Diario de Campo 27.02.2023)
<b>Situación Final</b>		¿Cuáles son los logros personales y familiares que han alcanzado con el desarrollo de los talleres propuestos?	1. Restablecimiento de los derechos	1.1 Vulnerabilidad Social	"Personalmente me puedo expresar con más tranquilidad y conocí diferentes medios de decir las cosas, una carta, un dibujo a expresarme con otras herramientas y con mi familia me encantó la experiencia ya que le digo que la buena comunicación ayuda a solucionar problemas a apoyarnos entre todos para el beneficio de mi mamá y saber escuchar y hablar en el momento adecuado". (Andrea, encuentro 15.03.2023)

Ejes	Momentos de la experiencia	Preguntas	Categorías	Subcategorías	Fragmentos Ilustrativos
		¿Cuál fue el aprendizaje que deja el participar en esta experiencia frente al cuidado y el restablecimiento de los derechos de su ser querido?		1.3 Dignidad Humana	<p>"Un recordar y aprender que es fundamental conocer los derechos de mi mamá para que ella está bien, para su bienestar, a decir las cosas cuando están violando un derecho fundamental de mi mamá, a saberme expresar de forma clara, escuchar, a tener una participación entre el hogar y nosotros como familia, para que mi mamá tenga una calidad de vida y un trato digno".</p> <p>(Andrea, encuentro 15.03.2023)</p>
	<b>Recomendaciones</b>	¿Qué propondrías a la institución para fortalecer el restablecimiento de los derechos de las personas mayores?	1. Restablecimiento de los derechos	1.1 Vulnerabilidad Social  <hr/> 1.3 Dignidad Humana	<p>"Una campaña para que todos los familiares puedan conocer a los profesionales y enfermeras que trabajan en el hogar, por medio de unos talleres de fortalecimiento de derechos para nuestros adultos mayores y la activación del buzón de sugerencias del Hogar donde ellos puedan expresar cuando sientan que uno de esos derechos está siendo violentado"</p> <p>(Andrea, encuentro 15.03.2023)</p> <p>" Continuar fortaleciendo la participación de las familias en el acompañamiento de su ser querido a las citas médicas para de esta manera puedan conocer su estado de salud y se comparta la tarea de cuidar al</p>

Ejes	Momentos de la experiencia	Preguntas	Categorías	Subcategorías	Fragmentos Ilustrativos
					Adulto Mayor. (Andrea, encuentro 15.03.2023)
					" Realizar una convocatoria con las familias activas de la institución para que se pueda retomar el apadrinamiento de un adulto mayor que no tiene familia y se le pueda brindar apoyo emocional con visitas periódicas, para que se sienta querido" (Andrea, encuentro 15.03.2023)
	<b>Lecciones Aprendidas</b>	¿Cuáles son las enseñanzas personales que le deja al haber participado en esta experiencia?	1. Restablecimiento de los derechos	1.1 Vulnerabilidad Social	" Aprendí que la familia puede acudir a instituciones gubernamentales (alcaldía local) a pedir apoyo frente a las dificultades que se presenten con su ser querido para que le puedan brindar un orientación más precisa en la atención que se requiere para la persona mayor pero también para las familias" (Andrea, encuentro 15.03.2023)
				1.3 Dignidad Humana	"No estoy muy agradecida por la oportunidad de aprender un poco más sobre los derechos de las personas mayores y como esta ayuda a mi familia de forma significativa, me gusto haber estado en todo este proceso en cada encuentro, en cada actividad, en cada una de ellas aprendí, me gustó mucho tener este espacio de acompañamiento y tener siempre una

Ejes	Momentos de la experiencia	Preguntas	Categorías	Subcategorías	Fragmentos Ilustrativos
					respuesta ante cada duda que Adriana me resolvía. Mil gracias por la oportunidad y por todo lo aprendido" (Andrea, encuentro 15.03.2023)

---

## Anexo O. Folleto recomendaciones

### RECOMENDACIONES EN EL PROCESO DE COMUNICACIÓN FAMILIAR CON LA PERSONA MAYOR

- Cuando visitas a tu ser querido, elijan un lugar cómodo dentro del hogar tranquilo donde puedan conversar.
- Establece contacto visual con tu ser querido, para que estrechen los vínculos afectivos y la confianza.
- Mantén una escucha activa, observando en todo momento a tu ser querido.
- Háblale con un tono afectivo, cariñoso y vocaliza con claridad.





- Préstale atención a tu ser querido, cuando esté contando alguna situación en particular.
- Sé expresivo, afectivo y cálido con tu ser querido para aumentar su autoestima. Las expresiones de cariño sincero mejorarán su actitud ante la vida.

- Dedícale tiempo a tu ser querido para conversar a partir de sus gustos e intereses.
- Como familia mantén una postura flexible con tu ser querido, ponte en su lugar.



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Cali

## RECOMENDACIONES PARA EL EQUIPO DE APOYO

### EN EL PROCESO DE COMUNICACIÓN CON LA PERSONA MAYOR

- Utilice un lenguaje sencillo con frases cortas y adaptadas a la condición de cada persona mayor.
- Escuche con atención a la persona mayor, muéstrele interés por las palabras que comparte; utilice todos los sentidos para comunicarse.
- Tenga una postura flexible y mantenga contacto visual con la persona mayor, para que genere confianza.



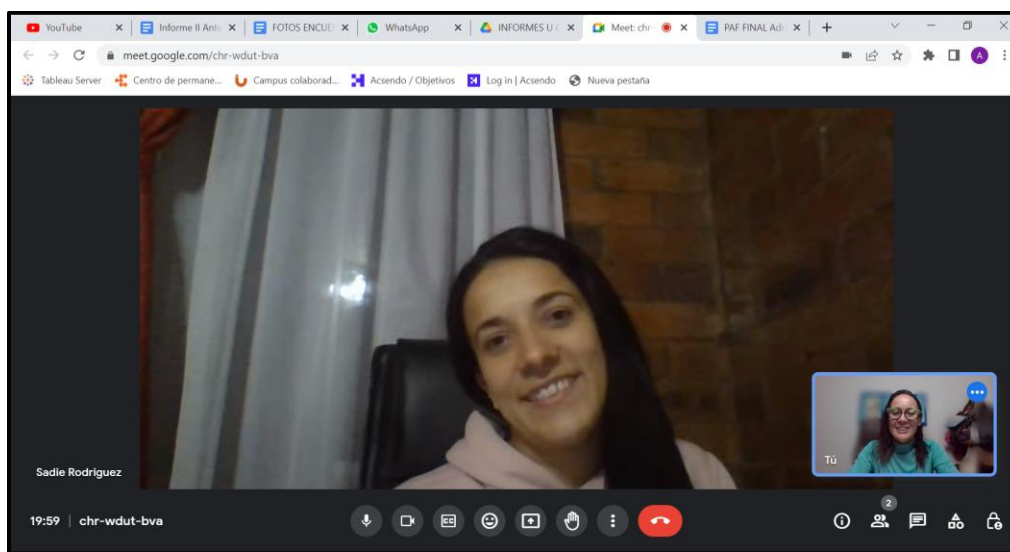



- Use un tono de voz suave, tranquilo y amoroso con la persona mayor.
- Dirijase a la persona mayor por su nombre.
- Tenga una actitud paciente con la persona mayor, para contestar de manera tranquila.

- Háblele de forma clara, sencilla, sin infantilizar el lenguaje con la persona mayor.
- Expresé la información de manera positiva, con afecto a la persona mayor.



### Evidencia encuentro final – Entrega de resultados del proceso



Fuente: propia, mayo 8 de 2023

### **Anexo P. Taller. El árbol de la vida familiar**

Se da inicio al encuentro con la referente familiar “Andrea”, en el día y hora acordada previamente en las instalaciones de la comunidad de cuidado, se empieza por explicar el objetivo de la sesión con el desarrollo del ritual llamado el Árbol de la vida como cierre de las sesiones terapéuticas realizadas, con lo cual se busca: “hablar acerca de la experiencia traumática de manera indirecta y desde un territorio enriquecido de identidad, protegiendo a la persona de la traumatización” (Latorre, 2010, p. 4).

El taller se fue desarrollando de tal manera como lo plantea el autor Latorre (2010), en sus cuatro etapas denominadas en el siguiente orden: 1. Se le solicita a la referente familiar que realice el dibujo de su árbol; 2. Luego que construya el bosque de la vida; 3. Después que describa qué sucede cuando llega la tormenta (amenazas, secuelas, dificultades y respuestas); 4. que el participante se lleve claro todos los recursos, habilidades y vínculos con los que cuenta para superar cualquier situación problema.

El desarrollo de cada una de las etapas del taller se dio de acuerdo con lo planeado, la primera etapa tuvo como inicio dos preguntas reflexivas sobre el proceso que la red familiar ha llevado a cabo con el cuidado de su madre, se le invito a que hablara de otros aspectos importantes de su vida que no estuvieran relación con su mamá y del cómo estos aspectos aportarían al proceso de solución a la situación problema, para lo cual se le solicita a “Andrea” que tome los colores y empiece a dibujar y construir el árbol de acuerdo a como ella quería plasmarlo, con las cualidades fortalezas sus esperanzas y proyectos a futuro, a través de preguntas como: ¿cuáles son tus mayores cualidades?, ¿cuáles son aquellos sueños que quisieras realizar?, ¿cómo estos sueños los puedes compartir con tu familia?.

En la segunda etapa, el proceso que “Andrea” realiza es una reflexión sobre las semejanzas que con las que ella cuenta en torno a sus cualidades, valores, sueños, recursos representados en el árbol de la vida; como es referido por Russell & Carey (2004, citado en Latorre, 2010, p. 20): “las conversaciones de re-autoría, implican la co-autoría de argumentos que ayuden hacer frente a cualquier situación difícil”, de esta manera en paralelo se fue construyendo la demarcación de su identidad.

Posterior se construye la etapa tres, donde se le indica a la participante que, dentro del proceso de la construcción del bosque, se presentan en muchas ocasiones “tormentas” que no permiten que el árbol se mantenga firme, para lo cual se le solicita que describa cuáles son aquellas amenazas, dificultades, sufrimientos que no le han permitido materializar sus sueños, ¿cómo ha podido hacerles frente a las dificultades?, ¿cómo asume las amenazas y de qué manera logra minimizarlas?, ¿cuál ha sido el sentimiento que ha generado en ti la escasa comunicación familiar para el cuidado de tu mamá?, ¿cómo crees que tu hija, hermana y sobrina pueden aportar a solucionar la situación problema?

En el desarrollo de taller fue posible que “Andrea” manifestará algunos relatos distintos en torno a sus logros laborales, familiares y personales para llegar a buen momento de la conversación que nos permitió dar respuesta a la situación problema (Latorre, 2010, p. 18); a través de preguntas sobre qué otras actividades ha hecho fuera de su cotidianidad en su rol de cuidadora de madre que le han generado satisfacción, ¿cuál es el mejor recuerdo que tiene de su madre en la niñez?, ¿cuáles han sido los momentos de mayor satisfacción en su núcleo familiar?, ¿Si llevarás a cabo los sueños que tienes, que piensas que opinaría tu hija, o tu hermana?.

Con la ejecución del taller del árbol de vida, se logró generar en la referente familiar el reconocimiento de los recursos personales, los valores que le han permitido hacer frente a todas las dificultades, además de reconocer las tormentas que se presentan en el diario vivir y de qué manera se aprende de ellas, para poder superarlas, pero además permite generar la confianza para hablar de otros temas desde una mirada integral de la situación problema, para terminar con unas reflexiones sobre la historia de vida que le han generado muchas alegrías, logros y un liderazgo positivo en su núcleo familiar que trasciende en la comunidad de cuidado donde está institucionalizada su madre.

Para finalizar el encuentro se le pregunta a “Andrea” cómo se sintió con la realización del taller, ¿qué enseñanzas te llevas?, a lo que la referente familiar expresa que: *me sentí muy bien con el desarrollo del taller, me gustó mucho el haber podido hacer una reconstrucción de mi vida, es decir es como volver a empezar desde cero, es saber que existen las segundas, terceras y cuartas oportunidades, es no rendirme porque las adversidades siempre van a estar presentes, siempre van a ver aspectos negativos entonces lo importante es mirar lo positivo, saber que existen colores, que si no es A, B, C, pueden existir otras letras y pues así ha sido mi vida, mi familia, es decir siempre es buscando la respuesta positiva, el sí y el alcanzar los sueños me han permitido crecer como ser humano, hija, mamá, hermana y trabajadora.*

Las lección aprendida como asesora familiar ha sido que cada familia e individuo participa de una terapia cuando necesitan ser escuchados bajo una mirada integral frente a sus historias de vida, en un espacio donde se pueda ser él o ella mismos), es decir poder tener un espacio para expresar sus emociones, como lo afirma Bruner (1986, p. 14 citado en Latorre 2010, p. 21), “el panorama de conciencia se compone de lo que “los involucrados en la acción saben, piensan o sienten, o de lo que no saben, piensan, ni sienten”.

