



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO
INSTITUTO DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES
LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL

TESIS:

“CAMBIOS EN LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LA ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES INSTITUCIONALIZADAS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN GERIÁTRICO DE PACHUCA (CENAGER) DURANTE LA PANDEMIA POR LA COVID-19, LA NUEVA NORMALIDAD ASÍ COMO LA POST PANDEMIA (2022-2024)”

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL**

PRESENTA:

Lic. Ramirez Garcia Shaden Daniela

Director (a):

Mtro. Oscar Ignacio Muñoz
Godínez

Codirector (a):

Dra. Yolanda de Jesús Hernández
Delgado

Comité Tutorial

Mtro. Oscar Ignacio Muñoz Godínez

PRESIDENTE

Dra. Yolanda de Jesús Hernández Delgado

SECRETARIA

Mtra. Patricia Gutiérrez Sánchez

VOCAL

Mtra. Patricia González López

SUPLENTE

Pachuca de Soto, Hgo. A 08 de julio 2025



Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo
 Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades
School of Social Sciences and Humanities
 Área Académica de Trabajo Social
Department of Social Work

Oficio/UAEH/ICSHu/LTS/625/2025

Asunto: El que se indica

MTRA. OJUKY DEL ROCÍO ISLAS MALDONADO
DIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN ESCOLAR DE LA UAEH.
PRESENTE.

Sirva este medio para saludarle y al mismo tiempo, nos permitimos comunicarle que una vez leído y analizado el trabajo de tesis **“Cambios en la intervención del trabajador social en la atención a personas adultas mayores institucionalizadas en el Centro de Atención Geriátrico de Pachuca (CENAGER) durante la pandemia por la COVID-19, la nueva normalidad así como la post pandemia (2022-2024)”** que, para obtener el título de Licenciada en Trabajo Social, presenta la **P.D.L.T.S. Shaden Daniela Ramirez Garcia** con número de cuenta **429868**, consideramos que reúne las características e incluye los elementos necesarios de un trabajo de tesis. Por tal motivo, en nuestra calidad de sinodales designados como jurado para el examen de grado, nos permitimos manifestar nuestra aprobación a dicho trabajo.

Por lo anterior, hacemos de su conocimiento que, a **Shaden Daniela Ramirez Garcia**, le otorgamos nuestra autorización para entregar en formato digital el trabajo de tesis, así como continuar con los trámites correspondientes para sustentar su Examen Profesional y obtener el título de Licenciada.

ATENTAMENTE
“AMOR, ORDEN Y PROGRESO”
PACHUCA DE SOTO, HIDALGO, 8 DE JULIO 2025



MTRA. IVONNE JUÁREZ RAMÍREZ
DIRECTORA

MTRO. OSCAR IGNACIO MUÑOZ GODINEZ
PRESIDENTE

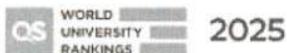
DRA. YOLANDA DE JESÚS HERNÁNDEZ
DELGADO
SECRETARIA

MTRA. PATRICIA GUTIERREZ SANCHEZ
VOCAL

MTRA. PATRICIA GONZALEZ LOPEZ
SUPLENTE

Carretera Pachuca-Actopan Km. 4 s/n, Colonia
 San Cayetano, Pachuca de Soto, Hidalgo, México;
 C.P. 42084
 Teléfono: 52 (771) 71 720 00 Ext. 41037
 jaats_icshu@uaeh.edu.mx

“Amor, Orden y Progreso”



uaeh.edu.mx

Índice

Agradecimiento	6
Resumen.....	7
Introducción.....	9
Capítulo I. Estado de Cuestión.....	11
1.1 Estado del arte	11
1.2 Justificación.....	21
1.3 Planteamiento del problema.....	23
1.4 Preguntas de Investigación	28
1.4.1 Preguntas específicas:.....	28
1.5 Objetivos	30
1.5.1. Objetivo general	30
1.5.2. Objetivos específicos:	30
1.6 Metodología	31
1.6.1 Delimitación temporal, espacial y del universo de trabajo	31
Delimitación temporal.....	31
Delimitación Espacial	32
1.6.2. Participantes	32
1.6.3. Métodos y técnicas	33
1.6.4 Análisis Temático	34
1.6.5. Consideraciones éticas	35
Capítulo II. Marco Teórico.....	37
2.1 Metodología de intervención de Trabajo Social	37
2.2 Intervención Social.....	40
2.3 Persona Adulta Mayor	41

2.4 Envejecimiento.....	42
2.5 Cambios Biológicos, Psicológicos y Sociales de la Persona Adulta Mayor	44
2.6 La Importancia del Trabajo Social en Tiempos de Crisis	45
2.7 Teoría del Cambio Organizacional.....	49
2.8 Teoría del Cambio en Intervenciones Sociales.....	50
2.9 Teoría del Cambio Organizacional de Kurt Lewin.....	56
2.10 Comparación de Teorías	60
CAPÍTULO III. Resultados y Análisis	66
3.1 Análisis.....	66
3.1.2 Análisis de los resultados desde los objetivos específicos planteados.....	66
3.1.2.1 PROCESO DE INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN ATENCIÓN A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES	67
3.1.2.2 TÉCNICAS/ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN QUE EL TRABAJADOR SOCIAL DESARROLLÓ CON LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES INSTITUCIONALIZADAS EN EL PERIODO 2022-2024.....	76
3.1.2.3. INNOVACIONES CONTEMPORÁNEAS EN LA PRÁCTICA DE INTERVENCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL	81
3.2 Conclusiones.....	85
Anexos:	88
Anexo 1. Línea del tiempo de la COVID-19 a Nivel Mundial.....	88
Anexo 2. Línea del tiempo de la COVID-19 en México/Hidalgo	92
Anexo 3 Matriz de concordancia.....	96
Anexo 4. Entrevista	105
Anexo 6. Tabla 4:.....	111
Referencias	118

“Lo que define e identifica al **Trabajador Social Sanitario** es la comprensión de la realidad psicosocial como lugar de encuentro entre personas además de su contexto así como el marco en el que se producen los conflictos psicosociales así también el malestar psicosocial que son, precisamente, el objetivo de sus **procesos de intervención**”.

(Ituarte, 2009, p.9)

Agradecimiento

Al concluir una etapa maravillosa de mi vida quiero extender un profundo agradecimiento, a quienes hicieron posible este sueño aquellos que junto a mi caminaron en todo momento, siendo mi inspiración, apoyo, además de fortaleza. Está mención en especial para Dios que ha sido mi guía así como acompañante a lo largo de este proceso.

Asimismo, extendiendo mi más sincera gratitud a mi padre Reyes Ramirez Casasola y a mi madre Reyna Garcia Váldez, por brindarme los recursos necesarios, así como también su amor, confianza, comprensión, además de enseñanzas. Muchas gracias a ustedes por demostrarme que “El verdadero amor no es otra cosa que el deseo invencible de ayudar al otro para que este se supere”. Del mismo modo, a mi hermano Uriel Ramirez Garcia, por sus palabras de aliento, su presencia así como cariño.

A mi paciente asesor de tesis el Mtro. Oscar Ignacio Muñoz Godínez así como a la Dra. Yolanda de Jesús Hernández Delgado cuya orientación así como sabiduría ha sido invaluable en el proceso de esta tesis; su conocimiento, paciencia además de compromiso han sido fundamentales para mi éxito académico. Gracias por ser mentores excepcionales.

Por último, aunque no en el último, quiero expresar mi agradecimiento al Centro de Atención Geriátrico de Pachuca (CENAGER), por brindarme la oportunidad de crecer académicamente; cuyo apoyo además de disposición fueron esenciales para la culminación de esta investigación en sus instalaciones.

Ramirez Garcia Shaden Daniela

Resumen

Esta tesis se enmarca en la línea de transformación de los procesos de intervención de Trabajo Social con las personas adultas mayores en los periodos de contingencia identificados como él durante la pandemia, la nueva normalidad por la COVID-19; así como la post pandemia en el Centro de Atención Geriátrico de Pachuca (CENAGER).

Para poder realizar el estudio analítico se profundizó en una metodología de investigación cualitativa amparada por un método descriptivo que sustente la aplicación de una entrevista semiestructurada como método principal para la recolección de información; por medio de este sistema permitió obtener averiguaciones que serán amparadas mediante la búsqueda de referencias bibliográficas así como artículos científicos. De este modo, se evidencia que dicha indagación busca “Identificar los cambios en los procesos de intervención de trabajador social en atención a las personas institucionalizadas en el CENAGER” a través de una evaluación a su efectividad.

Sin embargo, para alcanzar el objetivo se describirá el proceso de intervención del Trabajador Social, mediante el análisis de las principales técnicas además de estrategias de intervención del profesional permitiendo comparar las innovaciones en práctica de la labor de Trabajo Social en la atención a las personas adultas mayores en CENAGER durante el confinamiento, la nueva normalidad y la post pandemia ocasionada por el virus COVID-19 en el periodo 2022-2024.

Consecuentemente, para analizar las innovaciones en los procesos de intervención del profesional, se basó mediante la Teoría del Cambio de Lewin en Trabajo Social así como la Teoría del Cambio Organizacional de Kurt; enfatizando que la pandemia conllevó a importantes cambios en la profesión de Trabajo Social, implicando una actualización además de adaptación a los procesos de intervención asumiendo compromiso de transformar el contexto de los sujetos para mejorar la calidad de vida de las personas adultas mayores.

Estas teorías demuestran a través de sus fases de descongelamiento, cambio de movimiento así como el recogimiento que los procesos de intervención del profesional con las personas adultas mayores de CENAGER; han cambiado connaturalmente; llevando a la necesidad de reducir el trabajo de campo debido a la propagación del virus SARS-CoV2, empleando un nuevo plan de acción basado en medios virtuales como talleres así como también conferencias motivacionales.

Estos cambios demuestran que Trabajo Social es un especialista que está preparado para abordar problemas sociales además de implementar un acercamiento directo con el sujeto de estudio; por tanto, es capaz de profundizar sus procesos de intervención a medida de la problemática existente; es así que como profesional se hizo notar en la fase de confinamiento, constituyendo a la disciplina como un ente especializado que asegura el cambio absoluto además de la atención de calidad en relación a las condiciones de las personas adultas mayores.

Palabras clave: Trabajo Social, Labor del Trabajador Social, Intervención, Persona Adulta Mayor, Virus Covid-19.

Introducción

La Pandemia por la COVID-19, inició como un problema a la salud a nivel mundial; atribuyendo la necesidad de confinar a grandes sectores de la población en especial a las más vulnerables como lo son las personas adultas mayores, provocando con ellos cambios significativos en la forma de la vida cotidiana. En este contexto sanitario, los procesos de intervención de la Trabajadora Social tuvieron que dar un giro en las formas de acercarse a la realidad, a fin de adaptarse a al nuevo panorama social; es decir, dar respuesta a las necesidades derivadas a la contingencia basadas en la subjetividad así como la creación de vínculo profesional con las personas vulnerables.

Entendido ello el proyecto de investigación que se llevó a cabo adscribe en la disciplina de Trabajo Social, siendo en modalidad de tesis, que sostiene como premisa los procesos de intervención de la trabajadora social dentro de las casas de día; en específico en el Centro de Atención Geriátrico de Pachuca (CENAGER), teniendo como propósito analizar la labor del Trabajador Social, durante la pandemia generada por la COVID19, la nueva normalidad así como la post pandemia; asimismo, se hablará de los cambios existentes en la metodología de intervención además de sus técnicas aplicadas en los periodos mencionados, con el intención de identificar como el profesional se adecuó a su campo de intervención para asegurar así también salvaguardar las calidad de vida de las personas adultas mayores.

No obstante, esto surge como área de interés que a partir de la transformación así como innovaciones en la intervención del profesional pone en jaque la reorganización de los procesos de la trabajadora social; adaptando TIC, como herramientas prevalentes, evidenciando el impacto digital. Asimismo, a partir de lo anterior, la Teoría del Cambio Kurt Lewin en trabajo social, permitió comprender así como analizar la planificación de actividades que produzcan una serie de resultados que contribuyan a lograr cambios a largo plazo en atención a las personas adultas.

Es así que resulta importante que desde el Trabajo Social se generen investigaciones que brinden aportes para fortalecer la intervención social con las personas mayores

institucionalizadas; especialmente aquellas relacionadas con el distanciamiento social, afectan de forma directa al procedimiento de intervención social del profesional, el cual se basa en la intersubjetividad así como la creación de vínculo profesional con las personas en situación de vulnerabilidad.

El contenido de la presente se organizó mediante tres capítulos; en el primer capítulo se habla de estado de cuestión donde se abordan aspectos que dan prioridad a la exposición del tema; es decir, el planteamiento del problema, que reconoce una revisión así como también un análisis de antecedentes investigativos que ayuden a la comprensión de la problemática, además se establecen el objetivo general así también los objetivos específicos, la importancia del estudio además de la justificación. En el segundo capítulo se identificó el marco teórico conceptual, donde permitió comprender el estudio de la indagación, sustentado a través de la Teoría de Cambio de Kurt Lewin; por último, en el capítulo tres se exponen los resultados así como análisis de la investigación ejecutada.

Este estudio utilizará un enfoque cualitativo con el propósito de evaluar las experiencias de la Trabajadora Social en la institución privada CENAGER, a través de la aplicación de una entrevista semiestructurada para obtener datos detallados sobre el impacto de las medidas de bioseguridad; la relevancia de abordar en tiempo real los acontecimientos actuales constituye una fortaleza esencial de esta investigación, resaltando los cambios en las actividades e innovaciones en la intervención. Dicha indagación reconoce la importancia que implicó Trabajo Social como vínculo profesional con las personas adultas mayores, analizando que a pesar de adversidad la adaptación que desarrolló durante las etapas (durante, la nueva normalidad así también post pandemia), demostró el compromiso, responsabilidad, flexibilidad, creatividad para enfrentar la realidad social.

Capítulo I. Estado de Cuestión

1.1 Estado del arte

La pandemia ocasionada por la COVID-19, trajo consigo cambios significativos en la vida cotidiana de todo ser humano, impactando a diversos grupos demográficos, en especial a las personas más vulnerables como los adultos mayores; quienes han enfrentado desafíos derivados al aislamiento social, problemas de salud así como también alteraciones en su rutina. Consecuentemente, el estado de cuestión presentado enfatiza en la transformación de los procesos de intervención de la Trabajadora Social con personas de 60 años y más institucionalizadas durante el confinamiento, la nueva normalidad así como la post pandemia, en el Centro de Atención Geriátrico de Pachuca.

A partir de lo anterior, se reconoce que la disciplina de Trabajo Social desempeña una intervención fundamental, ligada a dar respuesta a las necesidades, demandas o problemas de los sujetos más vulnerables de la sociedad; por ello, se retoman diversos autores que determinan que la profesión es definida por la International Federeción of Social Workers como:

“Una profesión basada en la práctica que promueve el cambio además del desarrollo social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva tanto como el respeto a la diversidad para una mejora de calidad del individuo” (IFSW, 2019).

Por otra parte, para Ezastiga; “Es una disciplina que mediante su metodología de intervención contribuye al conocimiento así como transformación de los procesos sociales, para incidir en la participación de los sujetos en el desarrollo social. (Ezastiga, 2018)”. Es decir, busca contribuir al desarrollo de las potencialidades de las personas a partir de la interacción social, para ello, se fundamenta mediante los derechos humanos, actitud positiva hacia el cambio para mejorar las condiciones de vida de forma colectiva además de individual.

En definitiva, la disciplina forma parte de las ciencias sociales, encaminadas a procurar el bienestar de los individuos; integrando sistemas dinámicos que permitan reconocer la

realidad mediante un plan de acción; es por ello, que en la presente investigación, se hablará entorno a las modificaciones en las técnicas e instrumentos así como de su metodología de intervención para promover un pleno bienestar a los sujetos de interés.

Consecuentemente, Trabajo Social como disciplina eficaz, eficiente, responsable e innovadora, salvaguarda la calidad de vida de las personas adultas mayores, experimentando alteraciones en su labor como profesional. Por lo tanto, desde esta indagación buscamos dar respuesta así como establecer ciertos aspectos claves a través de diversas fuentes de consulta, como tesis, artículos científicos, páginas web así como libros cuya producción se centró en documentos del idioma inglés además de hispana, el análisis de información se acotó del año 2000 al año 2024 para alcanzar una amplia perspectiva de diferentes autores interesados en el tema, en las cuales se utilizaron las siguientes bases de datos:

- Scopus
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI)
- Dialnet
- Google academic
- Biblioteca digital UAEH
- SciELO
- Redalyc

En relación con el tema anterior se exploró a través de términos de búsqueda identificados como población A) Trabajo Social, población B) Intervención Social, población C) Personas Adultas Mayores así también población D) La COVID-19, que permitieron concretar la posición de dos o más palabras en la ecuación de la investigación; la serie de vocablos claves utilizados sirvieron de igual manera como criterios de indagación tanto en libros además de recursos electrónicos.

Para fundamentar el tema de interés se retomaron diferentes estudios teóricos que comparten ideales con el proceso de intervención del Trabajador Social en atención a la persona adulta mayor en periodo de pandemia ocasionada por la COVID-19. No obstante, por el intervalo corto de tiempo la bibliografía del tema es ineficiente a pesar de

que es una problemática de importancia; sin embargo, para sustentar dicha tesis se toman las presentes averiguaciones:

De acuerdo con Ozamiz-E. (2020), a los aportes de su investigación “Niveles de estrés, ansiedad y depresión en las personas mayores en la primera fase del brote de Covid-19, en una muestra recogida en el norte de España” (Ozamiz-E. 2020).

Este autor hace hincapié que al inicio de la pandemia declarada en China en marzo del 2020, se desencadenó un sin fin de obstáculos o bien desafíos en sus hábitos, provocados por el confinamiento; transformando la forma de vivir; es decir, se abrió un nuevo panorama que generó un alto nivel de estrés, ansiedad así como depresión para el profesional del Trabajo Social.

Ha sido notorio que a nivel profesional el aumento de carga laboral así como pertenencia en situación de presión psicológica ha implicado angustia, que a grandes rasgos dio continuidad a su misión como profesional, considerando que sus procesos de intervención estarán en constante mutación dependiendo la necesidad de reajustarse en función a la evolución de virus SARS-CoV2.

En resumen, la pandemia trajo consigo un contexto profesional completamente nuevo, que se vio arrastrado en la recreación de nuevos planes de intervención de acuerdo con las necesidades existentes, es así que Trabajo Social desempeña un papel fundamental en la conciliación así también apoyo psicosocial impactando positivamente en la vida de la población vulnerable.

De acuerdo con el autor Manchado & Otros (2020), en su investigación “Trabajo social con personas mayores, en tiempos de COVID-19” (Manchado & Otros, 2020, pág 4-8). Nos habla de los procesos de intervención del Trabajador social con la población vulnerable de adultos mayores en contexto de pandemia.

Abordando que el contexto actual es definido por un aislamiento social, ha generado transformaciones en torno a los procesos de intervención del Trabajador Social asumiendo la gestión así como desarrollo del tratamiento en atención a la calidad de vida

de los adultos mayores. Por esta razón se vieron obligados a ser desplazados de su rol cotidiano; es decir, de laborar de lo presencial a lo virtual en condiciones de producir, disputar además de tomar espacios que permitieron jugar un papel de agente de cambio en el ámbito de la salud, mediante la inclusión de talleres preventivos, cursos intensivos de salud, así como pláticas, etc.

Es por ello, que el rol que emergió trabajo social en periodo de pandemia es indispensable en el momento de asistir, acompañar así como también de planificar estrategias asertivas tanto concretas, que rompan paradigmas con el propósito de buscar la participación consciente tanto transformadora en la búsqueda de soluciones para mejora de su cuidado.

Siguiendo el mismo contexto para Torres Casas & Piña Morán (2022), en su libro titulado “Personas mayores en el contexto de la COVID-19: acciones desde Trabajo Social”, en específico en el capítulo “El impacto de la pandemia en la acción profesional del Trabajo Social”

Discute que tras el cambio que trajo consigo la pandemia de la COVID-19, colapsó el sistema laboral sobrecargado el trabajo constante en el sistema de salud, es así que derivado a la situación generó estrés, ansiedad, miedos e incertidumbres debido a la alta probabilidad de contagio además de los limitados recursos con los que se afrontó la alta demanda en atención a las personas adultas mayores.

En consecuencia a lo anterior se presentaron desafíos metodológicos que van desde una posible obsolescencia de técnicas e instrumentos dominados hasta entonces por los profesionales del Trabajo Social. Es por ello, que su intervención evolucionó pasando a la modalidad virtual, destacando sus actividades mediante el uso de herramientas tecnológicas como teléfonos además de computadoras haciendo uso de aplicaciones tales como Whatsapp, Zoom, Meet, Facebook. En conclusión, Trabajo Social comprende las circunstancias desde diferentes expresiones; es decir, la adaptación así como funcionalidad en torno a la recuperación de lazos sociales además del fortalecimiento como persona contribuye a la capacidad de brindar respuestas vinculadas al bienestar pleno de los adultos mayores.

Con base a Wpver (2022), en su estudio “La nueva visión de la población adulta mayor en tiempos de COVID-19: Una mirada desde el Trabajo Social”,

Indica que la aparición de la COVID-19 implementó diversas modificaciones tanto laborales así como sociales afectando a la sociedad en especial a todas aquellas con enfermedades crónicas así como por el rango de edad, es decir, limitó la atención físicas además de emocional, resaltando que en muchos casos la intervención se vio afectada por la falta de recursos económicos así como la capacitación de personal.

Por otra parte, refiere que durante este periodo de contingencia el rol familiar es esencial, derivado a que le brinda soporte a la persona adulta mayor en la toma de sus decisiones; en otras palabras, atiende a sus necesidades; por tal motivo, el sentirse parte de un sistema sano, las personas adultas mayores se identifican como sujetos de apoyo.

En definitiva, Trabajo Social jugó un papel crucial el al brindarle soporte así como fortaleza en la acción de sentirse eficiente. En este sentido, al ser reconocido como un agente de cambio mediante la orientación asimismo la promoción de autonomía e interdependencia, con el propósito de mejorar la calidad de vida del adulto mayor, contribuyendo al logro de tener un apoyo para desestimar estereotipos que perjudican el sentirse parte de la sociedad activa.

Teniendo en cuenta a González R. (2020), en su artículo de indagación “Tiempos de pandemia, ¿Nuevas demandas al Trabajo Social con personas mayores?” (González R., 2020).

Alude que a raíz de la pandemia por la COVID-19 desarrollo cambios drásticos en los niveles locales así como nacionales, denotando medidas críticas en los grupos vulnerables; sin embargo, la persona adulta mayor frente a su realidad se vio obligada a cumplir rigurosamente el aislamiento como bien en común a la sociedad tanto a su persona causando destrucción en su contexto cotidiano.

Por ello, trabajo social desde su intervención buscó satisfacer las necesidades del adulto mayor mediante las respuestas a los desafíos que se vivía día a día; a través de la

protección a la salud, asistencia social así también su economía; además de recrear conocimientos organizados que permitieran mantener un control, acompañamiento, cuidado mediante herramientas tecnológicas como llamadas, video llamadas, fotos, vídeos, con propósito de disminuir los contagios.

Bajo esta misma perspectiva Marín. R (2022), en su tema “Consecuencias del Covid-19 en personas mayores e importancia del trabajo social en centros residenciales durante la pandemia” (Marín. R., 2022 pág.29-30).

El texto afirma que la pandemia ocasionada por la COVID-19 trajo consigo cambios a nivel mundial afectando de manera física, psicológica así como social a las personas vulnerables como son las personas adultas mayores institucionalizadas en casas de día. Destacando en su indagación cualitativa el papel del Trabajo Social, como un agente de cambio que jugo una vital importancia sobre los centros residenciales (Marín. R., 2022 pág.29-30); debido a que a partir de sus conocimientos, adaptabilidad, empatía además de responsabilidad responde a la realidad con el propósito de satisfacer las necesidades de la persona adulta mayor.

Es por ello que, se vio obligado a establecer estrategias para comunicar al paciente con el exterior; mediante varias alternativas como llamadas, video llamadas, fotos, vídeos, etc. Su función fue indispensable, con el propósito de tranquilizarlos, proporcionarles información así como confianza. Fueron los ojos además de oídos de las familias durante el confinamiento, por así decirlo.

Por otra parte, González & otros (2020), en su artículo “Trabajo Social: Intervención ante el Covid-19” (González & otros 2020).

Refiere en su investigación de carácter cuantitativo que la pandemia originada por la COVID-19, abrió un amplio panorama en la profesión de Trabajo Social más allá de apoyar así como facilitar herramientas a los grupos vulnerables con menos recursos recalca que las personas adultas mayores son sujetos frágiles en contagiarse.

Es por ello, que ante el contexto vivido trabajo social se vio obligado a intervenir mediante teletrabajo; donde se vio afectada la atención a los sujetos sociales en los

servicios así también cuidados; no obstante, las funciones del profesional fueron brindar acompañamiento, ser una red de apoyo o línea de comunicación además de soporte emocional, con la finalidad de dar respuesta a las necesidades sociales.

Para, Arias Velasco & Falcones Hernández (2020), argumenta que en el país de Ecuador se postula una investigación cualitativa sobre “La intervención social con personas mayores institucionalizados durante el periodo de confinamiento por la pandemia de Covid-19, en un hogar de personas mayores del cantón Lago Agrio - sucumbíos AU” (Arias Velasco & Falcones Hernández, 2020, pág. 35-39).

Fundamentado en cuatro capítulos, describe las dificultades metodológicas que experimentó el equipo de Trabajo Social, para cumplir con los procedimientos de atención de las personas adultas mayores, en el contexto de la contingencia causada por la pandemia.

Cabe señalar que dicha indagación reconoce que las personas de 60 años y más forman parte de un grupo vulnerable para la COVID-19, efectuando cambios drásticos en su comportamiento así como en sus actividades cotidianas. Por otra parte, el rol que sustentó el Trabajo Social fue fundamental; ya que a partir de su intervención garantizar los derechos, seguridad, cuidados así también apoyo a las personas adultas mayores; mediante la formulación de estrategias de actuación conforme a sus necesidades.

De igual forma, el autor Mero V. (2015) en su investigación con el tema “Acción del Trabajador Social y su impacto en las personas mayores en el periodo 2013-2014” realizado en Ecuador, mediante un estudio cualitativo se muestra la relevancia del cuidado de la persona mayor en condición de contingencia generada por la pandemia en centros día, resaltando el rol del Trabajo Social gerontológico, el cual articula dos campos de acción salud así como la gerontología.

Los resultados permitieron considerar que las principales acciones del Trabajo Social en la atención de la persona mayor en condición de confinamiento del Hospital Rafael Rodríguez, se caracterizan por desempeñar una intervención eficaz a la persona mayor en condición de abandono, percibiendo una atención de calidad que permita expresarse

con facilidad tanto como fluidez, creando un ambiente de confianza entre el equipo interdisciplinario así como el sujeto de interés.

Conforme a la indagación presente en relación al tema de interés permitió argumentar dicho documento; con el propósito de estudiar a los Trabajadores Sociales en su faceta gerontológica durante el confinamiento, identificando la calidad de intervención del profesional, a través de la promoción así como desarrollo humano de la persona adulta mayor. Por otra parte, se alude que los problemas no están limitados al caso de una persona sino al sistema de la sociedad; es decir, como agente de cambio facilita la adaptación, para mejora de sus vínculos familiares además de sociales; en conclusión, el documento revisado tiene un alto grado de congruencia con el tema de interés derivado a que ambos textos identifican la importancia del profesional para el bienestar de las personas adultas mayores.

Es importante determinar que los procesos de intervención del trabajador social en periodos de pandemia, ha resultado un reto que desenfreno conflictos familiares así como sociales, creando una vida de soledad, impidiendo reconocer la magnitud del apoyo mutuo; por tal motivo el profesional se vio obligado a una adaptación de estrategias innovadoras para equilibrar los efectos del aislamiento social. Asimismo, la vivencia de la contingencia, reveló que la intervención de ser una intervención de contacto paso a una práctica sin acción, donde el protagonismo se reconoció a los dispositivos electrónicos; por tal motivo la experiencia adquirida durante la contingencia ha puesto como misión una mejora en su intervención que promueva un alto aprendizaje en las barreras de crisis.

Por otra parte, para (Weng, 2022) en su artículo de investigación “Experiencias de los Trabajadores Sociales en la atención sanitaria integrada durante la pandemia de COVID-19”

Nos habla de una comparación de acuerdo con las experiencias de los Trabajadores Social, para ello tomó de muestra a 40 profesionales en torno a la salud, para identificar la disponibilidad en la transformación de su rol además de conocer su gestión en atención a los sujetos de interés. Asimismo, refiere que a pesar de que los Trabajadores

Sociales formaron parte esencial del entorno de atención médica, existe una escasez de indagación centrada en los desafíos así como retos que lidio la profesión con la pandemia.

Consecuentemente, reconoce que Trabajo Social durante los periodos de la pandemia es una profesión vital e integral del sistema humanitario que mediante su capacitación, valores, habilidades así como conocimientos especializados evaluaron además de que abordaron el bienestar de los pacientes. En otras palabras, fungieron lo roles de defensores, educadores, apoyo así también consejeros con fin de prestar un servicio digno así como estable para los adultos mayores.

Asimismo, para (Reyes. H, 2022), en su investigación que lleva por nombre “La nueva visión de la población adulta mayor en tiempos de COVID-19: Una mirada desde Trabajo Social”

Fundamenta que durante la pandemia ocasionada por la COVID-19, efectuó cambios en la vida cotidiana de la sociedad, enfrentando una nueva realidad social donde se reconocieron como víctimas a las personas adultas mayores por lo vulnerabilidad a raíz de su salud, economía así como su contexto social; por lo motivo el artículo prioriza en visualizar rol que juega la familia, el estado además del Trabajador Social para garantizar bienestar a la persona adulta mayor.

En definitiva, la profesión de Trabajo Social al visualizar las consecuencias negativas ocasionadas por la emergencia sanitaria tuvo que adaptarse en sus procesos de intervención a favor de proveer su autonomía e independencia para mejorar la calidad de vida del adulto mayor; a través de la elaboración de un plan de trabajo virtual, que implementara soporte emocional, orientación así como una red de apoyo.

Por otro lado, (Ornelas, B. 2022), en su artículo “La intervención de Trabajo Social durante la pandemia por COVID-19: Una recuperación de la microactuación profesional”

Enfatiza que las diferentes ciencias sociales así como disciplinas tuvieron que dar un giro en las formas de acercarse a su realidad; es decir la necesidad de salvaguardar la vida

de terceras personas agudizo su intervención generando alternativas de solución. En este contexto Trabajo Social, ejerció como un profesional a reflexionar en torno a sus experiencias con el propósito de socializar además de re-pensar su adaptación a sus procesos de intervención.

Por ello, Trabajo Social contribuyo a través de herramientas a actuar con mayor claridad ante la emergencia; en otras palabras, se caracterizó por ser el primer contacto con los sujetos en situación de aislamiento así como confinamiento, con el objetivo de construir redes de apoyo que lograran un sistema de comunicación eficiente centrado en la reconstrucción de la realidad.

1.2 Justificación

La gerontología como campo de intervención de Trabajo Social parte del compromiso por aportar una mejora en la calidad de vida de las personas adultas mayores; en este caso la elección de este tema viene motivada a la urgencia de la pandemia por la COVID-19; que a raíz de los cambios emergentes en los procesos de intervención de Trabajo Social; se vio vinculada a atender las dificultades así como también necesidades a través de estrategias o soluciones a la población de riesgo.

Es decir, esta circunstancia causó un extensión de situaciones de incertidumbre a las personas adultas mayores; según Vega Rivero (2020) los adultos mayores han sido el grupo que ha tenido un mayor impacto negativo por la Covid-19; se les considero vulnerable durante la pandemia no solo por la edad, sino también por la situación económica en la que se encontraban sometidos por la falta de trabajo laboral además de la soledad en la que algunos se encontraban.

A partir de lo anterior, los procesos de intervención del Trabajo Social así como también del equipo multidisciplinario en el centro de día CENAGER, logró adaptarse a los desafíos actuales a través de la promoción del bienestar integral de los adultos mayores además de promover recomendaciones prácticas virtuales que permitió el desarrollo de tácticas efectivas para un abordaje dinámico en la atención de los usuarios.

En síntesis, en este estudio de investigación se reconoció la importancia de la intervención de la profesión; dado que según De León (2014); Trabajo Social es poco reconocido principalmente por que las ciencias sociales, derivado a que son poco reconocidas aún lado a los Servicios Públicos que brinda. Es por ello, que al desarrollar cambios en la forma en que se aborda la salud además del bienestar de los adultos mayores, requirió un enfoque innovador por parte de las profesionales, en particular de la Trabajadora Social.

Entonces, este contexto ha motivado aún más a ser visible la profesión como humanitaria por la atención integral a la persona adulta mayor adquirido una importancia significativa en la nueva normalidad post-pandemia así como en la actualidad, especialmente en instituciones como el Centro de Atención Geriátrico de Pachuca (CENAGER) ubicado en Pachuca de Soto, Hidalgo.

Lo anterior brinda elementos para su realización así como viabilidad en vista que la profesión en casas de día, enmarca para brindar servicios en contextos de emergencia, logrando mayor claridad en la toma de decisiones para garantizar sus derechos; asimismo, recuperar analíticamente las experiencias del profesional.

1.3 Planteamiento del problema

Procesos de Intervención del Trabajador Social en Atención a las Personas Adultas Mayores

La pandemia de COVID-19, causada por el virus SARS-CoV-2, emergió en 2020, teniendo un impacto significativo en la salud pública a nivel mundial. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020), las personas adultas mayores fueron el grupo más vulnerable debido a sus condiciones de vida además de sus comorbilidades. Durante una reunión virtual del Servicio Nacional del Adulto Mayor el (SENAMA) de Chile así también la Sede Subregional de la Comisión Económica para América Latina (CEPAL) en México, se destacó el impacto desproporcionado de COVID-19 en personas adultas mayores de 60 años, a pesar de los esfuerzos de los gobiernos nacionales por proteger a este grupo.

Las cifras ilustran la gravedad de la situación: el porcentaje de personas de 60 años y más contagiadas por COVID-19 fue del 21.7% en Cuba, 20% en México, 19% en Panamá, 13% en el Salvador, 9% en Guatemala asimismo 5% en Costa Rica. La tasa de letalidad en este grupo alcanzó el 33.4% en México, 13.6% en Cuba, 5.7% en República Dominicana y 4.9% en Costa Rica. Para julio de 2020, el total de personas adultas mayores fallecidas en estos países fue de 18,548 (Huenchuan, 2020).

Organismos internacionales como el Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor (CONAPAM) , Servicio Nacional del Adulto Mayor el (SENAMA), la Comisión Económica para América Latina (CEPAL) así también la Organización Panamericana de la Salud (OPS) han señalado la vulnerabilidad de grupos específicos, como los indígenas, las personas en situación de calle así como las personas adultas mayores institucionalizadas. Por otra parte, las medidas de distanciamiento físico, aunque necesarias, afectaron la salud mental además del bienestar general de estos grupos (Huenchuan, 2020).

En particular, el aislamiento tuvo un impacto significativo en las personas adultas mayores institucionalizadas en casas de día o asilos en México. Las medidas de confinamiento así como el distanciamiento social implementadas para prevenir la propagación del virus llevaron a la prohibición de visitas familiares tanto como sociales en muchas instituciones, lo que tuvo profundas implicaciones en la salud mental igual que física de los residentes.

En ese sentido, cronológicamente se reconoció que dicha contingencia trajo consigo cinco fases para su supervivencia, para ello la Congreso de la Ciudad de México, (2021), así como Córdoba, R, (2020) además del IMSS, (2021) identificaron que las fases se desarrollaron a partir del 2019-2023 destacando las siguientes fechas (Anexo 1-2)

- **Fase 1: Importación de casos** (31 de diciembre 2019).
 - Tiene una duración de 26 días (IMSS, 2021)..
 - La fecha en la que China anuncia que en la provincia de Wuhan hay un brote de neumonías, de etiologías desconocidas
 - México supera las 200 mil muertes confirmadas por la Covid-19. Muertes en exceso: 464 mil.
 - La OMS confirma el inicio de una pandemia de la COVID-19
 - El gobierno remite que permanecer en casa

- **Fase 2: Transmisión comunitaria**
 - Tiene una duración de 28 días (IMSS, 2021).
 - La Secretaría de Salud Mexicana hace la declaratoria de la Jornada Nacional de las Sana Distancia.
 - El gobierno indica permanecer en casa.
 - Suspensión de actividades no esenciales.
 - Se decretó una emergencia de salud nacional en México.

- **Fase 3: Epidemiológica.**
 - Inicia el 1ro de abril 2020.

- México declara el inicio de la 3ra fase de la COVID-19.

- **Fase 4: Semáforo de riesgo epidemiológico**
 - Se anuncia el plan de regreso a la nueva normalidad
 - Fin de la Jornada Nacional de Sana Distancia
 - México inicia su Jornada Nacional de Vacunación con la llegada del primer lote de vacunas
 - México supera las 60 mil muertes

- **Fase 5: Post COVID-19**
 - Vacunación continúa de COVID-19.
 - Adaptación de protocolos.
 - Apertura a la nueva vida.

**(Congreso de la Ciudad de México,
2021)**

A partir de lo antes mencionado, sus efectos fueron devastadores, afectando a personas de todas las edades, contextos sociales además de su género. Sin embargo, se destacó la vulnerabilidad de las personas adultas mayores debido a los cambios derivados del envejecimiento tanto como las comorbilidades acumuladas, lo que las expuso a un mayor riesgo de contagio. Según datos oficiales de la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2022), se registraron 801,173 casos confirmados positivos en México en personas de 60 años en adelante.

Durante esta fase crítica, numerosas instituciones, incluidas las casas de día, se vieron obligadas a cerrar temporalmente o a limitar sus servicios para reducir la propagación del virus. Según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2020), la población mundial de personas mayores de 60 años ascendió a 1,400 millones, representando el

9.54% de la población mundial, en México, el índice de envejecimiento por entidad federativa alcanzó los 17,958,707, equivalente al 14% de la población total del país.

Estos datos reflejan la existencia de 1,020 centros de asistencia social para adultos mayores en México, albergando a 15 millones de personas, lo que constituye el 12% de la población total mexicana. La magnitud de estos números subraya la importancia de comprender el impacto diferencial de la pandemia en una población vulnerable además de numerosa (INEGI, 2020). Dado que la vulnerabilidad de las personas adultas mayores en residencias de ancianos fue evidente, con un 60% afectado con serias complicaciones, es imperativo desarrollar directrices actuales además de futuras para su atención (Porcel.G & Otros, 2020).

Por tanto, la crisis sanitaria ha dejado duelos pendientes igual que ha revelado la necesidad de mejorar las capacidades además de competencias de los proveedores de cuidados. La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha propuesto medidas de salud pública que incluyan protocolos globales para futuros escenarios similares. En 2023, la extrema vulnerabilidad durante la pandemia llevó al Ministerio de Sanidad de España a proponer una Guía de prevención además de control frente al COVID-19 en residencias de personas adultos mayores, asimismo a reorientar políticas sociales hacia modelos de atención pro sociales basados en la dignidad así como también el empoderamiento de la población mayor (Porcel.G & Otros, 2020).

A raíz de los cambios surgidos debido a la contingencia en el Centro de Atención Geriátrico de Pachuca (CENAGER) en Pachuca de Soto, Hidalgo, se implementaron medidas de bioseguridad, con énfasis en el distanciamiento social; estas medidas implican un impacto significativo en la salud mental así también emocional de las personas mayores, alterando sus rutinas, especialmente en aquellos que solían participar activamente en programas ofrecidos por las casas de día.

Es así que debido a la falta de protocolos específicos para manejar esta situación, se fueron construyendo herramientas de contención social sobre la marcha, con el objetivo

de frenar no solo el virus, sino también la angustia, pánico, además del estrés generado, cuidando así la salud mental de los sujetos (Barro, Machado, et al., 2020).

Por otra parte, es fundamental que los trabajadores sociales despliegan estrategias eficaces para su intervención, enfrentando los desafíos de una protección social más inclusiva, garantizando los derechos humanos de las personas mayores aparte de promover su bienestar. Los trabajadores sociales deben ser flexibles así como adaptables a las necesidades específicas de esta población, teniendo en cuenta la diversidad cultural, las experiencias individuales al desarrollar estrategias de intervención (Guillén, 2022).

Es así que la pandemia ha tenido un impacto significativo en las profesiones sociales, así como en la intervención de trabajo social; en virtud a la orientación hacia valores como el humanismo, la responsabilidad colectiva además de la empatía, ofreciendo un cuidado integral para satisfacer las necesidades de las personas mayores, con el propósito de mejorar, optimizar así como también modificar su estilo de vida, además de centrarse en la promoción de aspectos relacionados con la salud, la psicología, la nutrición tanto como de la promoción social (González, 2022).

Por otra parte, este estudio busca identificar las modificaciones que tuvo los procesos de intervención de la Trabajadora Social en la atención de las personas adultas mayores en CENAGER durante el confinamiento, la nueva normalidad y la post pandemia, reconocida como una institución de gestión privada; enfocada en la perspectiva de los trabajadores sociales que se desempeñan profesionalmente en dicha institución, con el objetivo de mejorar las prácticas de intervención así como la atención a las personas adultas mayores institucionalizadas.

1.4 Preguntas de Investigación

¿Qué impacto hubo la modificación en la calidad de los procesos de intervención del Trabajador Social en atención a las personas adultas mayores en CENAGER durante el confinamiento, la nueva normalidad y la post pandemia ocasionada por el virus COVID-19, específicamente en el periodo 2022-2024?

Justificación: Esta pregunta permitirá un análisis a partir de las intervenciones del Trabajo Social tanto como identificar áreas para mejora; además de comprender las adaptaciones realizadas para responder a los desafíos únicos presentados en cada etapa.

1.4.1 Preguntas específicas:

1. ¿Cómo se desarrolló el proceso de intervención del Trabajador Social en la atención de las personas adultas mayores en CENAGER durante el confinamiento, la nueva normalidad y la post pandemia ocasionada por el virus COVID-19 en el periodo 2022-2024?

Justificación: Esta pregunta permitirá explorar los obstáculos específicos encontrados por los trabajadores sociales así como las soluciones que implementaron, proporcionando una comprensión más profunda de las adaptaciones necesarias durante la pandemia.

2. ¿Qué estrategias además de desafíos enfrentaron en su intervención los Trabajadores Sociales para la atención de las personas adultas mayores en CENAGER al implementar medidas de bioseguridad durante el confinamiento,

la nueva normalidad y la post pandemia ocasionada por el virus COVID-19 en el periodo 2022-2024?

Justificación: Incluir la perspectiva de los beneficiarios proporciona una visión integral de la intervención asimismo su impacto real, permitiendo ajustar las prácticas para aumentar su percepción profesional de utilidad así como una adecuación de las intervenciones.

3. ¿Qué innovaciones en prácticas de intervención del Trabajo Social surgieron en CENAGER como respuesta a la pandemia y cuáles han demostrado ser efectivas a largo plazo durante el confinamiento, la nueva normalidad y la post pandemia ocasionada por el virus COVID-19 en el periodo 2022-2024?

Justificación: Identificar innovaciones exitosas permitirá documentar mejores prácticas que puedan ser replicadas en otras instituciones así como contextos similares para mejora en la calidad de vida de la persona adulta mayor.

1.5 Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Identificar los cambios en la intervención del trabajador social en atención a la persona adulta mayor en el Centro de Atención Geriátrico de Pachuca (CENAGER) como respuesta a la pandemia evaluando su efectividad a largo plazo durante el confinamiento, la nueva normalidad y la post pandemia ocasionada por el virus COVID-19 en el periodo 2022-2024.

1.5.2. Objetivos específicos:

1. Describir el proceso de intervención del Trabajador Social en la atención de las personas adultas mayores en CENAGER durante el confinamiento, la nueva normalidad y la post pandemia ocasionada por el virus COVID-19 en el periodo 2022-2024.
2. Analizar las principales técnicas además de estrategias de intervención que el Trabajador Social desarrolló con las personas adultas mayores institucionalizadas en CENAGER durante el confinamiento, la nueva normalidad y la post pandemia ocasionada por el virus COVID-19 en el periodo 2022-2024.
3. Comparar las innovaciones en prácticas de intervención del Trabajo Social en la atención a las personas adultas mayores institucionalizadas en CENAGER durante el confinamiento, la nueva normalidad y la post pandemia ocasionada por el virus COVID-19 en el periodo 2022-2024.

1.6 Metodología

Para comprender de forma detallada la presente investigación está sustentada a través del enfoque cualitativo, que permitió comprender la realidad social a partir de las experiencias además de perspectivas de la Trabajadora Social; asimismo, se analizó a profundidad las prácticas además de estrategias utilizadas durante el confinamiento, la nueva normalidad y la post pandemia; que de acuerdo con (Hernández, S, 2018):

- **Enfoque cualitativo:** Este enfoque es fundamental para captar las complejidades además de matices de las prácticas de intervención durante la pandemia; que permitió a los investigadores obtener información rica además de detallada sobre cómo la Trabajadora Social percibió los cambios en su trabajo además de los desafíos específicos que enfrentaron; (Hernández, S, 2018).
- **Experiencias/perspectivas:** Se centra en recoger relatos personales así como detallados que ayuden a entender las prácticas de intervención desde la perspectiva de quienes las llevan a cabo. Esto proporciona una visión profunda además de contextualizada de las adaptaciones realizadas en CENAGER durante diferentes fases de la pandemia (Hernández, S, 2018).

1.6.1 Delimitación temporal, espacial y del universo de trabajo

Delimitación temporal

Los datos considerados para la realización de este trabajo de investigación corresponden al periodo 2022-2024 considerando únicamente la intervención de la profesional de trabajo social con las personas adultas mayores en tres periodos durante, la nueva normalidad así como la post-pandemia.

Delimitación Espacial

De acuerdo con (Chavería, 2020), reconoce que la definición espacial consiste en asentar la investigación en una región, así como área geográfica donde se expone claramente el límite del lugar donde se llevará a cabo al tema de investigación.

A partir de lo anterior, la investigación se realizó dentro del Centro de Atención Geriátrico de Pachuca (CENAGER), ubicado en Calle San Francisco #106 Col. Rancho Peralta, Mineral de la Reforma, Pachuca de Soto; Hidalgo; al ser un proyecto de asistencia social fundado por el Dr. Antulio Canales Reyes, en el año 2008, se reconoce que su supervivencia depende de donaciones que se enfocan en la persistencia así como atención a las personas adultas mayores. Para ello, cuentan con un equipo multidisciplinario de especialistas que brindan atención en geriatría, gerontología, rehabilitación, nutrición, terapia física además de salud mental (se atienden todas aquellas alteraciones del estado de ánimo, padecimientos de alta prevalencia en las personas mayores); en modalidades de guardería y/o residencia permanente.

A partir de lo anterior, Centro de Atención Geriátrico de Pachuca (CENAGER) ofrece servicios a la población de 60 y más mediante la implementación de atención y control médico, médico gerontológico, servicio de enfermería 24/7, dietas, celebraciones religiosas, así como terapias ocupacionales que desplieguen actividades recreativas de tejido, pintura, repostería aseo en general.

1.6.2. Participantes

Al delimitar la población a un Trabajadora Social, se asegura que se pueda profundizar en sus experiencias así como también en la perspectiva, lo cual es esencial para un estudio cualitativo; Asimismo, se seleccionaron a la trabajadora social debido a su implicación directa además de continua con la atención de personas adultas mayores en CENAGER durante el periodo estudiado.

Tabla 1

Datos de Entrevistados

No. de entrevistados	Edad	Sexo	Nivel de estudios
Entrevistado 1	54 años	Femenino	Licenciatura

Fuente: Elaboración por Ramirez Garcia Shaden Daniela. (2025). Datos de Entrevistados.

1.6.3. Métodos y técnicas

Para la recolección de información de la indagación está sustentada a través de la técnica de entrevista semiestructurada que se basó acorde a 24 preguntas que dan respuesta a los objetivos específicos; sin embargo, se tuvo la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar la información así como también conceptos claves que permitieron la comprensión del tema de interés.

Asimismo; para dar continuidad la Mtra. Claudia Flores así como el Mtro. Oscar Ignacio Muñoz Godínez se contactaron con el director de la institución privada Centro de Atención Geriátrico de Pachuca (CENAGER) para facilitar el permiso de la aplicación de la entrevista; asimismo, el 31 de marzo del 2025, la alumna Ramirez Garcia Shaden Daniela se contactó con el directivo para acordar fecha de su aplicación de instrumento; siendo el día 07 de abril del año en curso, se llevó a cabo la entrevista a la Trabajadora Social de manera individual, recalcando la confidencialidad así como respeto que se les daría a sus respuestas, garantizando el anonimato de los datos de la participante.

1.6.4 Análisis Temático

El análisis temático de la presente investigación de acuerdo con su metodología cualitativa permite a los investigadores conocer así como interpretar los resultados que emergen de sus datos; es decir, permitirán comprender la finalidad de los objetivos del trabajo. Reconociendo que la presente tesis se basó en Identificar los cambios en los procesos de intervención del trabajador social en atención a la persona adulta mayor en el Centro de Atención Geriátrico de Pachuca (CENAGER) como respuesta a la pandemia evaluando su efectividad a largo plazo durante el confinamiento, la nueva normalidad y la post pandemia ocasionada por el virus COVID-19 en el periodo 2022-2024.

Por otra parte; se utilizó la técnica de entrevista semiestructurada basada en una guía de preguntas en la que el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información, según Sampieri, Fernández, & Baptista, (2014) es definida

“Una conversación con el entrevistado donde se puede intercambiar información a través de las preguntas, lo que además genera un ambiente de confianza que permitió obtener la mayor información posible” (Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014, p.403).

A partir de lo antes mencionado, se elaboró una guía de interrogantes que consta de 24 preguntas, que a su vez permitió abordar la experiencia de la Trabajadora Social; asimismo, para dar continuidad al proceso de aplicación la Mtra. Claudia Flores así como el Mtro. Oscar Ignacio Muñoz Godínez se contactaron con el director de la institución privada Centro de Atención Geriátrico de Pachuca (CENAGER) para facilitar el permiso de la fase de entrevista.

Asimismo, el 31 de marzo del 2025, se contactó con el directivo para acordar fecha de su aplicación de instrumento; siendo citada el día 07 de abril del año en curso. Posteriormente, se dio seguimiento a releer la entrevista para estructurar de manera detallada cada una de las ideas de la profesional. Finalmente, se sugirió cambios en

algunos puntos claves de la indagación para mejora de la comprensión del tema de interés; seguido de ello, se analizó a detalle los capítulos de la tesina para concluir con el nombramiento oficial del comité de tesis así presentar la investigación final.

1.6.5. Consideraciones éticas

La presente investigación, respecto a los aspectos éticos, salvaguardar en primer lugar, la propiedad intelectual de los autores, respecto a las teorías así como conocimientos diversos; citándolos apropiadamente además de precisando las fuentes bibliográficas de donde se encuentra lo referido; respecto a lo indicado por La Ley General de Salud a través de la (OMS,2016):

Determina en su marco legal en el capítulo II-III, “Derechos a la Autonomía de Voluntad del Usuario”, en la fracción 14°-19° protege los derechos de la población vulnerable, asegurando el acceso a servicios de salud de calidad, fomentando la participación activa además de la toma de decisiones relacionadas con su cuidado. En ese sentido, se rige a través de los siguientes principios:

Tabla 2:

Principios La Ley General de Salud

Principios La Ley General de Salud	
Documento de Consentimiento informado	<ul style="list-style-type: none"> • En específico se reconoce que el documento debe ser mostrado de distintas maneras, contener información suficiente sobre el procedimiento de que se trate así como los riesgos; con el propósito de poder firmarlo mediante su propia toma de decisión o mediante un representante legal.
Confidencialidad	<ul style="list-style-type: none"> • Es una parte crucial de la atención del profesional; sin

	<p>embargo, se reconoce que toda información de análisis puede causar daños así como angustia si se revela a terceros.</p>
--	--

(Ley de Protección al usuario de los servicios de Salud, 2001)

Fuente: Elaboración por Ramirez Garcia Shaden Daniela. (2025). Principios de La Ley General de Salud. <https://www.diputados.gob.mx/servicios/datorele/cmprtvs/1po2/oct7.htm>

Capítulo II. Marco Teórico

La crisis sanitaria que se vivió a nivel mundial ha llevado al ser humano a optar por ser más recursivo, con el fin de mantener así como precautelar su integridad personal; es por ello, que en este apartado del trabajo se presenta el resultado de una revisión bibliográfica sobre la intervención del Trabajador Social de manera general, así como específica cuál es el papel del trabajador/a social en atención a la persona adulta mayor en tiempos de pandemia. A su vez, se analizan las teorías de intervención del trabajo social en situaciones de emergencia, enlazado con la ética en el trabajo social.

2.1 Metodología de intervención de Trabajo Social

Al hablar de trabajo social, es necesario retomar el proceso metodológico de intervención de la profesión, el cual se comprende cómo es un proceso de guía teórica, planeada así como racional para emprender el estudio del objeto, es decir, un conjunto de momentos de trabajo interconectado en un tiempo además de espacio, que nos permitirá conocer la realidad, orientándose hacia qué medios son necesarios para poder interponerse, aplicando procedimientos operativos que se van a traducir en acciones o actividades humanas.

Por lo anterior, el proceso de intervención, también llamado método o acción profesional sigue una estructura lógica del método científico que se van a traducir en acciones o actividades humanas; según Gallardo. C (2016) se divide en 5 fases:

- **Investigación:** Para Gallardo. C (2016), “Pretende reunir en forma organizada información, a través de la observación así como la indagación; busca todos los antecedentes que permitan conocer además de identificar la situación social abordada.

Se distinguen dos niveles de investigación:

1. Nivel de investigación preliminar o exploratoria.
 2. Nivel de la investigación descriptiva” (Gallardo. C 2016, pág. 29).
- **Diagnóstico:** Define Gallardo. C (2016), “A esta etapa del proceso como una descripción pormenorizada de los problemas habidos, su naturaleza además de su cuantía en los recursos existentes para solucionarlos en su proyección al futuro” (Gallardo. C 2016, pág. 45).
 - **Programación:** Según Gallardo. C (2016), “se determinan las acciones de manera racional además de previstas con sujeción a los fines, objetivos, medios así como de recursos que se dispone, enmarcado dichas acciones dentro de determinados plazos, que pueden ser de corto, mediano o largo alcance; es decir, es una metodología para la toma de decisiones” (Gallardo. C 2016, pág. 54).
 - **Ejecución:** Por otra parte, Gallardo. C (2016), menciona que la etapa “Es una acción de transformación, donde al seno de la base iniciándose con ellas un proceso de movilización además de vivenciaron para los sujetos se traduce un cambio de conducta, tanto que a nivel realidad puede lograrse una alteración o modificarla de ella” (Gallardo. C 2016, pág. 65).
 - **Evaluación:** “Es un proceso constante a través de toda la trayectoria metodológica así como por el cual es posible ir observando la acción en orden enmendarla” (Gallardo. C 2016, pág 69).

Por otro lado, mencionando a Gaisser 1994 describe los elementos que se deben desarrollar en cada una de las etapas; es decir, esta metodología ha incorporado nuevas formas de observar, percibir, estudiar así como actuar en los problemas, pasando de los viejos paradigmas a nuevas formas de intervención, donde el conocimiento científico ha sido el eje central para la construcción de nuevas formas de abordar los problemas sociales, como objeto de estudio de la disciplina. Por tanto, pasa de ser un método

práctico de carácter asistencialista, a ser una disciplina profesional en sus procesos metodológicos de intervención; dividiendo en cinco fases (Rozas. P, 2020).

- **Inserción:** Para Gaisser (1994), menciona que la fase se reconoce por “por el acercamiento a las tramas sociales de los sujetos que establecen en su vida cotidiana con relación a la satisfacción de sus necesidades. Es decir; es el impacto a la realidad de las indecisiones de las personas” (Rozas. P, 2020).
- **Diagnóstico:** Por otro lado Gaisser (1994), precisa “Es un proceso de conocimiento, adquirido durante la inserción, que permite la recuperación de información empírica, sobre el cual se precisan los objetivos a alcanzar en la indagación. En otras palabras; es un acercamiento a la realidad representada a partir del cual se combinan alternativas para la solución de la problemática social” (Rozas. P, 2020).
- **Planificación:** Conforme a Gisser (1994), puntualiza que en esta fase “Es la idea de la creación del instrumento de organización de acciones direccionadas de manera lineal a la solución de problemas generales” (Rozas. P, 2020).
- **Ejecución:** De acuerdo con Gisser (1994), “Comienza a través de la intervención directa e indirecta con los usuarios o beneficiarios; es decir, se compone de diversas aplicaciones de técnicas en función a los objetivos perseguidos” (Rozas. P, 2020).
- **Evaluación:** Según Gisser (1994), “Es un momento de cambio, que permite mostrar como la principal herramienta para la continuidad además de mejorar toda la intervención así como a su vez un elemento justificante ante el cumplimiento de objetivos” (Rozas. P, 2020).

En resumen, la metodología es un conjunto de actividades o bien acciones que se realizan dentro de un proceso sistemático, que permite conocer además de actuar sobre la realidad social para la transformación de la misma. Sin embargo al hablar de metodología es hablar de intervención que inciden en la evolución de una nueva realidad.

2.2 Intervención Social

La intervención de Trabajo Social se puede entender como una forma de acción social, consciente así como deliberada, que se realiza de manera íntegra supuestos ideológicos, políticos, filosóficos, con propuestas metodológicas. Supone un proceso que parte del conocimiento de problemáticas: identificar actores, situaciones así también circunstancias para promover su desarrollo humano; reconociendo diferentes realidades subjetivas, desde perspectivas particularizantes.

Este subtema tiene como propósito definir el concepto de Intervención Social desde diferentes autores que requieren ser abordadas para precisar el concepto

Según Barranco (2000) “es una acción organizada, que se lleva a cabo mediante la labor de los trabajadores sociales con las personas, grupos y comunidades; No obstante, sus objetivos esenciales están orientados a superar los obstáculos que impiden avanzar en el desarrollo humano y en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía” (Barranco, 2000).

Para Dubost (2010), “Se distinguen entre las formas activas interventoras de investigación social, que correspondencia a dos criterios; el primero implica las intervenciones y acciones dirigidas a fines elegidos por un solo actor social, como ejemplos tenemos las experiencias de vida, los experimentos sociales, las intervenciones militantes, etc” (Sánchez, 2020, pág., 2).

Por otra parte, Javier Corvalán (1996), “La intervención social es la acción organizada de un conjunto de individuos frente a problemáticas sociales no resueltas en la sociedad a partir de la dinámica de base de la misma” (Sánchez, 2020, pág. 8)

A lo anterior, la intervención social es una actividad que ejerce el profesional de Trabajo Social de manera formal así como organizada con el propósito de responder a las necesidades sociales para brindar alternativas que permitan la solución de la problemática, a través de la interacción de las personas con el objetivo de empoderar al sujeto para que logre su bienestar social.

2.3 Persona Adulta Mayor

La persona adulta mayor es un término actual para identificar a los sujetos que han llegado a una determinada edad avanzada; concepto que ha cambiado a lo largo de la historia; debido a que en tiempos atrás se les reconocía como anciano o persona de la tercera edad; sin embargo, desde el punto de vista de Varela, (2016):

“Las personas de 60 a 74 años son considerados de edad avanzada, de 75 a 90 años se les denomina grandes, viejos o longevos. A todo individuo mayor de 60 años se le llamará de forma indistinta persona de la tercera edad. Actualmente hay 4.86 millones de ancianos en el país” (Varela, 2016, pág. 6-8).

Por consiguiente, Política Pública Nacional de Envejecimiento y Vejez, define “Que una persona adulta mayor son sujetos de derechos así como de especial protección constitucional, socialmente activos, con garantías además de responsabilidades respecto de sí mismas, su familia, sociedad así como su entorno inmediato (Política Pública Nacional de Envejecimiento y Vejez [Consejo Nacional de Personas Mayores], 2022)”.

Para la Organización de las Naciones Unidas (ONU), “Considera anciano o persona mayor a toda persona mayor de 65 años en países desarrollados así como de 60 años a personas en países en vías de desarrollo como el nuestro. Sin embargo, no existe un momento concreto determinado

biológicamente en el que una persona se convierte en anciana” Araujo. P (2009).

No obstante, no existe un momento concreto determinado biológicamente en el que una persona se convierte en anciana. Algunos pueden volverse funcionalmente viejos a una edad temprana, al verse afectados por problemas propios de la tercera edad, como resultado de haber sufrido enfermedades o una exposición continua a malas condiciones de vida”

En abril de 1994 la Organización Panamericana de la Salud decidió emplear el término persona mayor, significando personas de 65 o más años de edad, práctica que ya era aceptada por otros organismos (Ortiz, 2019). Por otra parte una persona mayor: “Aquella de 60 años o más, salvo que la ley interna determine una edad base menor o mayor, siempre que esta no sea superior a los 65 años. Este concepto incluye, entre otros, el de persona adulta mayor” (Ortiz, 2019). En relación con eso, una persona adulta mayor es un sujeto de género masculino así como femenino que se encuentra en la etapa de plenitud de su vida, mayor a 65 años; de cualquier etnia, posición económica, religión además de social.

2.4 Envejecimiento

La edad es uno de los parámetros que más se utiliza para precisar el inicio del envejecimiento humano; también debemos señalar, que el envejecimiento es un proceso en el que la experiencia, madurez biológica así como social permiten brindar ventajas al desarrollo del individuo; es un proceso adaptativo de tipo biológico, psicológico además social; es decir, es consecuencia de los cambios genéticos del cuerpo humano del sujeto generados por herencia, historia, ambiente, además de su estilo de vida; retomando los puntos de vista de los siguientes autores:

Para Blanco, (2017), “El envejecimiento es una serie de cambios morfológicos, psicológicos, funcionales además de bioquímicos que se presentan con el pasar de los años; se caracteriza por la pérdida de manera progresiva de las capacidades tanto de adaptación como de reservas del organismo, este proceso se inicia cuando nacemos por tanto se va desarrollando durante la vida” (Blanco, 2017, pág. 39).

Por otra parte, Alvarado determina que “Es un cambio gradual en un organismo que conduce a un mayor riesgo de debilidad, enfermedad además de muerte. Tiene lugar en una célula u órgano o el organismo total en el lapso de vida de un adulto o cualquier ser vivo. Hay una disminución en las funciones biológicas así como en la capacidad para adaptarse al estrés metabólico. Cambios en órganos incluyen el reemplazo de las células funcionales cardiovasculares con tejido fibroso” (Alvarado, 2014).

Mientras tanto la Organización Mundial de Salud (OMS), define “El envejecimiento como: el resultado de la acumulación de una gran variedad de daños moleculares y celulares a lo largo del tiempo, lo que lleva a un descenso gradual de las capacidades físicas y mentales, a un mayor riesgo de enfermedad y, en última instancia, a la muerte” (OMS, 2021).

Culturalmente se cree que cuando se llega a la vejez las personas dejan de considerarse productivos, se empiezan a sentir una carga para la sociedad, debido a que evitan que participen de manera activa y productiva en las actividades de su día a día; sin embargo, con el paso del tiempo la transición demográfica se ve que muchas familias han logrado entender que la persona mayor puede seguir siendo parte productiva de la sociedad.

El envejecer lleva consigo muchos cambios en el diario vivir de las personas mayores, como el abandono de su profesión, la reducción del vigor físico, hay una modificación del placer en cuanto a la sexualidad y una conciencia sobre la muerte mucho más entendida que en otras etapas de la vida. Es importante aclarar, que el envejecimiento no se presenta de la misma manera en todos los sujetos, debido a que el ritmo de vidas así

como sus características del proceso se determinan de acuerdo a su contexto social, ambiental además de psicológico (Nuñez, 2023).

2.5 Cambios Biológicos, Psicológicos y Sociales de la Persona Adulta Mayor

Durante el proceso de envejecimiento se producen una serie de cambios que afectan sus esferas fisiológicas, psicológicas así como sociales de las personas adultas mayores; de acuerdo con Valencia, (2015); cada uno de los principios se caracteriza por:

2.5.1 Características biológicas de las personas adultas mayores

A partir de los 30 años se inicia un declive de capacidades intelectuales que se va acelerando con la vejez, estas se manifiestan con la pérdida de la capacidad de resolver problemas, la capacidad del lenguaje así como expresión suelen alterarse la memoria, apareciendo la amnesia focales, además la capacidad de adaptación suele estar disminuida por miedo ante situaciones; en ese sentido, conlleva cambios en los sistemas cardiovascular, respiratorio, metabólico, motriz, etc., que a su vez van a interaccionar sobre las capacidades psicológicas, que merman las capacidades de resistencia además de agilidad de los ancianos, con los consiguientes perjuicios para su autonomía así como calidad de vida (Mares, 2023).

Además el déficit así como de involución, acentuando la percepción de que se trata de un proceso degenerativo, tiende a equiparar vejez con discapacidad. Esto influye en que la autoestima de la persona adulta mayor conduzca a una actitud fatalista de desánimo así también temor frente a una situación que se define como decadencia inexorable (Mares, 2023).

2.5.2 Características psicológicas de las personas mayores

Por otra parte, a nivel psíquico se produce un envejecimiento de las capacidades intelectuales que se inician hacia los 30 años, generando un incremento en la vejez. Es por ello que surge la pérdida de la capacidad para la resolución de problemas, alterando el lenguaje así también la expresión, causando alteraciones en la memoria (Mares, 2023).

Dicho de otra manera, se relaciona con los procesos emocionales y afectivos implicados en la vida diaria de estos individuos como puede ser: el abandono familiar, el maltrato psicológico por parte de los familiares, el sentirse inútiles, van a influenciar de manera directa en el deterioro del autoestima, estos cambios producen un gran impacto psicológico, llevando muchas veces a graves y progresivos problemas de depresión.

2.5.3 Características sociales de las personas mayores

No obstante, los cambios en el aspecto social hacen referencia al papel del anciano en la comunidad donde encontramos que algunos lo consideran una carga asimismo otros una persona que merece mucho respeto; es decir, las relaciones sociales además de los roles son distintos, incluso dentro de la familia. Es por ello, que la base de la vida diaria, cuando se llega a esta edad suceden grandes cambios como: pérdida de la ocupación, disminución del ingreso económico, deterioro de la identidad social, con pensiones de jubilaciones bajas, pérdida de competitividad en el mercado laboral (Mares, 2023).

2.6 La Importancia del Trabajo Social en Tiempos de Crisis

El Trabajo Social se concibe como una profesión de carácter humanista, orientada a promover el bienestar social a través de métodos así como técnicas que permiten al Trabajador Social, empoderarse del contexto o área a intervenir, encontrando respuestas para plantear posibles alternativas de solución al problema (Cabrera Bermeo, 2019). En este sentido es importante mencionar que el profesional en Trabajo Social siempre se encuentra en contacto con personas, interviniendo en comunidades, grupos o familias.

Trabajo social en tiempos de crisis es un elemento indispensable, debido a su capacidad de apoyo a los sujetos vulnerables; básicamente brinda una atención integral, a través de la gestión de recursos en pro del bienestar del mismo; es decir, permite facilitar el acceso a recursos, apoyo psicosocial además de promover la oportunidad de solucionar problemas así como acceder a una vida digna.

Para Abad, (2015), los Trabajadores Sociales ejecutan un papel importante en tiempos de crisis, como, por ejemplo, catástrofes climáticas, emergencias así como pandemias, que demandan el desempeño de funciones para analizar la situación con el propósito de buscar los métodos de intervención necesarios para reducir el impacto negativo que estos eventos puedan generar sobre la sociedad (Abad, 2015).

Con el surgimiento de la pandemia del COVID-19 las necesidades sociales han incrementado ante esta urgencia donde muchas personas en especial las personas adultas mayores se han visto afectadas por su vulnerabilidad de salud. Esto implica que Trabajo Social, juegue un papel fundamental en el desarrollo de directrices así como medidas comunitarias que se acoplen con la emergencia sanitaria para que no sólo se garantice la no vulneración de derechos, sino la seguridad de que esta población no tenga limitaciones en el acceso a recursos además de medios de apoyo social.

La intervención de los trabajadores sociales en el contexto de pandemia asume el papel de agentes de cambio, ofreciendo apoyo emocional, acceso a recursos además de abogar por políticas inclusivas. De este modo, algunas de las razones clave que

destacan la relevancia del trabajo social en tiempos de crisis, son respaldadas de la siguiente manera por Dominelli, (2012):

2.6.1 Apoyo Psicosocial

Durante una crisis, las personas a menudo enfrentan niveles elevados de estrés, ansiedad así como trauma (Dominelli, 2012). Es por ello, que en tiempos del distanciamiento social ocasionado por la COVID-19; los trabajadores sociales actuaron de forma eficaz además de eficiente para brindar apoyo psicosocial crucial, con el propósito de apoyar a las personas a manejar sus emociones así también a desarrollar resiliencia para mejora de su calidad de vida en este evento catastrófico.

2.6.2 Abogacía/ Políticas Inclusivas

Aunado a la situación que se vivía de crisis, los efectos económicos así como sociales causaron las desigualdades en la ciudadanía (Dominelli, 2012). Sin embargo, los profesionales de trabajadores sociales a través de su intervención arroparon a las personas que se mostraron vulnerables con el fin de promover equidad social así también hacer válido su derecho a la vida además de su salud.

2.6.3 Intervención en Crisis/Manejo de Desastres

De este modo, la capacitación en intervención en crisis asimismo como el manejo de desastres permite a los trabajadores sociales responder eficazmente a emergencias, proporcionando apoyo inmediato además de coordinado por esfuerzos de recuperación a largo plazo (Dominelli, 2012).

2.6.4 Promoción de la Resiliencia Comunitaria

Los trabajadores sociales fomentan la resiliencia comunitaria, ayudando a las comunidades a fortalecer sus redes de apoyo, recursos y capacidades para

enfrentar futuras crisis (Dominelli, 2012). No obstante, lo que busca generar el profesional son redes de apoyo que permitan mantener al sujeto vulnerable en un ambiente de paz así como armónico para lograr una pronta recuperación además de una mejora en su calidad de vida.

Asimismo para Herrero, (2012), en tiempo de crisis se establecen un conjunto de instrucciones además de medidas preventivas a nivel de apoyo social para que así se relacionen todos los recursos con la información actualizada proporcionada por organismos serios en la intervención social que influya en el fortalecimiento de las actividades ejecutadas por los profesionales para que se mantenga el bienestar de la ciudadanía. Esto también implica la implementación de medidas de protección que se adapten a la realidad del problema (Herrero, 2012, pág. 13).

De acuerdo con lo anterior, la eficacia del Trabajo Social durante una crisis dependerá de la respuesta de los profesionales para resolver los múltiples problemas que se dan en una población específica. En el caso de las personas adultas mayores estos enfrentan problemas coyunturales que los dejan vulnerable a sufrir de daños psicológicos, físicos así como emocionales, ante la falta de asistencia durante el confinamiento aumenta la carencia de necesidades satisfechas lo que hace de esto un reto para el Trabajador Social que deben evidenciar los factores de mayor atención para adaptarse a la nueva realidad además de afrontar la situación de forma ética, responsable, comprometida así también eficiente.

Según (Monras, 2020, pág.1), la crisis sanitaria fue un “Impacto social se ha vuelto brutal, afectando a los grupos sociales más desfavorecidos por su condición de enfermedad, situación de abandono, carencias sociales y limitaciones económicas”

Ante esta situación de emergencia sanitaria es evidente que aumentaron las necesidades para las poblaciones de riesgo porque la red de apoyo se ha vuelto frágil ante el desconocimiento del comportamiento de este nuevo virus para actuar de forma

inmediata además de oportuna para reducir las dificultades emocionales que son parte del devenir que han afectado a las personas mayores.

El servicio de Trabajo Social se debe enfocar en la formulación de líneas estratégicas de actuación para atender a las personas conforme con sus necesidades, así como articular una serie de herramientas además de recursos de apoyo que requieran aquellas poblaciones vulnerables a contraer la enfermedad a partir de medidas sanitarias, donde el aislamiento no sea influyente de problemas emocionales además de psicológicos.

Por lo tanto, lo primero que se debe llevar a cabo es la organización de los procesos por realizar en la asistencia social, luego la valoración de los medios de intervención que requieran de diferentes medios para mantener contacto permanente con las personas afectadas; por último el diseño de un plan que aporte en la coordinación de los servicios para la canalización de recursos que puedan suplir las necesidades de la sociedad afectada por la crisis.

2.7 Teoría del Cambio Organizacional

El marco teórico que sustenta el desarrollo de esta investigación se construye desde la articulación de percepciones así como enfoques de cambio en los procesos de intervención de la Trabajadora Social, que mediante la Teoría del Cambio aplicada a intervenciones sociales así como la Teoría cambio organizacional de Kurt Lewin admiten la adaptación interna a los desafíos; por ellos, se definen como:

“La Teoría del Cambio aplicada a intervenciones sociales, que permite comprender cómo los trabajadores sociales planifican y adaptan su práctica en función de resultados esperados en contextos de vulnerabilidad (Rojas Poveda et al., 2022; Fresno Consulting, 2021)”

“El modelo de cambio organizacional de Kurt Lewin, que permite analizar cómo se desarrollan procesos de adaptación

en las prácticas profesionales cuando se enfrentan situaciones de crisis, como lo fue la pandemia por COVID-19 (Guízar, 2008).”

Consecuentemente, al hablar de la Teoría del Cambio en sus orientes de intervenciones sociales así como del modelo Organizacional de Kurt Lewin, en relación al objetivo general permite guiar, planificar así como evaluar las acciones sociales del profesional ante la pandemia; es decir, se enfoca en desencadenar alternativas de readaptación como respuesta a las necesidades ocasionadas por la COVID-19 analizando los procesos de intervención para forjar una transformación, a través de las decisiones de los interesados.

2.8 Teoría del Cambio en Intervenciones Sociales

La Teoría del Cambio, como base metodológica, permite planificar acciones que conduzcan a un impacto medible en la vida de los adultos mayores, especialmente en contextos de crisis como la pandemia. Por su parte, la teoría de Kurt Lewin aporta una perspectiva estructurada del cambio organizacional aunado al del comportamiento humano, lo que es fundamental para entender la adaptación de la intervención en el CENAGER durante la contingencia sanitaria

En general, al hablar de teoría del cambio se reconoce como un proceso de evolución, que busca fomentar el desarrollo del investigador, a través de la reflexión así como flexibilidad para una mejora de calidad; para ello, Rojas Poveda, 2022; la define como:

Intervenciones sociales que apoyan a planificar acciones con un impacto significativo además de medible en las poblaciones objetivo (Rojas Poveda et al., 2022).

En relación a lo anterior, dicha teoría retoma que funciones que permiten describir así como también analizar la realidad social visualizando una explicación causal, entendida como:

Una planificación de acciones específicas que conduzcan a resultados medibles en la población objetivo. Se enfoca en identificar las estrategias necesarias para lograr un impacto positivo en los beneficiarios además del entorno, asegurando que el proceso sea evaluable así como sostenible (Rojas Poveda et al., 2022; Fresno Consulting, 2021).

2.8.1 Aplicabilidad en el trabajo social

Por ello, realidades como la pandemia ha generado una adaptación a un mundo cambiante e interrelacionado originando una nueva verdad social; a este fin, la trabajadora social emplean la teoría de cambio para planificar su labor con las personas adultas mayores mediante el uso de herramientas así como técnicas que permitan cumplir la meta; para Salas, (2019) explica dos puntos esenciales:

Formación Continua: El trabajador social debe estar en constante capacitación para adaptarse a las nuevas realidades (pandemias, aislamiento social, herramientas digitales).

Creación de Redes de Apoyo: Los trabajadores sociales deben fomentar redes de apoyo comunitarias que incluyen a familiares, voluntarios además de otras instituciones para ofrecer un soporte integral a las personas mayores (Salas, 2019). Consecuentemente, en CENAGER la trabajadora social emplearon actividades virtuales de manera grupal así como individual, generando una visión de acompañamiento así como apoyo moral a la persona adulta mayor.

A partir de lo anterior, el trabajador social parte del supuesto de que cada persona adulta mayor tiene necesidades además de contextos únicos que deben abordarse de forma personalizada, así como la intervención efectiva depende de la colaboración activa con la red familiar al igual que comunitaria (López, 2020). Es decir; la intervención ejercida durante el tiempo que emergió la contingencia generó un sistema reflexivo para el profesional permitiendo asumir un rol adaptable, lo que implicó una constante evolución en nuevas metodologías además de herramientas digitales.

Asimismo, la Teoría del Cambio permite al profesional de trabajo social estructurar sus intervenciones de manera flexible así como adaptativa, especialmente en escenarios de crisis como la pandemia de la COVID-19, fomentando la formación continua en herramientas digitales además de metodológicas en su intervención a distancia para mantener una participación eficaz así como oportuna, reforzar la colaboración interinstitucional al igual que comunitaria; siendo clave para mejorar el impacto de las intervenciones en el bienestar de las personas adultas mayores; es por ello, que la profesión a través de su metodología actúa de la siguiente manera:

Investigación/ Diagnóstico Sistémico:

- El trabajador social debe realizar un diagnóstico profundo de las necesidades de las personas adultas mayores, utilizando un enfoque participativo para identificar los desafíos que enfrentan, como el aislamiento o la pérdida de autonomía (Ander-Egg, 2016).
- Este diagnóstico incluye la evaluación del entorno social además de familiar, la capacidad de la persona para adaptarse a la nueva normalidad, su acceso a recursos digitales (López, 2020).

Planificación de la Intervención:

- Basándose en el diagnóstico, el trabajador social planifica una intervención que involucra actividades específicas (como talleres virtuales, acompañamiento telefónico o videollamadas), asegurando que cada actividad está diseñada para cumplir los objetivos establecidos (González & Torres, 2021).

Ejecución de Actividades:

El trabajador social pone en marcha actividades como:

- Talleres de estimulación cognitiva virtuales.
- Acompañamiento emocional mediante videollamadas
- Creación de grupos de apoyo entre los adultos mayores, con la ayuda de familiares además de voluntarios, para fomentar la participación social así como también reducir el aislamiento (García & Rodríguez, 2020).

● **Evaluación de Resultados:**

- **Medición de Impacto:** El trabajador social evalúa el éxito de la intervención a través de indicadores como el aumento de la interacción social, la reducción del aislamiento emocional al igual que la mejora en el bienestar general del adulto mayor (Salas, 2019).
- **Ajuste Continuo:** Basándose en la retroalimentación directa de los beneficiarios, el trabajador social ajusta las intervenciones según sea necesario, adaptándolas a las nuevas necesidades que puedan surgir (González & Torres, 2021).

La Teoría de Cambio es esencialmente una descripción e ilustración integral de cómo además del por qué se espera que ocurra un cambio deseado en un contexto particular. Se enfoca en mapear o “llenar” lo que ha sido descrito como “Espacio en blanco” entre lo que hace un programa o una iniciativa esto conduce a que se alcancen el impacto deseado (García & Rodríguez, 2020). Para ello, primero identifica el impacto a largo plazo, luego lo evalúa para conocer todas las condiciones objetivos que deben existir.

2.8.2 Resultados esperados a corto, mediano y largo plazo

De este modo, los resultados que permite dicha teoría a la profesión; mediante ciertos plazos de tiempo, generan lo siguiente:

Resultados de Largo Plazo:

Analizar cómo la trabajadora social percibe el reconocimiento, valoración de su rol durante y después de la pandemia.

Relación con la Teoría del Cambio (Intervenciones Sociales):

Resiliencia: El trabajador social promueve la resiliencia, proveer alternativas, técnicas así como herramientas a las personas adultas mayores para afrontar el aislamiento así como la incertidumbre (González & Torres, 2021).

Autonomía: Las profesionales mediante actividades virtuales fortalecen la independencia así como el autocuidado, buscan que las personas adultas mayores sean más capaces de gestionar su vida diaria, aún en condiciones difíciles (López, 2020).

Mejora en la intervención: A través de la capacitación continua además de la adaptación a nuevos entornos (virtuales/ presenciales), los trabajadores sociales optimizan su práctica profesional.

Resultados de Corto / Mediano Plazo:

Implementación de Técnicas Virtuales: El uso de tecnologías como videollamadas o grupos de apoyo en línea es fundamental para reducir el impacto del aislamiento social en personas mayores (García & Rodríguez, 2020).

Capacitación Continua del Personal: Para la trabajadora social, la capacitación en el uso de herramientas tecnológicas así también metodologías innovadoras es esencial para garantizar una intervención efectiva en tiempos de crisis (Ander-Egg, 2016).

Con base a lo anterior, la Teoría de Cambio en intervenciones sociales permite describir además de analizar los procesos de transformación metodológicos de la Trabajadora Social ante el contexto sanitario; es por ello, que responde al primero así como segundo objetivo específico de esta investigación; reconociendo además de comprendiendo los trances prácticos que afrontó la Trabajadora Social a través de términos evaluativos que conllevarán a una mejora de bienestar mediante la aplicación de las técnicas como las estrategias, generando una visión más amplia así como profunda de la labor específicas del profesional.

2.9 Teoría del Cambio Organizacional de Kurt Lewin

La Teoría del Cambio Organizacional de Kurt Lewin explica así cómo describe el comportamiento de los sujetos al adaptarse a circunstancias cambiantes; a partir de lo anterior, el rol de la trabajadora social ante la pandemia de la COVID-19, tuvo que pasar por varios cambios a la hora de intervenir de manera efectiva en sus diferentes actividades programadas, buscando equilibrio para continuar con la atención de las personas adultas mayores, esto guarda relación con la Teoría del Cambio.

Para Kurt Lewin la teoría del cambio se reconoce como ciclo del cambio a través del reconocimiento así como la aceptación de los sujetos sociales; es un sistema que identifica los problemas además de necesidades sociales, con el propósito de instruir e impulsar a las personas o sujetos a una transformación que beneficie su entorno, emocional, social, económico, así también cultural. Retomando lo anterior, Lewin (Citado por Guízar, 2008), refiere a la teoría de cambio como:

Una función de la personalidad, discutida en términos de motivaciones o necesidades, de la situación o el entorno en donde la persona está actuando.

Asimismo, Guízar, (2008): “Lo define como la alteración de las fuerzas que mantiene la conducta en un sistema estable. Por lo tanto, el comportamiento se produce mediante dos tipos de fuerzas: fuerzas impulsoras, que ayudan a que se ejecute el cambio así como las fuerzas restrictivas, que evitan que el cambio se produzca, buscando mantener el statu quo (Guízar. 2008)”.

Por otra parte, en el trabajo social se refiere a una planificación estructurada que permite a los trabajadores sociales definir el impacto que buscan para generar, los resultados (Jurado & Durán, 2018).

Esta teoría ofrece una herramienta para conectar el diagnóstico de las necesidades sociales con la implementación de estrategias prácticas, asegurando que cada intervención esté orientada a resultados medibles (Ander-Egg, 2016). En el contexto del trabajo social gerontológico, la Teoría del Cambio ha sido esencial para estructurar la atención a las personas adultas mayores, especialmente en el manejo de la vulnerabilidad, el aislamiento además de los cambios en la dinámica familiar así como comunitaria que trajo consigo la pandemia.

Kurt Lewin al hablar de cambio, permite sustentar que los sujetos al aplicar dicho método se reconocerán como personas responsables en la toma de decisiones; para ello deben conocer:

- Las interconexiones entre diferentes intervenciones así como resultados, facilitando la optimización de recursos
- Definir los objetivos a cumplir
- Establecer estrategias claras además de sólidas para alcanzar los objetivos

Desde ese punto de vista, es una herramienta de planificación como un método de recopilación de datos en un contexto de una investigación evaluativa sobre un determinado programa o intervención comunitaria, para apoyar a la persona investigadora a comprender dicho esquema así como especificar el enfoque del proyecto de evaluación que se va a realizar de manera participativa e interactiva, generalmente un formato de apoyo de una persona facilitadora.

2.9.1 Aplicación en el Trabajo Social

Trabajo social al buscar la mejora en el bienestar emocional, físico así como social de las personas adultas mayores; permitió un crecimiento factible en esferas esenciales del paciente como la resiliencia, la autonomía además de la integración social, incluso es por ello que López, 2020, p. 34, expresa lo siguiente:

"El impacto deseado por el trabajador social en la atención a las personas adultas mayores es fomentar la capacidad de estos para adaptarse a situaciones adversas, como la pandemia, mientras mejora su calidad de vida así como su capacidad de interacción social" (López, 2020, p. 34).

Este proceso de cambio organizacional de Lewin se basa en tres fases, las cuales establecen correlación con todo aquello que se ha tenido que afrontar la Trabajadora Social entrevistadas, tomando en cuenta la contingencia derivada por la COVID-19.

Para llevar a cabo el cambio planteado, Lewin propone un modelo compuesto de tres frases:

1. **Descongelamiento:** Consiste en la reducción de las fuerzas que mantiene a la empresa en su nivel e impide el proceso de cambio; es decir, se identifica por ser una situación determinante (Guízar. 2008). Asimismo, el "Descongelamiento" hace referencia a la intervención profesional que se enfrenta a la contingencia, por ello es necesario el cambio así como la adaptación para garantizar la atención médica a las personas adultas mayores.

En esta fase el trabajo social interviene mediante la identificación de nuevas estrategias que permitan a la persona adulta mayor a satisfacer necesidades. Esto llevó a un replanteamiento de su metodología, comenzando con la capacitación en herramientas digitales.

2. **Cambio en movimiento:** Esta etapa implica el desplazamiento de un nuevo nivel o estado dentro de la organización con respecto a patrones de comportamiento además de hábitos, lo cual significa un cambio hacia nuevas normas, las políticas, hábitos, actitudes así como valores (Guízar. 2008).

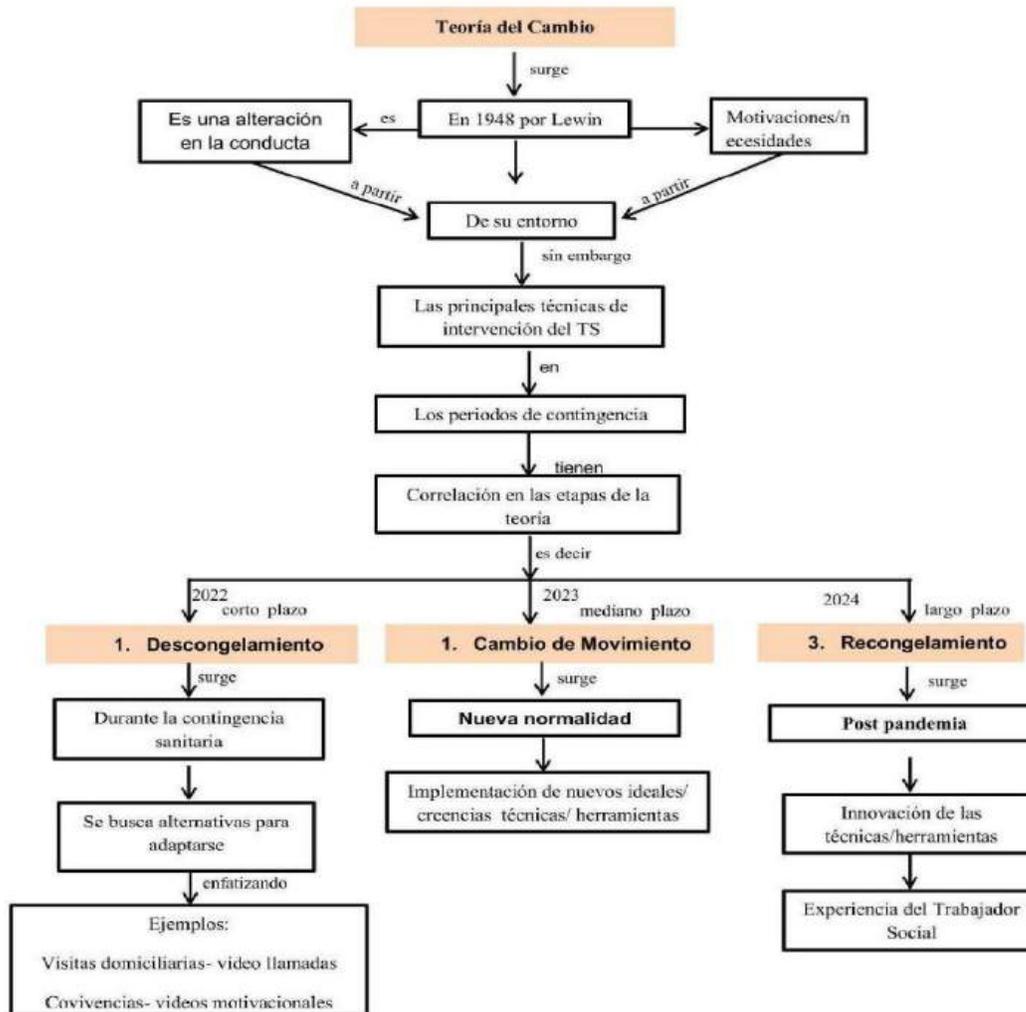
“**Movimiento**” permite recabar información, con el propósito de buscar alternativas de solución, que forjen estrategias para lograr adaptarse a la realidad que se vivía en tiempos de contingencia. Asimismo, derivado al aislamiento social, la Trabajadora Social se ha visto presionada a adaptarse además de adquirir diferentes conocimientos a los utilizados en escenarios virtuales; por ello, implementaron videollamadas así como talleres virtuales para mantener la interacción con las personas adultas mayores, mediante la creación de redes de apoyo familiares

3. Recongelamiento: Es el último paso de este proceso lo que se busca es sensibilizar a la organización en un nuevo estado de equilibrio, en el que se necesitará con mucha frecuencia mecanismos de apoyo como las normas, la cultura, las políticas así como la misma organización (Guízar. 2008).

El “**Recongelamiento**” parte de acuerdo al nuevo estado de equilibrio con sus nuevos esquemas es consciente del efecto de cambio. Cada uno de los procesos mencionados guarda relación con la intervención de la Trabajadora Social en tiempos de contingencia; a partir de esta situación de crisis o determinado problema, la finalidad de teoría de cambio permite alcanzar una meta ya sea negativa o positiva, en particular permite desarrollar estrategias para lograr el cambio.

Naturalmente, al buscar la innovación de los procesos metodológicos de la intervención de la Trabajadora Social enfocadas en el desarrollo del bienestar emocional además de físico, responde al objetivo específico tercero de la indagación, permitiendo equiparar las adaptaciones a los nuevos esquemas de trabajo.

2.9.2 Esquema de la Teoría del Cambio



Fuente: Elaboración por Ramirez Garcia Shaden Daniela. (2025). Teoría de Cambio Organizacional de Kurt Lewin.

2.10 Comparación de Teorías

Una comparación de teorías acerca de los procesos de intervención de Trabajo Social, conjetura que estas se encuentran en el mismo nivel del conocimiento; es decir, que en términos generales se ocupan de una misma manera a adaptarse a los cambios; por

tanto, la teoría del cambio en intervenciones sociales así como la teoría del cambio de Lewin están estrechamente relacionadas; sin embargo, se diferencian por lo siguiente:

Tabla 3:

Comparación entre ambas teorías

Comparación entre ambas teorías	
Teoría del cambio en intervenciones sociales	Teoría del Cambio Organizacional de Lewin
“Trabaja con un contexto vulnerable así como confuso que permite compartir experiencias que tienen similitud”	“Se centra más en el proceso de adaptación así como de cambio en los comportamientos dentro de una organización o grupo”
Una verdad absoluta de cómo debe ocurrir el cambio, de cómo va a ocurrir o incluso de cómo queremos que ocurra.	Explica el comportamiento humano en toda su complejidad
Una receta definitiva que elimina la incertidumbre existente en procesos sociales complejos además de emergentes	Se encarga de modificar las conductas arriesgadas desde mucho tiempo atrás
Un sustituto del Marco Lógico como una herramienta de planificación rígida.	El cambio suele durar poco tiempo a nivel grupal así como individual
Refleja así como hace explícito el	Detecta una necesidad de cambio mediante

conocimiento más profundo del contexto, el cual informa a las estrategias además de las relaciones	un grupo
Favorece dar forma a estrategias flexibles así como diversas.	Se reconoce por ser una teoría en constante evolución; a través de la consolidación, solidez así como estabilidad (Carranza. G, 2002).
Es utilizada para rastrear la contribución a los procesos de cambio complejos	Es una teoría de comprensión pero su debilidad radica en las posibilidades de intervención
Proporciona indicadores para medir la contribución de una organización a largo plazo al cambio social en el tiempo	
Tiende a apoyar las estrategias flexibles además de adaptables mejor en situaciones complejas.	
Promueve la identificación de resultados compartidos, permitiendo que los diferentes actores puedan planificar así como realizar un seguimiento de sus contribuciones en colaboración hacia resultados compartidos.	
Permite a las organizaciones controlar su capacidad para influir en el cambio (Tapella, 2022).	(Green, 2021).

Fuente: Elaboración por Ramirez Garcia Shaden Daniela. (2025). Comparación entre ambas teorías.

2.11 Aplicabilidad Práctica en el Trabajo Social Gerontológico

La teoría de Lewin fue clave durante la pandemia para adaptar la atención a adultos mayores, ayudando a enfrentar los retos prácticos así como complejos de la intervención profesional.

La teoría de cambio organizacional en la planificación de intervenciones sociales en relación con la profesión de trabajo social se reconoce como una herramienta que permite aclarar sus objetivos, estrategias así como suposiciones; es decir, es una alternativa que le permite al profesional asumir con responsabilidad la búsqueda de acuerdos para generar un cambio asertivo en atención a las personas adultas mayores, desde su entorno social así como su impacto emocional; según (Retolaza, 2010).

“La Teoría de Cambio, permite abrir una brecha para iniciar un diálogo abierto, con las alternativas de planificación además de gestión que incluyen de manera longitudinal componentes de investigación, como lo es el caso de la investigación-acción. Por ello, se necesitan procesos de mediación que se constituyan en herramientas accesibles, así como sistematizadas para su aplicación (Retolaza, 2010, p. 7).”

Por tanto, dicha teoría parte del pensar de manera activa mediante la intervención de la trabajadora social ya que posibilita hacer uso de la explicación así como análisis crítico de la realidad mediante formatos de talleres así también pláticas virtuales por herramientas digitales como vía zoom, meet además de whatsapp; su finalidad fue identificar qué cambios se persiguen alcanzar, si las acciones que se llevaron a cabo de manera coherente; reconociendo el impacto generado en las esferas de autonomía, cuidado así como responsabilidad de los adultos mayores para evitar la propagación de la COVID-19.

En este sentido, el enfoque permite reconocer la capacidad para mejorar las transformaciones observadas por el trabajador social en su propia práctica; además de eficacia de la labor del trabajador social, al proporcionar una base para la toma de decisiones, centradas en la evidencia así también lógica de la intervención que admitan:

- Entender las interconexiones entre diferentes intervenciones así también resultados facilitando la optimización de recursos (Quiñonez, 2022).
- Definir de manera clara los objetivos (Quiñonez, 2022).
- Desarrollar estrategias sólidas como talleres virtuales (Quiñonez, 2022).

En principio, la mirada así como el encuentro entre lo micro social en relación con lo macro se hace fuertemente evidente; es decir, el problema macro pandemia se singulariza en circunstancias micro sociales; de ahí que dialogue con la vida cotidiana, los diferentes problemas sociales en los escenarios que impone además de transformar la pandemia.

Es por ello, que el modelo del cambio de Lewin consiste en un sistema estable que las fuerzas impulsoras así como las fuerzas restrictivas lo mantienen de esa forma; por lo tanto, la modificación de dichas fuerzas traerá consigo cambios al sistema; por tanto, las fuerzas impulsoras son las encargadas de ayudar en el proceso de cambio así como las fuerzas restrictivas impiden el cambio (Guizar, 2008).

Abordado desde la trabajadora social en el periodo de contingencia es fundamental para comprender así como también gestionar alternativas que sostengan una transformación para generar un impacto significativo en la realidad o contexto actual; es por ello, que a partir de su intervención agrupa las necesidades del sujeto de estudio, como una manera de marcar el inicio del cambio. Trabajo social en el contexto de la emergencia sanitaria y social. Interroga pensar si se requiere desde el ámbito de la salud y de la acción social de la presencia de un profesional que garantice la reproducción del capital, el control social o que trabaje hacia el reconocimiento de los derechos, la salud física y mental (Carballeda, 2020).

En otras palabras, trabajo social a partir del conocimiento aportan alternativas al mundo del trabajo virtual reconociendo las ventajas del teletrabajo en términos de gastos además de tiempo, también como posibilidad para conciliar la vida laboral así como

familiar con ventajas además de desventajas, factores de riesgo como exceso de horas de trabajo, la autonomía asimismo la libertad así como explotación.

CAPÍTULO III. Resultados y Análisis

En esta sección se aborda los datos recopilados de la entrevista semiestructurada entorno a los cambios significativos en los procesos de intervención del Trabajador Social con las personas adultas mayores institucionalizadas del Centro de Atención Geriátrico de Pachuca de Soto, Hidalgo, (CENAGER)” mediante los periodos durante el confinamiento, la nueva normalidad así como la pots pandemia; en ese sentido, se analizan tres categorías; de acuerdo con la experiencia vivida por la Trabajadora Social.

En un primer momento se examina los procesos metodológicos del Trabajo Social, posteriormente se habla de las técnicas, instrumentos y demás herramientas que le facilitaron al profesional salvaguardar la vida de los sujetos de interés así como propia durante pandemia así como también la nueva normalidad; finalmente se compara la intervención de acuerdo a los periodos durante el confinamiento, la nueva normalidad así como la pots pandemia; todo esto se sustenta bajo las Teoria de Cambio Organizacional de Kurt Lewin además de la Teoría de Cambio de Kurt Lewin en Trabajo Social (Anexo 6).

3.1 Análisis

A continuación, esta indagación se posiciona desde un enfoque cualitativo, el cual permite recuperar la subjetividad de la entrevistada, que de acuerdo al nivel descriptivo de los objetivos específicos planteados permitirá reconocer las experiencias vividas por el equipo multidisciplinario de Trabajo Social. En lo que respecta a la conceptualización, es importante resaltar que asume aspectos que determinan las dificultades así como también estrategias de medición que adoptaron para enfrentar los desafíos que demandó el confinamiento por la pandemia COVID-19.

3.1.2 Análisis de los resultados desde los objetivos específicos planteados.

3.1.2.1 PROCESO DE INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN ATENCIÓN A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES

Los procesos metodológicos de intervención de la Trabajadora Social durante de la pandemia en atención a las personas adultas mayores analizado desde la teoría de cambio organizacional de Kurt Lewin; permite interpretar el por qué la transformación de la intervención del profesional a través de la evaluación de su metodología, técnicas, instrumentos además de las herramientas aplicadas para una mejora en la calidad de atención de las personas adultas mayores.

En ese sentido, si se piensa en dónde anclar los procesos de intervención que Trabajo Social otorga en las instituciones para adultos mayores la única palabra que nos viene a la mente es el entorno social; es decir, la interacción entre unos y otros; en donde como profesional asume la tarea de fortalecer, restablecer así como propiciar ese lazo social, que responde a las necesidades humanas; nos remitimos a la siguiente aclaración:

ENTREVISTADA (O.O.L, 2025); Estar con los adultos mayores, mediante convivencias, ser el medio de comunicación entre la familia, el profesional de salud así como la persona adulta mayor. Además de ser la responsable de los chicos de servicio social así también de prácticas profesionales de las diferentes universidades, como: UAEH, Universidad de Durango, Universidad Iberomexicana de Hidalgo, etc.

Frente al escenario es necesario destacar que el enfoque que brinda el profesional del Trabajo Social garantiza un entorno seguro para las personas institucionalizadas; es por ello, que al hablar de asistencia al paciente se enfrenta a nuevos retos de problematizar su realidad social; en otras palabras, debe tener la capacidad de generar alternativas en torno a la convivencia.

Es por ello, que como profesión humanitaria Trabajo Social en la fase de Descongelamiento de la Teoría de Cambio de Kurt Lewin en Trabajo Social; se recrea así como se readapta a la transformación de la nueva realidad, a través de nuevas funciones que le permitan planificar, evaluar así como involucrar a terceras personas

para hacer frente a los desafíos; propiciando en ejecutar prácticas de resistencia que perduren la supervivencia.

En general, el esfuerzo de la atención del profesional durante la pandemia supone un hiperactivo en la respuesta a las necesidades emergentes, enfocadas al bienestar del adulto mayor, por tal motivo sus funciones se basan de acuerdo a lo siguiente:

Según la **ENTREVISTADA (O.O.L, 2025)**; Las principales funciones es integrar a la persona adulta mayor dentro del medio; es decir, hacerlo parte de la vida cotidiana de un sujeto normal; para que interactúe en todas sus necesidades básicas.

La evolución en el cuidado de las personas adultas mayores tuvo impactos negativos en la vida cotidiana de los sujetos, en particular, en los problemas sociales; no obstante, ante este panorama Trabajo Social al ser catalogada como una de las disciplinas que forma parte de los equipos anclados estratégicamente para salvaguardar la vida de los individuos, se identifica que a partir de la Teoría de Cambio de Kurt Lewin en Trabajo Social en la fase Cambio de Movimiento Trabajo Social recrea así como se readapta su manera de actuar; a través de la planificación para no perder ese contacto con el otro, es decir, no aísla o desamparar al otro en situación de reclamo.

Consecuentemente, a partir de la interrupción a la realidad, el proceso de intervención de Trabajo Social, desencadenó cambios o bien transformaciones en su metodología de intervención con el propósito de brindar atención de calidad así como calidez a las personas adultas mayores; consintiendo un sistema de apoyo, comprensión además de cuidado; de acuerdo con el siguiente testimonio:

ENTREVISTADA (O.O.L, 2025); se restringieron las visitas familiares, el cuidado, principalmente en la restricción de las medidas sanitarias; en nuestro caso se llevó de manera estricta el lavado de manos, la sanitización, el aislamiento en las personas adultas mayores no podían salir de sus habitaciones, asimismo, todos los alimentos los separamos para que no hubiera contagio. Además de que al

enfrentar dicha contingencia, los familiares de tres de nuestros pacientes tomaron la decisión de llevarlos a su casa.

Trabajo Social tuvo un papel crucial como experto de atención, es por ello que mediante la Teoría de Cambio de Kurt Lewin en Trabajo Social en su fase Cambio de Movimiento, remite a las nuevas ideas así como también creencias para una transformación flexible además de clara (Guízar. 2008). Por tal razón se distingue que durante su labor se retomó el proceso metodológico de manera indirecta de acuerdo con las fases de diagnóstico, planeación, ejecución además de la evaluación; ya que derivado a las actividades así como acciones que desarrolló durante la pandemia la profesional salvaguardar el bienestar del adulto mayor, a través de la promoción de sus derechos, la igualdad así como también a un trato digno.

En consecuencia, el liderazgo que implementó la profesional permitió asumir nuevos roles en el entorno donde la persona adulta mayor se desenvuelve, permitiendo de esta manera motivar la implementación de nuevas estrategias que se detonaron mediante las limitaciones presentadas en el cuidado a las personas mayores; por ello remitimos al siguiente testimonio:

ENTREVISTADA (O.O.L, 2025); El fallecimiento de dos integrantes, aunque no fallecieron aquí si no en el hospital, asimismo el apoyo de la familia debido a que no los tenían cerca las personas adultas mayores tuvieron descontrol emocional; además el contagio en el personal de salud, ¿fue muy pandemia poco el personal entonces que estuvo? Sí, se quedaban a trabajar casi las 24 horas. Se tuvieron que comprar los trajes de ay, casi como astronautas.

En referencia a lo anterior, la Teoría de Cambio Organizacional de Kurt Lewin en Trabajo Social en su fase de Descongelamiento, enfatiza en los ajustes iniciales en la metodología (Jurado & Durán, 2018). En ese sentido, Trabajo Social se asoció en las diversas áreas de acción permitiendo comprender cada proceso efectuado para canalizar las necesidades complejas de las personas adultas mayores; asimismo, el intercambiar ideas con el equipo multidisciplinario para mantener una comunicación asertiva.

Por otra parte, la aplicación de las técnicas, instrumentos así como procedimientos de intervención que la Trabajadora Social implementó en la atención con las personas adultas mayores para satisfacer las necesidades han sido elementos claves en el contexto del paciente; es por ello que, ante el marco de la pandemia ocasionada por la COVID-19 Trabajo Social, se reconoció por el esfuerzo en la atención médica; es decir, se rigió mediante perspectivas sanitarias así como salubres, reflejando un enfoque integral de las demandas de las personas adultas mayores; a pesar de las transformaciones en el contexto la profesión impuso nuevos planes a recrear. Por ello, remitimos al siguiente testimonio:

ENTREVISTADA (O.O.L, 2025); Pues en sí, trabajamos mucho con el personal de enfermería y el médico. O sea, sí hubo mucho apoyo; en base con los medicamentos que se tenían, en sí como que el apoyo fue con el personal de enfermería, médico y adulto mayor; es decir, se reconoció la profesión como agente de apoyo, que se centró en la comunicación para mantener un equilibrio emocional en el adulto mayor

El trabajador Social ha sido esencial como profesión para enfrentar la COVID-19, a grandes rasgos se catalogó como agentes de cambio que a facilita una visión más allá ante el contexto actual para optimizar su calidad de vida. En ese sentido, la Teoría de Cambio Organizacional de Kurt Lewin en Trabajo Social en la fase de Cambio de Movimiento, refiere a la planificación de nuevas actividades; es decir, precisa en organizar las nuevas transacciones en atención a las personas adultas mayores, orientando a una transformación.

En concordancia al manejo de las técnicas, estrategias, herramientas, instrumentos así como los procesos de intervención que la Trabajadora Social implementó en la atención con las personas adultas mayores para satisfacer las demandas se reconocen como elementos influyentes así como relevantes que jugaron con el contexto del paciente durante la contingencia sanitaria causada por la COVID-19. Es así que de acuerdo con el testimonio:

ENTREVISTADA (O.O.L, 2025); Pues renovar las convivencias más. Hablamos más igual con el personal de psicología, que son los chicos que vienen de la universidad, así como los de gerontología. Que se encargan de implementar actividades que atienden al adulto mayor en cuanto a sus necesidades.

En tal situación la trabajadora social indaga que las técnicas se determinan como herramientas esenciales para satisfacer las necesidades humanas de la persona adulta mayor, que a partir de ello permitió brindar un cuidado óptimo, una atención de calidad así como también calidez; convirtiéndose en elementos vitales para gestionar la toma de decisiones en mejora a su bienestar.

Es por ello, que el equipo multidisciplinario de Trabajo Social según Guízar, R. (2008) se encuentra en la fase de Cambio de Movimiento de la Teoría del Cambio Organizacional de Lewin; debido a que a pesar de que no se identifica la aplicación de los instrumentos así como las técnicas a grandes rasgos se asocia que se implementaron de manera indirecta para continuar con las actividades, así como el pleno desarrollo de la persona adulta mayor; a través de la ejecución de nuevos ideales que permitan mantener un equilibrio emocional además de social de calidad.

Por tal razón, la profesional admite ser un agente de cambio así como también reconoce que es el vínculo social que a pesar del temor que invadía su sistema emocional además del físico por la realidad a contagiarse continuó su proceso de intervención para mejorar la calidad de vida del adulto mayor. De acuerdo con la declaración de la trabajadora social:

ENTREVISTADA (O.O.L, 2025); Es que al principio eran cosas de pánico, ¿no? También, era el miedo, la incertidumbre de lo que pudiera pasar. Porque, los desafíos fueron con la familia, que pensábamos que la mayoría se los iba a llevar y nada más se llevaron atrás.

Dijeron que, pues, ahora sí que ya tenía familiares igual de enfermos o... Y que, pues la familia ya no, ahora sí que, ya lo que Dios dijera, que ellos, decidían mejor dejarlos. Que lo que fuera a pasar, pues ya era responsabilidad de ellos.

Consecuentemente, el alto impacto de contagios que se subsistieron a nivel mundial así como también en su círculo social provocó pánico en las personas adultas mayores asimismo entre profesionales, debido a su sensibilidad física, emocional así como espiritual; en contraste con lo anterior la profesional desafió sus miedos sin importar los efectos de la realidad; es por ello, que se identifica que de acuerdo con la Teoría de Cambio Organizacional de Kurt Lewin en Trabajo Social en la fase de Descongelamiento se examinó que las necesidades emergentes para buscar posibles soluciones, remitieron a innovaciones para hacer frente a los cambios que vivía la sociedad.

En ese sentido, la pandemia por la COVID-19, transformó al mundo e impidió el desarrollo de las actividades cotidianas en la sociedad, por tal motivo, la Trabajadora Social fue una de los más afectadas, debido a que como canalizadores de cambio, durante la realidad actual se enfrentó a barreras en la interacción entre el usuario, familia así como profesional; sin embargo, al detectar las complicaciones existentes reformó su plan de actividades ajustándose a las herramientas existentes de cada sujeto; es por ello que diferimos al siguiente testimonio.

ENTREVISTADA (O.O.L, 2025); Sí, las videollamadas son las que se mantuvieron con los familiares; con el propósito de mantener contacto con la familia de comunicación.

En definitiva, la pandemia fue un acontecimiento que irrumpe la realidad, que a partir de ello forjando nuevos cambios en las herramientas de intervención de la Trabajadora Social en atención a la persona adulta mayor; que a pesar de que no fue fácil lidiar con la nueva transformación social que conllevaba el uso obligatorio de la tecnologías así como aplicaciones digitales, demostró su valoraciones subjetivas sobre logros alcanzados en condiciones adversas para disminuir así como también comprender al sujeto con el propósito de percibir su relevancia ante tal situación.

Ante este panorama la comunicación digital cobra importancia en la intervención de Trabajo Social, principalmente en los procesos de seguimiento de casos, es por ello, que el profesional a través de las herramientas fungió como voz de los pacientes, que posibilitó el vínculo así como los lazos sociales mediante el uso de los dispositivos

electrónicos; es por ello que se identifica que dicho escenario se sustenta de la fase de Recongelamiento de la Teoría del Cambio de Lewin en Trabajo Social, debido a que se han visto obligada a adaptarse, reinventarse para enfrentar el impacto que generó la contingencia; es decir, modernizó su rutina, actividades, roles con el fin de alcanzar un estado de equilibrio necesario para la supervivencia garantizando la calidad de la intervención así como también transitar el bienestar de la persona adulta mayor.

Por otra parte, en los tiempos actuales la profesional enfrentó múltiples pensamientos derivados a los acontecimientos así como cambios en la rutina de cada sujeto, a pesar de los hechos, el proceso de intervención del profesional tuvo un impacto significativo, en las diligencias a implementar para lograr orientar, así como recuperar su ambiente salubre; es decir, los cambios radicales que vivió la Trabajadora Social ante la contingencia sanitaria por la COVID-19, determinó que afectó en gran medida su labor en atención al cuidado del usuario, refiriendo a la siguiente declaración:

ENTREVISTADA (O.O.L, 2025); Pues, con la familia sí apoyaron. O sea, más que nada era, al ver el cambio de realidades, es decir, la adaptación de los adultos, pues que tenían que estar, prácticamente sin ver a su familia. Las convivencias, más que nada; solamente era, pues, el contacto... Bueno, no contacto, eran las video llamadas

Otra cosa, pues no, porque sí... Sí hubo apoyo, nada más que sí decidieron dejarlos; pues el convivir con ellos, también uno, porque; muchos necesitaban, no sentirse solos, porque prácticamente la pandemia hizo el hecho de la separación

Sí, la mayoría, ya sabían lo que estaba pasando. Algunos, pues, tienen demencia y solamente, en su lucidez que tienen, pues sabían que algo estaba pasando, pero muchos no. No sabían de qué se trataba. No sabían de qué era lo que sucedía.

En definitiva el intervenir con sujetos vulnerables no fue sencillo hacer frente a las dificultades que presentaban las personas adultas mayores institucionalizadas, derivado a los problemas que se suscitaron a causa de la incertidumbre a contagiarse o por el simple hecho de radicar en la falta de interacción física; sin embargo, la transición de los

hábitos, el asumir nuevos retos de adaptación siendo necesario la innovación de nuevas herramientas de intervención permitieran cumplir con los protocolos exigidos durante la pandemia por la COVID-19.

Entonces, hablamos de la fase de Descongelamiento de la Teoría del Cambio Organizacional de Lewin, derivado a que el profesional se vio obligado a la disposición a adaptarse al cambio de realidades para estar preparado al nuevo contexto social, mediante el impulso de nuevas acciones que lograrán un estado de equilibrio necesario para su supervivencia; sin importar que algunos pacientes no denotaron lucidez ante los hechos.

Entendemos que el proceso de cambio social en Trabajo Social desencadenó nuevos fundamentos así como conocimientos claves en el vínculo vehemente entre paciente y profesional que en cierto modo efectuó en los encuentros para conocer el sentir de las personas adultas mayores intercambiando ideales así también dogmas; por tal razón, se asemejaba que la relación social directa entre el Trabajador Social así como el usuario son ligaduras necesarias además de permanentes para generar un clima de confianza. De este modo se aborda a continuación el siguiente testimonio:

ENTREVISTADA (O.O.L, 2025); Con nosotros eran con los que conviven más, la comunicación, pues sí era, se trataba de que fuera directa. Porque aparte de verlos todos los días y darles ese ánimo; decir, pues nosotros aquí estamos contigo, independientemente de que no pueda venir tu familia, pues estamos aquí.

Con base a lo anterior, nos enfocamos en la fase de Recongelamiento de la Teoría del Cambio de Lewin en Trabajo Social; debido a que destaca su importancia al evaluar el impacto que está generando la COVID-19; es decir, permite cumplir con las expectativas de las personas adultas mayores a través del contacto indirecto; en concreto creo un espacio de equilibrio emocional, influyente en la toma de decisiones para su cuidado, el fortalecimiento de sus esferas emocionales así como también el fomento del tejido social para hacer frente a los efectos de la pandemia.

Por otra parte, ante los efectos a raíz de la pandemia resultó que la conducta de las personas adultas mayores fue perturbada al enfrentarse al distanciamiento físico; ya que por ser un grupo de alto riesgo se desarrolló una desconexión social además de miedo, incertidumbre a la propagación del virus estimulando emociones comunes así como naturales como estrés, ansiedad, frustración, tanto como soledad; es por ello, que la profesional de Trabajo Social se enfrentó a nuevas limitaciones de acuerdo con el equilibrio emocional, social, familiar además de espiritual del adulto mayor. Nos remitimos al siguiente testimonio:

ENTREVISTADA (O.O.L, 2025); Desde mi perspectiva las limitaciones que presente fue mantener contacto con los familiares de nuestros pacientes, debido a que todo se llevaba a cabo mediante llamadas telefónicas, asimismo, el no mostrarle actos afectivos a los adultos mayores fue difícil porque desencadenaron un cuadro de soledad al permanecer encerrados en su habitación

La participación de Trabajo Social forma parte importante de los vínculos sociales de las personas adultas mayores, debido a su sistema de apoyo que se efectúa mediante la sensibilización, motivación además de asesoría, dogmatizado transmitir herramientas eficaces para mejorar la calidad de vida de los adultos mayores. Tomando en cuenta lo antes mencionado, hablamos de la fase de Recongelamiento de la Teoría del Cambio de Lewin en Trabajo Social, debido a que al ser una profesión humanitaria, el propósito ante este contexto de caos se exige a través del apoyo a los afectados; es decir, contribuir a la transformación.

Con todo esto, la intervención social ha sido un reto en cuanto a la pandemia donde los sujetos se vieron obligados a perdonar asimismo generar vínculos con sus círculos sanguíneos (familia/amigos). Por tal razón el efecto que ocasionó la COVID-19, en relación al distanciamiento manifestó un desafío no solo en cuestión de salud física, sino también mental reconociendo a las personas adultas mayores vulnerables, derivado a la fragilidad ocasionada por no contar con vínculos familiares que contribuyan a superar el cuadro de estrés.

Centrándonos en el proceso de intervención de la Trabajadora Social en atención a las personas adultas mayores se percibió que aun cuando no reconoce el manejo de la metodología, si se ejecutó mediante la valoración, orientación, comprensión, promoción así como rehabilitación permitiendo interpretar además de analizar el contexto social de una manera teórica-ideológica; es decir, Trabajo Social se vinculó a través de la jerarquización de las necesidades demandadas en torno a las esferas familiares, sociales así como del paciente asumiendo un plan de intervención concreto orientado en la solución del desafío causado por la COVID-19.

A partir de la contribución de la Teoría de Cambio Organizacional de Kurt Lewin en Trabajo Social, el proceso de intervención a corto así como a mediano plazo de acuerdo con sus fases de descongelamiento además del cambio de movimiento concientizar al profesional a romper sus hábitos para adaptarse asimismo disponerse a la implementación de nuevas actividades, procedimientos así también comportamientos con el propósito de dotar nuevas habilidades en las personas adultas mayores que le permita garantizar una transformación. En otros términos, los sujetos deben entender la necesidad del cambio para mejorar su calidad de vida.

3.1.2.2 TÉCNICAS/ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN QUE EL TRABAJADOR SOCIAL DESARROLLÓ CON LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES INSTITUCIONALIZADAS EN EL PERIODO 2022-2024

Para Trabajo Social esta nueva realidad se convirtió en un contexto de renovación, para repensar así como buscar respuestas que motiven a la transformación; fomentando adaptabilidad así como también resiliencia desafiando los escenarios actuales. Sin embargo, de acuerdo con la Teoría del Cambio de Lewin en Trabajo Social así como la Teoría del Cambio Organizacional de Kurt, exalta que los procesos de intervención se ampliaron mediante las fases de diagnóstico, planeación, ejecución además de la evaluación, a través del seguimiento continuo que implementó la profesional así como el equipo multidisciplinario del Centro de Atención Geriátrico de Pachuca (CENAGER).

Por tal razón Trabajo Social ostentó modificaciones en sus estrategias de intervención para el cuidado de la persona adulta mayor, examinando dificultades en el contacto a los sujetos; por tal motivo se retoma el testimonio de la Trabajadora social:

ENTREVISTADA (O.O.L, 2025); Con la que la familia, más que nada, ya las visitas ya se establecieron; asimismo, la gestión en cuanto a las vacunas, además de que para conseguir medicamentos nos traen aquí de manera voluntaria personas en moto.

En este punto Trabajo social se volvió fundamental para el acompañamiento de las personas adultas mayores; naturalmente, tiene un carácter colaborativo; por ello, se efectuó la fase de Recongelamiento de la Teoría del Cambio de Lewin en Trabajo Social, debido a que sus procesos de intervención se determinaron de manera directa con las decisiones de los familiares así como del adulto mayor, gestionando redes de apoyo además de innovaciones en las acciones que le permitieran mejorar la calidad de vida, empoderando al sujeto a través de habilidades además de competencias que recalquen transformación para su bienestar.

Por tanto, al reconocer la vinculación con las esferas centrales del adulto mayor; es decir, la familia además del profesional se adoptaron estrategias de comunicación que influenciaran en el desafío de promover contacto contemplando la realidad para construir dinámicas de apoyo en mejora a su bienestar; de acuerdo con el siguiente testimonio:

ENTREVISTADA (O.O.L, 2025); Al ser parte de la nueva realidad de los adultos mayores ante la pandemia como profesionales, nuestro objetivo primordial fue que nuestros pacientes se sintieran queridos, comprendidos, respetados; es por ello, que a partir de los hechos reforzamos la redes de comunicación entre familia mediante uso de tecnologías teléfonos así como video llamadas, para mantener al adulto mayor

La práctica profesional ante la pandemia se configuraba en el acercamiento físico para mostrar empatía y/o brindar un sostén emocional a las personas adultas mayores; sin embargo, la intervención se modificó de acuerdo a su impacto en la subjetividad;

asimismo, se reconoce que la Teoría del Cambio Kurt Lewin en Trabajo Social en la fase Cambio de Movimiento, contribuyó a forjar alternativas para atender la conflictiva social además de emergente; es decir, se limitó en su trabajo irrumpiendo el desenvolvimiento de la profesional adoptando nuevas medidas de protección para el bienestar social así como emocional de las personas adultas mayores

En este sentido, durante la emergencia sanitaria ocasionada por la COVID-19, la Trabajadora social cambió sus protocolos de actuación; por lo tanto, era crucial encontrar estrategias adecuadas en relación al aislamiento en las personas vulnerables como lo son las personas adultas mayores. Retomando el testimonio:

ENTREVISTADA (O.O.L, 2025); Al estar la mayor parte de su tiempo en la habitación debido a los contagios que se vivieron en la institución las estrategias que nos permitieron llevar un control eficaz además de eficientes fueron la comunicación con la familia así como programas de motivación.

Trabajo social buscó nuevas estrategias así como también protocolos ante la nueva realidad que se vivía por la COVID-19, retomando Teoría del Cambio Kurt Lewin en Trabajo Social en la fase Cambio de Movimiento, en relación al proceso de intervención del profesional ha llevado a innovar medidas de resguardo; es decir, retoma las herramientas tecnológicas lo que sin duda marcó la discrepancia favoreciendo la calidad así como calidez en los cuidados de las personas adulta mayores

Por otra parte, al estar en conscientes de que las personas adultas mayores ante la situación eran reconocidas como personas súper vulnerables; se implementaron estrategias para superar las limitaciones que trajo consigo la contingencia de la COVID-19; nos remitimos al siguiente testimonio

ENTREVISTADA (O.O.L, 2025); Trabajamos mediante el uso de la tecnología para mantener en comunicación con su familia así también para solicitar los medicamentos o algunos otros artículos a utilizar

En conclusión la pandemia por la COVID-19, conllevó a retomar medidas de bioseguridad necesarias para su propagación; es este contexto la profesión de trabajo

social tuvo un giro radical en las forma de acercarse a la realidad así como en la intervención en atención a las personas adultas mayores a fin de ajustar a las nuevas circunstancias.

Por tanto, mediante la Teoría del Cambio Kurt Lewin en Trabajo Social en la fase Recongelamiento; Trabajo Social dio respuesta a las modificaciones que experimentó como profesionales directos, a través de reflexionar en torno a diversas experiencias de investigación; con el objetivo de socializarlas así como repensar qué de lo aprendido en este momento histórico convendría retomar, no sólo para el futuro inmediato, sino proyectando la posibilidad de que este tipo de escenarios se repitan.

En definitiva, el trabajo social se centró en crear nuevas formas de intervención para transformar así como mejorar la realidad social sin olvidar el objetivo además de la visión de la meta. Por consiguiente, la labor en tiempos de confinamiento se desarrolló a partir de lo siguientes ejemplos:

Tabla 5:

Ejemplos Prácticos de la Intervención de la Trabajadora Social en CENAGER

Ejemplos Prácticos de la Intervención de la Trabajadora Social en CENAGER		
Intervención durante el confinamiento	Intervención durante la nueva normalidad	Intervención en la post pandemia
Cambio de métodos de intervención de presencial a virtual (TIC)	Integración de la familia a través de las visitas domiciliarias	Gestión de traslados de medicamentos (vacunas)

Video llamadas entre adultos mayores así como sus familias para mitigar el aislamiento	Supervisión de los servicios médicos (vacunación)	Organizar salidas a parques, balnearios o lugares
Se implementaron reuniones virtuales para fortalecer la comunicación con el profesional	Coordinar la distribución de los recursos económicos así como también apoyo de material	Promover la participación de los adultos mayores en actividades recreativas nuevas
Creación de grupos de whatsApp (mensajería); para enviar recordatorios de actividades, fortalecer el contacto emocional así como reducir el impacto del aislamiento (videos motivacionales)	Implementación de talleres pintura, juegos de mesa, tejido además de gastronomía	Construir y fortalecer redes de apoyo familiares/ sociales
Talleres virtuales de pintura, tejido entre otras actividades	Creación de expedientes para llevar un control de su salud así como actividades planeadas	Promover su inclusión social así como autonomía a través de convivencias
Brindaron apoyo emocional además de psicológico		

Fuente: Elaboración por Ramirez Garcia Shaden Daniela. (2025). Ejemplos Prácticos de la Intervención de la Trabajadora Social en CENAGER.

En otras palabras, la pandemia ha producido una transformación en la forma de pensar, actuar, así también en la comunicación. Trabajo Social es un actor esencial en la

intermediación de cuidados así como en la atención a los adultos mayores, es decir, tiene un papel de catalizador de recursos además de reconocimientos que permitan una red efectiva para dar una respuesta segura en la calidad de vida del usuario

Con base a lo anterior, al analizar el fenómeno de la crisis sanitaria así como su afectación en los procesos de intervención de Trabajo Social involucra un enfoque social que a grandes rasgos evidenció la exclusión de la humanidad; sin duda el reinventarse Trabajo Social generó un panorama amplio de soluciones, dónde se reconoce que fue enlace entre pacientes así como servicio médico, innovando su proceso de intervención mediante el uso de las herramientas tecnológicas como videollamadas, videos motivacionales entre otros.

Por consecuente, trabajo social al equilibrar como mediador en la etapa del distanciamiento, permitió cumplir con protocolos de sanidad resaltando su capacidad de adaptación, compromiso así como también responsabilidad en su proceso de intervención; asimismo, al mantenerse con la participación activa en primera línea con el equipo multidisciplinario contribuyó a recuperar las dinámicas para mejora en la calidad de vida.

En definitiva se afirma que los procesos de intervención del profesional durante el periodo de contingencia paso por variantes de cambio para implementar sus estrategias de acción, favoreciendo la calidad además de calidez en los adultos mayores. En relación con la teoría de cambio organizacional de Lewin así como la teoría de cambio de Lewin en trabajo social guarda relación con ello a partir del reinventó además de adaptación al proceso de intervención, permitiendo diseñar además de evaluar el progreso de la transformación en mejora a la interpretación de la labor de la Trabajadora Social.

3.1.2.3. INNOVACIONES CONTEMPORÁNEAS EN LA PRÁCTICA DE INTERVENCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL

Sin duda, este contexto trajo consigo nuevos retos en los proceso de intervención de la trabajadora social que se reflejaron en la post pandemia; en otras palabras, el

profesional se vio a la necesidad de ser capaz de reaccionar así como poner a prueba su capacidad para afrontar la realidad con base a su experiencia; a partir de lo anterior se retoma el siguiente testimonio:

ENTREVISTADA (O.O.L, 2025); Desde mi perspectiva como profesional no existe ningún reto, debido a que todo lo solicitado se nos facilita; es decir, se requiere medicamento se llama a la farmacia y no los traen hasta el instituto, para las vacunas, somos una de las primeras instituciones que salubridad nos brinda la atención.

Los resultados nos muestran que ante el nuevo escenario que enfrentó Trabajo Social se visibiliza que no se identificó los desafíos que superó entorno a el autocuidado, recuperación así como fortalecimiento como profesional; sin embargo, a emplear alternativas de acción que superaran la práctica en la sobrevivencia de la persona adulta mayor dio respuesta a la integración de una transformación capaz de satisfacer la necesidades. Por tal razón se identifica que Teoría del Cambio Kurt Lewin en Trabajo Social en la fase Recongelamiento, nos demuestra la evaluación del profesional; dicho de otra manera, la innovación en los métodos así como técnicas acompañadas de instrumentos que lograron salvaguardar la integridad de las personas adultas mayores.

En ese sentido, al identificar la profesión como un eje humanitario se desafió su capacidad para hacer frente a la realidad, adaptando propuestas para fundamentar un contexto subjetivo a la calidad de vida planeando acciones para fortalecer la toma decisiones además de las participación de los sujetos propagando la inclusión social entorno a la dignidad de cada persona. Aunque es difícil tener certeza frente al contexto vivido, Trabajo Social por naturaleza busca ir más allá de lo de su zona de confort; por ello, involucra acciones directas que permitan la reconstrucción de nuevos espacios; de continuar así la trabajadora social remite lo siguiente:

ENTREVISTADA (O.O.L, 2025); Estar conscientes de la importancia, magnitud así como responsabilidad que puede causar una pandemia resaltando que el laborar con personas adultas mayores lo importante es mantenernos actualizados

en conocimientos así como también reforzar la comprensión en temas emocionales, ansiedad además de salud.

En este contexto así como ante la posibilidad de enfrentar futuras crisis se vuelve fundamental destacar que los procesos de intervención de la Trabajadora Social deben ser en torno a los sistemas de protección así también en los diseños de integración permitiendo construir respuestas dinámicas para reducir el impacto familiar además de social. Como agentes de cambio la Teoría del Cambio Kurt Lewin en Trabajo Social en la fase Recongelamiento permitió la reconstrucción de nuevos conocimientos que exigieran dar respuestas creativas así como factibles respetando la privacidad de igual modo evaluando las necesidades básicas de sobrevivencia de las personas institucionalizadas. Sin duda en la etapa de post pandemia para Trabajo Social asumió el reto de ser parte de la transformación impactando en lo siguiente:

ENTREVISTADA (O.O.L, 2025); Las defunciones que se vivieron en nuestro sistema, me refiero a las personas que formaban parte de nuestro grupo, así como el hecho de no poderles brindar una caricia por miedo a que se desencadenara más el contagio.

Por tanto, resulta indiscutible que el confinamiento que impulsó la pandemia por la COVID-19, diversificar las formas de intervención de las carreras humanitarias como lo es Trabajo Social, por tal motivo se puede reafirmar que las teorías de Cambio de Kurt Lewin en Trabajo Social así como Cambio Organizacional a pesar de su complejidad de implementar una transformación drástica en los procesos de intervención de la Trabajadora Social a grandes rasgos construyeron a oposiciones dinámicas para el manejo de crisis, redujo el impacto psicosocial así como situaciones de estrés; es por ello, que mediante las experiencias vividas del profesional es preciso dar protagonismo a la disciplina debido a que adoptó una postura clara donde reconoció la necesidad de innovación para salvaguardar la calidad de vida de las personas vulnerables.

Por tanto, resulta indiscutible que el confinamiento que impulsó la pandemia por la COVID-19, diversificar las formas de intervención de las carreras humanitarias como lo es Trabajo Social, por tal motivo se puede reafirmar que las teorías de Cambio de Kurt

Lewin en Trabajo Social así como Cambio Organizacional a pesar de su complejidad de implementar una transformación drástica en los procesos de intervención de la Trabajadora Social a grandes rasgos construyeron a oposiciones dinámicas para el manejo de crisis, redujo el impacto psicosocial así como situaciones de estrés; es por ello, que mediante las experiencias vividas del profesional es preciso dar protagonismo a la disciplina debido a que adoptó una postura clara donde reconoció la necesidad de innovación para salvaguardar la calidad de vida de las personas vulnerables.

Sin duda, el uso de las teorías de Lewin permitirá disminuir la resistencia al cambio a través de un plan que da incertidumbre a quienes establecen cambios que generen mayor grado de participación; un factor clave del establecimiento fue el empoderamiento de los actores involucrados para actuar cuando así se requiere a partir de concientizarlos que tienen los recursos necesarios para ello, entre éstos, conocimientos además de confianza. Es por ello, que la transformación del profesional para actuar en situaciones de emergencia siempre que se tenga claridad lograra una construcción colectiva en formas relacionales en las que la confianza, aceptación así como solidaridad promoverá estrategias que respondan a la realidad social.

3.2 Conclusiones

El objetivo de esta tesis es interpretar la experiencia vivida de la Trabajadora Social en atención a las personas adultas en el Centro de Atención Geriátrico de Pachuca (CENAGER); por tal motivo, se idéntico que la pandemia por la COVID-19 género nuevas realidades sociales, transformando la vida cotidiana de los sujetos; a raíz de las medidas sanitarias asumidas para contención entre ellas el distanciamiento así como confinamiento social demostró la falta de preparación del equipo multidisciplinario para atender el contexto a través de acciones rápidas con los recursos factibles.

Al reconocer los efectos ocasionados por la COVID-19, como lo son el miedo, ansiedad, incertidumbre además de inseguridad, el profesional limitó sus procesos de intervención a nivel individual, generando restricciones en actividades sociales tales como las visitas domiciliarias, entre otras; haciendo énfasis que sin importar el contexto la Trabajadora Social cumplió a la disposición de transformar su proceso de intervención.

Es por ello, que al retomar su labor durante la pandemia, se habla que la mayor parte de su participación fue a través de la gestión, que desde su perfil se valoró el cumplimiento de las capacidades así como actitudes que le permitieron apoyar a las personas institucionalizadas; sin embargo, el convertir a la profesión como la primera línea de batalla es aspectos de acompañamiento generó altos niveles de estrés agudo que interrumpieron su intervención, forjando agotamiento extremo para el cuidado de los adultos mayores.

Consecuentemente, al reconocer los retos así como desafíos que afrontó la Trabajadora Social de acuerdo con la aplicación de sus técnicas además de herramientas, se reconoce que su labor se implementó mediante la metodología tradicional que provee para afrontar el impacto sin interrupción alguna.

Sin duda las innovaciones en la intervención que constan de desarrollar su labor de manera virtual a través de video llamadas entre adultos mayores así como sus familias para mitigar el aislamiento, la implementación reuniones virtuales para fortalecer la comunicación con el profesional, talleres virtuales de pintura, tejido entre otras

actividades así como creación de grupos de whatsApp (mensajería); para enviar recordatorios de actividades, fortalecer el contacto emocional así como reducir el impacto del aislamiento (videos motivacionales); permitieron salvaguardar a los adultos mayores; fortaleciendo la comunicación así como los lazos familiares además de sociales; ocasionaron que el profesional se sintiera mal preparado o equipado para esta transición, lo que generó angustia.

Por esta razón no fue fácil enfrentar esta emergencia sanitaria, ya que hubieron decesos de personas adultas mayores durante el pico alto de contagio teniendo ciertas dificultades relacionadas con el cuidado de su salud hasta horas de cansancio, por tal motivo, Trabajo Social ha sido parte importante de Centro de Atención Geriátrico de Pachuca, derivado al estado total de gestión de apoyo así como promoción en la calidad de vida de las personas adultas mayores; no obstante, se reconoce que la transformación en los procesos de intervención del profesional durante esta emergencia, se basaron en las respuestas de adaptación iniciando con un enfoque de seguridad en el entorno que rodea a la persona adulta mayor.

Es por ello, que se abren nuevas interrogantes para continuar el fortalecimiento del reconocimiento de la profesión visualizando aún más la situación de lucha así también disputa que cotidianamente debe enfrentar las barreras de crisis. A partir de esta investigación realizada se cumplió con el objetivo general que guió el presente proyecto de investigación el cual comprende en “Identificar los cambios en la intervención del trabajador social en atención a la persona adulta mayor en el Centro de Atención Geriátrico de Pachuca (CENAGER), como respuesta a la pandemia evaluando su efectividad a largo plazo durante el confinamiento, la nueva normalidad y la post pandemia ocasionada por el virus COVID-19 en el periodo 2022-2024”.

Esto fue logrado durante el desarrollo de las entrevistas semiestructuradas realizadas a la Trabajadora Social; quien con su experiencia nos permitió conocer los retos por los que se enfrentaron. De este modo; la investigación está sustentada bajo la Teoría del Cambio Kurt Lewin en Trabajo Social así como Teoría del Cambio Organizacional de Kurt Lewin, siendo el hilo conductor que guió el camino para la culminación de la indagación.

En ese sentido, es de suma importancia contar con las condiciones óptimas laborales, ya que ello representa la seguridad, higiene y limpieza del trabajador, para el Trabajo Social, después de haber pasado por esta pandemia, es de gran relevancia, contar con la experiencia acerca de los procedimientos de intervención social sanitaria ya que fungen en un quehacer profesional de complemento así como de apoyo de las acciones médico-sanitarias a través de programas integrales; asimismo, se plantea el hecho de que gracias a las cualidades así también virtudes de los trabajadores se pudo atender así como controlar, en el día a día, lo imprevisible, interviniendo a través del apoyo, orientación y contribución al bienestar de la población en general.

Ahora más que nunca, es imperativa contar con la profesión de Trabajo Social preparada, segura además de eficaz, que desempeñe un papel crucial en contextos de crisis sanitarias, con el objetivo de optimizar su labor mediante la planificación de nuevas técnicas e instrumentos que permitan adaptarse además de transformarse en mejora para la atención de las personas institucionalizadas de CENAGER; por tal motivo, se recomienda efectuar capacitaciones en herramientas digitales así como plataformas digitales para contribuir a mejorar la atención; asimismo, el reconocer además de hacer protocolos de actuación en situación de crisis para garantizar una respuesta eficaz así como eficiente en salvaguardar vidas.

Anexos:

Anexo 1. Línea del tiempo de la COVID-19 a Nivel Mundial

Línea del Tiempo de la COVID-19 a nivel Mundial



Imagen 1. Ramirez Garcia Shaden Daniela; 2025. Línea del Tiempo de la COVID-19 nivel Mundial.

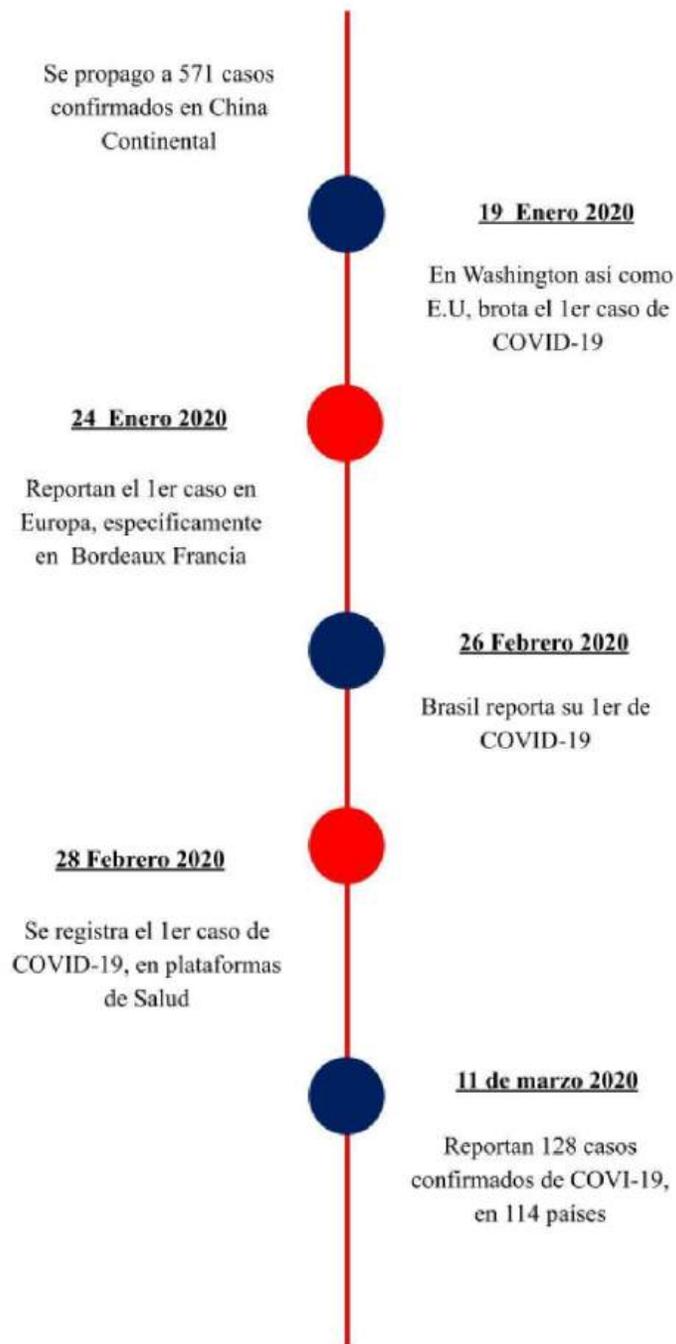


Imagen 2. Ramirez Garcia Shaden Daniela; 2025. Línea del Tiempo de la COVID-19 nivel Mundial.

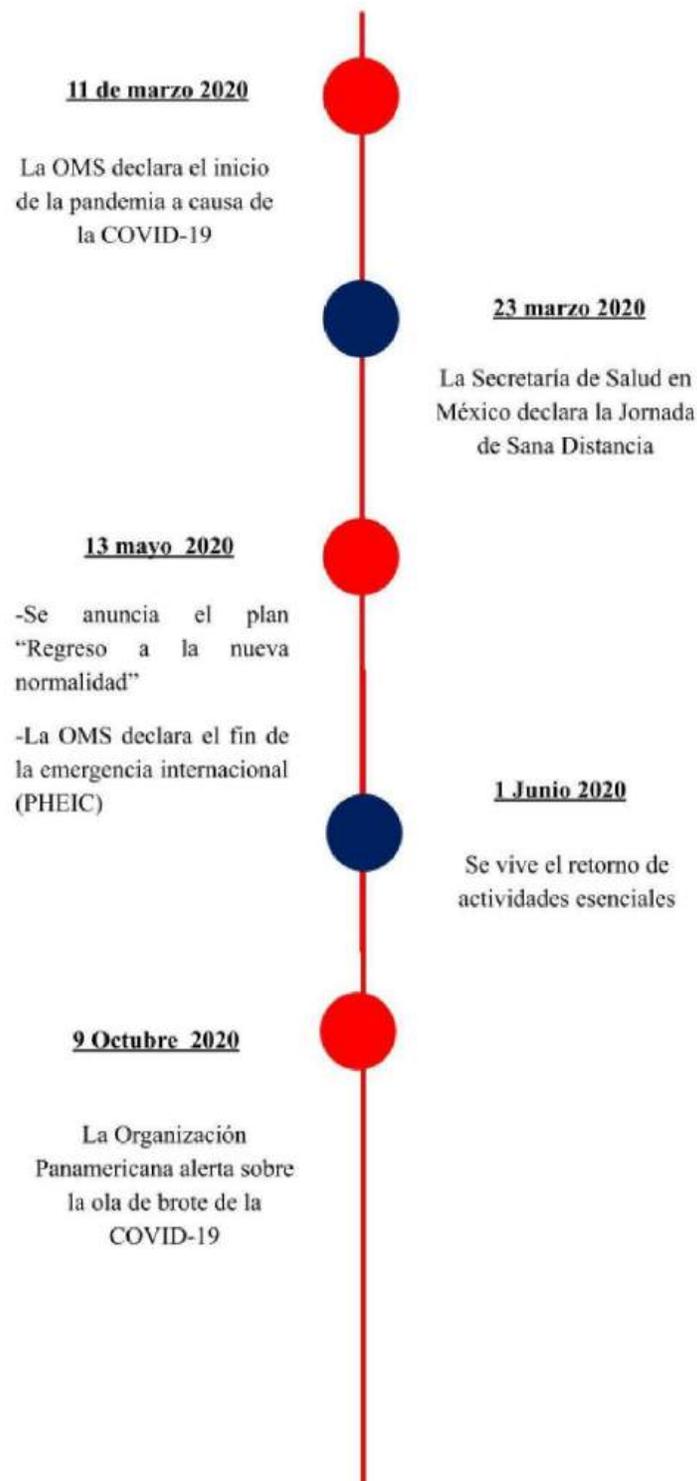


Imagen 3. Ramirez Garcia Shaden Daniela; 2025. Línea del Tiempo de la COVID-19 nivel Mundial.

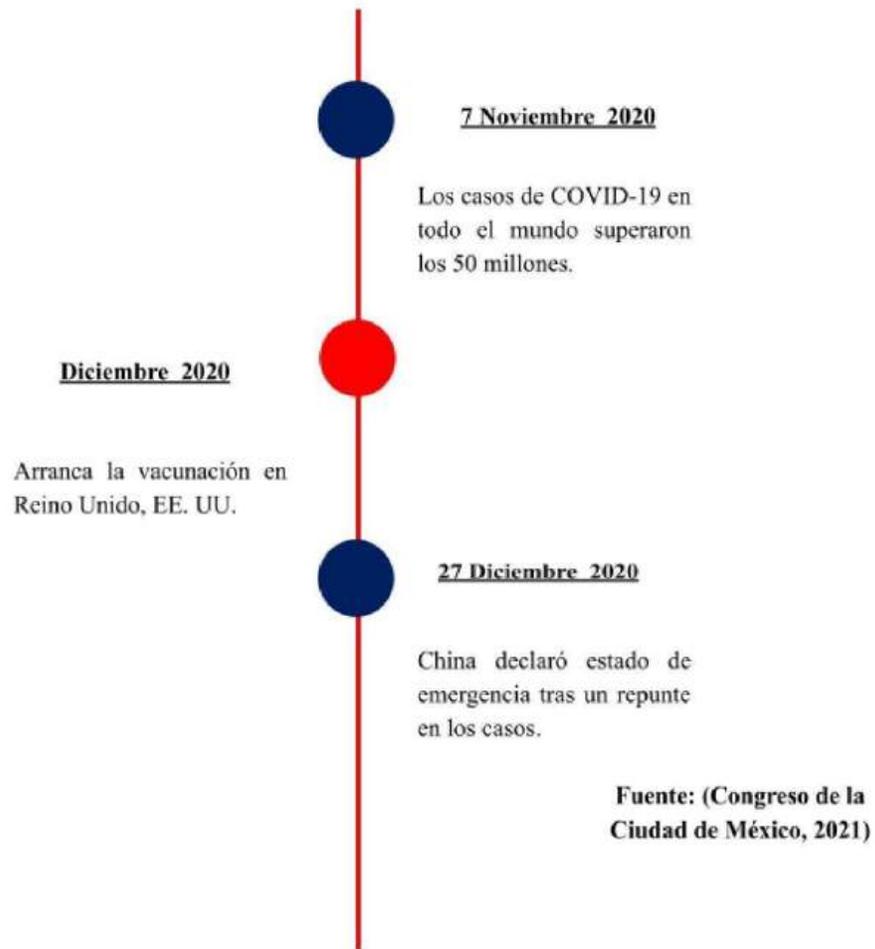


Imagen 4. Ramirez Garcia Shaden Daniela; 2025. Línea del Tiempo de la COVID-19 nivel Mundial.

Anexo 2. Línea del tiempo de la COVID-19 en México/Hidalgo

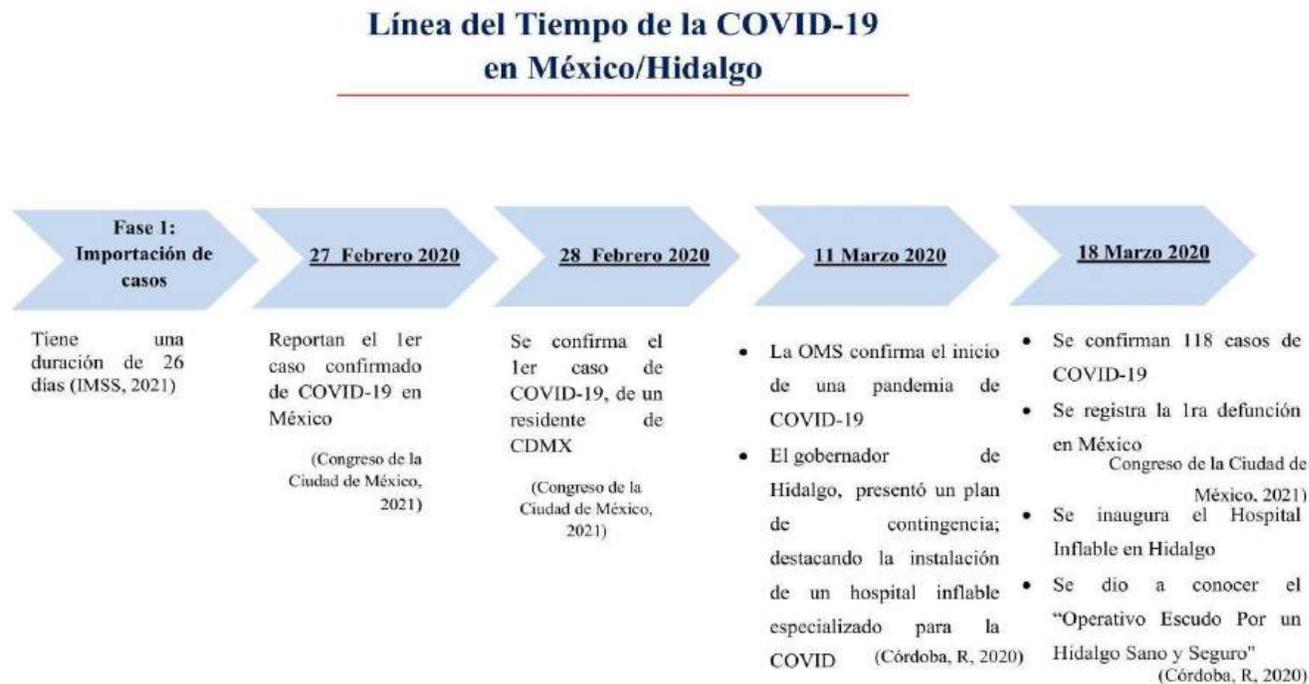


Imagen 1. Ramirez Garcia Shaden Daniela; 2025. Línea del Tiempo de la COVID-19 en México/Hidalgo.

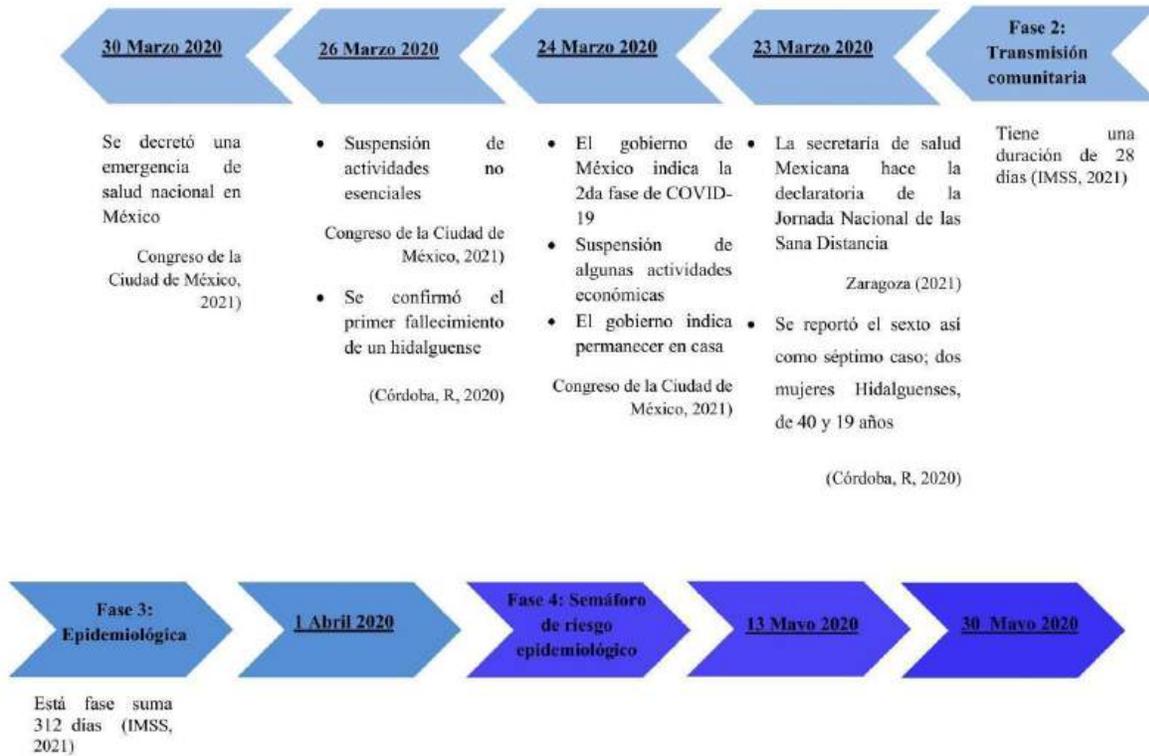


Imagen 2. Ramirez Garcia Shaden Daniela; 2025. Línea del Tiempo de la COVID-19 en México/Hidalgo.

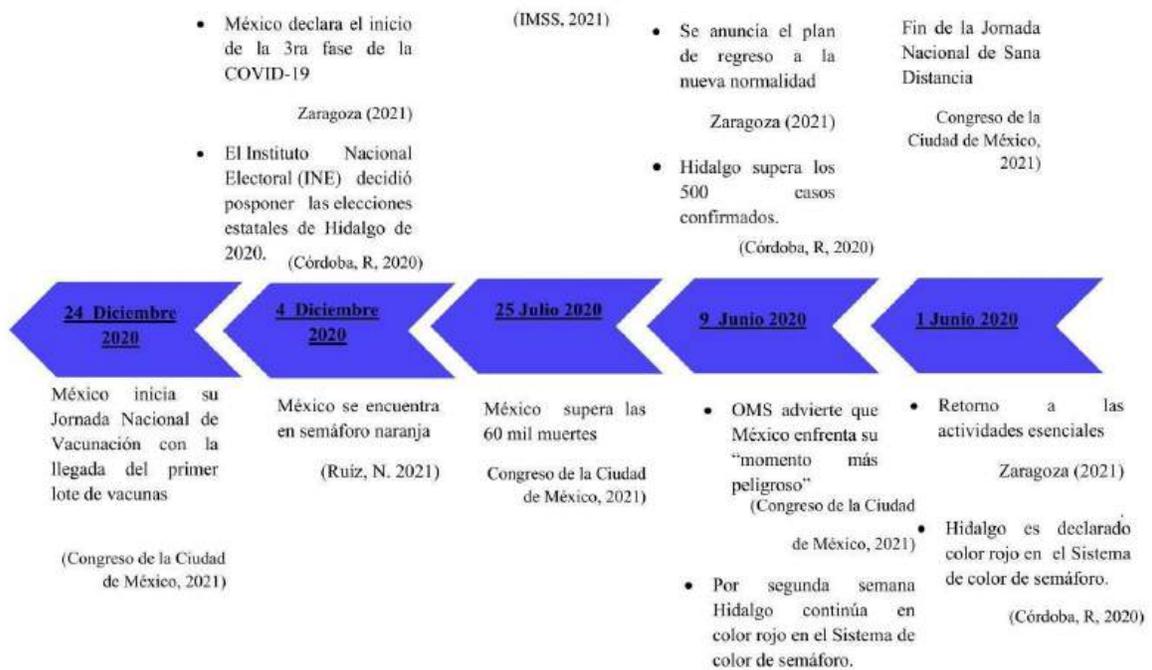


Imagen 3. Ramirez Garcia Shaden Daniela; 2025. Línea del Tiempo de la COVID-19 en México/Hidalgo.

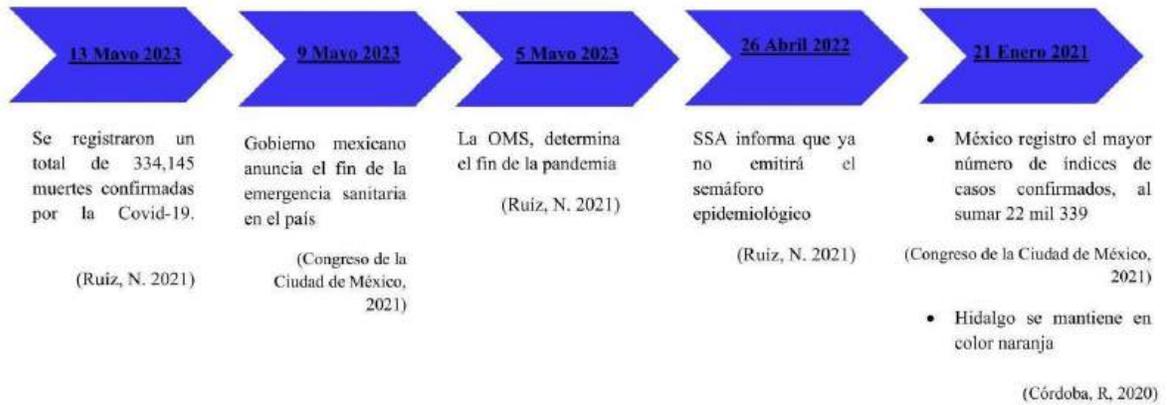


Imagen 4. Ramirez Garcia Shaden Daniela; 2025. Línea del Tiempo de la COVID-19 en México/Hidalgo.



Imagen 5. Ramirez Garcia Shaden Daniela; 2025. Línea del Tiempo de la COVID-19 en México/Hidalgo.

Anexo 3 Matriz de concordancia

Tabla 6:

Fundamentación del Cuestionario Final para la Entrevista Semiestructurada

Sección/Pregunta	Objetivo	Justificación en Entrevista en Profundidad
<p>Sección 1: Servicios y Funciones del Trabajo Social en la Institución</p>	<p>Objetivo: Examinar el rol de la trabajadora social, las funciones que desempeñan así como se han adaptado los servicios para los adultos mayores antes de la pandemia y durante la contingencia.</p>	<p>Justificación: La entrevista en profundidad permite que las entrevistadas reflexionen sobre la evolución de su rol además de cómo han respondido a los cambios en las demandas institucionales; visibilizando de manera detallada cómo han influido las políticas así también el contexto en los servicios prestados (González & Torres, 2021).</p>
<p>1. ¿Cuál es el objetivo principal de la intervención del trabajador social en la institución?</p>	<p>Identificar el propósito central de las intervenciones sociales dentro de la institución.</p>	<p>Facilita que la trabajadora social expliquen a profundidad cómo percibe el propósito de su intervención además de qué objetivos guían sus prácticas diarias (López, 2020, p. 34).</p>

<p>2. ¿Qué funciones desempeña usted como trabajador social en la institución?</p>	<p>Describir las funciones específicas además de las responsabilidades de las trabajadoras sociales.</p>	<p>En una entrevista en profundidad, esta pregunta permite a las entrevistadas ofrecer un relato detallado sobre su rol así como las múltiples facetas de su trabajo. Ayudando a entender cómo varían las funciones según el contexto además de las necesidades de los usuarios (López, 2020, p. 34).</p>
<p>3. ¿Qué cambios ha experimentado la atención en los servicios a las personas adultas mayores con el tiempo?</p>	<p>Explorar la evolución de los servicios en la atención a adultos mayores.</p>	<p>A partir de lo mencionado permitirá fomentar una reflexión profunda sobre los cambios percibidos a lo largo del tiempo, tanto en términos de calidad de atención como de estrategias implementadas para mejorar el servicio (González & Torres, 2021).</p>
<p>4. ¿Cuáles son los servicios que otorga el área de trabajo social en esta institución?</p>	<p>Obtener información específica sobre los servicios que se ofrecen en el área de trabajo social.</p>	<p>El formato de entrevista facilita que las entrevistadas describan detalladamente los servicios, sus objetivos así como identificar su perspectiva completa de las intervenciones institucionales (Salas, C, 2019).</p>

<p>5. ¿Consideras que el trabajo social ha sido reconocido durante la pandemia?</p>	<p>Explorar la percepción del trabajador social sobre el reconocimiento de su labor durante la pandemia.</p>	<p>La pregunta genera una reflexión sobre la valoración de las entrevistadas en contextos de crisis, permitiendo reconocer sus experiencias así como también percepciones sobre su labor en un escenario sin precedentes (García & Rodríguez, 2020).</p>
<p>Sección 2: Intervención Durante la Pandemia COVID-19</p>	<p>Objetivo: Evaluar las adaptaciones realizadas durante el confinamiento, los desafíos enfrentados además de las estrategias implementadas por los trabajadores sociales para continuar con su intervención en medio de las restricciones sanitarias.</p>	<p>Justificación: El formato cualitativo permite obtener relatos detallados sobre cómo se gestionaron las intervenciones en circunstancias adversas. Las preguntas abiertas permiten que el entrevistado comparta las dificultades específicas además de las soluciones creativas que desarrollaron López, 2020, p. 34).</p>
<p>7. Durante el confinamiento causado por la contingencia del virus Covid-19, ¿qué limitaciones presentaron en el proceso de cuidado a las personas</p>	<p>Identificar las barreras y limitaciones que impactaron las intervenciones durante el confinamiento.</p>	<p>Facilitará la narración de experiencias específicas así también detalladas, lo que facilita la obtención de un relato exhaustivo sobre las barreras que enfrentaron las entrevistadas al implementar las intervenciones González & Torres, 2021).</p>

<p>mayores en el periodo mayo-junio 2020?</p>		
<p>8. ¿Cómo se adaptaron los programas y servicios de apoyo social en la institución para cumplir con las regulaciones de seguridad durante la pandemia?</p>	<p>Explorar cómo se ajustaron los programas para cumplir con las normativas de seguridad sanitaria.</p>	<p>Permitirá que las entrevistadas describan los ajustes operativos a través de la afectación en la calidad además de las transformaciones observadas de los servicios (García & Rodríguez, 2020).</p>

<p>9. ¿Se implementaron nuevas tecnologías o herramientas de comunicación para mantener el contacto con las personas adultas mayores durante el confinamiento? En caso afirmativo, ¿cómo impactaron en la intervención del Trabajo Social?</p>	<p>Evaluar el uso de tecnologías y herramientas de comunicación para mitigar el aislamiento social de los adultos mayores durante el confinamiento.</p>	<p>Facilitará que las entrevistadas expliquen sobre las herramientas tecnológicas utilizadas, así como se implementaron reconociendo el impacto en la interacción con los usuarios(López, 2020, p. 34).</p>
<p>10. ¿Qué cambios conductuales presentaron las personas adultas mayores durante la pandemia?</p>	<p>Identificar los cambios conductuales observados en los usuarios durante el confinamiento.</p>	<p>Permite que el entrevistado narre sus observaciones detalladas sobre cómo la pandemia así también del confinamiento identificando que afectación tuvo el adulto mayor de acuerdo a la conducta además del comportamiento (González & Torres, 2021).</p>

<p>11. ¿Cuáles fueron los principales desafíos enfrentados por la trabajadora sociales al intentar adaptar sus prácticas de intervención durante el confinamiento?</p>	<p>Explorar los principales retos a los que se enfrentaron los trabajadores sociales al modificar sus métodos de intervención durante el confinamiento.</p>	<p>Permite al entrevistado compartir ejemplos concretos de los retos así como los superaron, ofreciendo una visión detallada de las adaptaciones prácticas (Salas, C, 2019).</p>
<p>12-19 (Resto de las preguntas de esta sección)</p>	<p>Examinar las diferentes metodologías, adaptaciones además de técnicas innovadoras utilizadas durante el confinamiento.</p>	<p>Las preguntas abiertas en una entrevista en profundidad; simplificará relatos ricos en detalles sobre las estrategias implementadas así como los obstáculos superados. Este enfoque ayuda a capturar la complejidad de las intervenciones en un contexto crítico (López, 2020, p. 34).</p>

<p>Sección 3: Post Pandemia: Nuevos Desafíos y Adaptaciones</p>	<p>Objetivo: Identificar los cambios permanentes en los métodos de intervención y los desafíos a los que se enfrentan los trabajadores sociales en la "nueva normalidad", enfocándose en las adaptaciones metodológicas.</p>	<p>Justificación: se obtendrá un análisis detallado de los cambios así como adaptaciones metodológicas. Este formato ayuda a capturar las percepciones del trabajador social sobre las percepciones de las intervenciones post-pandemia (García & Rodríguez, 2020).</p>
<p>20. Durante la nueva normalidad, ¿qué situaciones han dificultado la atención a las personas mayores?</p>	<p>Identificar las dificultades que persisten en la atención a adultos mayores durante la nueva normalidad.</p>	<p>Accede de manera detallada a las dificultades específicas a las que se enfrentan, proporcionando una visión más completa de las barreras actuales en la atención post-pandemia (Salas, C, 2019).</p>
<p>21. ¿Qué cambios en la metodología de intervención se han mantenido o modificado durante la contingencia y la nueva normalidad?</p>	<p>Explorar los cambios metodológicos permanentes que surgieron a partir de la pandemia.</p>	<p>Fomenta un análisis detallado de las modificaciones en las estrategias de intervención, permitiendo al entrevistado reflexionar sobre qué prácticas se mantienen así también cuáles han evolucionado (González & Torres, 2021).</p>

<p>22. ¿Qué estrategias de comunicación se desarrollaron para brindar apoyo a las personas adultas mayores y a la familia?</p>	<p>Evaluar las nuevas estrategias de comunicación adoptadas para mantener el contacto con los adultos mayores y sus familias.</p>	<p>Permite al entrevistado detallar cómo se han adaptado las técnicas de comunicación, proporcionando una visión profunda de las interacciones sociales en la nueva normalidad (Jurado, R., & Durán, S, 2018).</p>
<p>23-30 (Resto de las preguntas de esta sección)</p>	<p>Identificar los retos, nuevas estrategias de intervención en la fase post-pandemia, además de las recomendaciones basadas en la experiencia acumulada.</p>	<p>Permite que el trabajador social ofrezca un análisis completo sobre cómo ha evolucionado su rol, qué retos siguen enfrentando, además de qué aprendizajes extraen de la pandemia (López, 2020, p. 34).</p>
<p>31. Actualmente, ¿qué capacitaciones les ha brindado la institución para enfrentar los nuevos retos que implicó la pandemia?</p>	<p>Explorar la formación igual que la capacitación recibida por los trabajadores sociales para adaptarse a los nuevos desafíos.</p>	<p>A través de la entrevista en profundidad, se obtiene una narración detallada de la preparación recibida, lo que permite evaluar cómo las instituciones apoyan el desarrollo profesional frente a nuevas crisis (López, 2020, p. 34).</p>

<p>32. ¿Qué recomendaciones darían a las nuevas Trabajadoras Sociales para enfrentar situaciones como las que se presentaron en el periodo de contingencia?</p>	<p>Obtener recomendaciones prácticas para futuras trabajadoras sociales basadas en la experiencia de los entrevistados.</p>	<p>Las recomendaciones brindadas a través de una entrevista en profundidad son valiosas, ya que se basan en la experiencia personal, permitiendo obtener consejos detallados además de específicos que pueden ser aplicables en futuras crisis (López, 2020, p. 34).</p>
<p>33-36 (Resto de las preguntas de esta sección)</p>	<p>Reflexionar sobre el impacto del trabajo social en la pandemia tanto como las recomendaciones para optimizar las intervenciones en futuras crisis.</p>	<p>En una entrevista en profundidad, los entrevistados pueden ofrecer reflexiones detalladas sobre sus experiencias, su rol además de las lecciones aprendidas, proporcionando valiosas perspectivas cualitativas que no se capturan en encuestas más estructuradas (González & Torres, 2021).</p>

Fuente: Elaboración por Ramirez Garcia Shaden Daniela. (2025). Fundamentación del Cuestionario Final para la Entrevista Semiestructurada

Anexo 4. Entrevista

Fecha: 07/04/2025

Hora inicial: 17:00 **Hora Final:** 18:30

Nombre de la dependencia receptora

Centro de Atención Geriátrico de Pachuca (CENAGER)

Nombre de la investigadora

Shaden Daniela Ramirez García

1. Sección 1: Servicios y Funciones del Trabajo Social en la Institución

1. ¿Cuáles son los servicios que otorga el área de trabajo social en la institución?

Estar con los adultos mayores, mediante convivencias, ser el medio de comunicación entre la familia, el profesional de salud así como la persona adulta mayor. Además de ser la responsable de los chicos de servicio social así también de prácticas profesionales de las diferentes universidades, como: UAEH, Universidad de Durango, Universidad Iberoamericana de Hidalgo, etc.

2. ¿Qué funciones desempeña usted como trabajadora social en la institución?

Bueno, la principal es integrar a la persona adulta mayor dentro del medio; es decir, hacerlo parte de la vida cotidiana de un sujeto normal; para que interactúe en todas sus necesidades básicas.

3. ¿Qué cambios se hicieron en la atención a las personas adultas mayores durante la pandemia?

Bueno, pues se restringieron las visitas familiares, el cuidado, principalmente en la restricción de las medidas sanitarias; en nuestro caso se llevó de manera estricta el lavado de manos, la sanitización, el aislamiento en las personas adultas mayores no

podían salir de sus habitaciones, asimismo, todos los alimentos los separamos para que no hubiera contagio. Además de que al enfrentar dicha contingencia, los familiares de tres de nuestros pacientes tomaron la decisión de llevarlos a su casa.

Sección 2: Intervención Durante la Pandemia de COVID-19

4. . Durante el confinamiento causado por la contingencia del virus Covid-19, ¿Qué limitaciones presentaron como profesionales en el proceso de cuidado a las personas mayores en el periodo mayo-junio 2020?

El fallecimiento de dos integrantes, aunque no fallecieron aquí si no en el hospital, asimismo el apoyo de la familia debido a que no los tenían cerca las personas adultas mayores tuvieron descontrol emocional; además el contagio en el personal de salud, ¿fue muy poco el personal entonces que estuvo? Sí, se quedaban a trabajar casi las 24 horas. Se tuvieron que comprar los trajes de ay, casi como astronautas.

5. . ¿Consideras que el trabajo social, fue reconocido durante la pandemia en CENAGER?

Pues en sí, trabajamos mucho con el personal de enfermería y el médico. O sea, sí hubo mucho apoyo; en base con los medicamentos que se tenían, en sí como que el apoyo fue con el personal de enfermería, médico y adulto mayor; es decir, se reconoció la profesión como agente de apoyo, que se centró en la comunicación para mantener un equilibrio emocional en el adulto mayor

6. ¿Qué servicios tuvieron que ser suspendidos? ¿Cuáles tuvieron modificaciones en su implementación?

Las visitas se suspendieron, las terapias de rehabilitación, convivencias y todo lo que es de manualidades ¿Qué manualidades o qué cursos les brindan a las personas adultas mayores? Manualidades como pintura, juegos de mesa, pintan cerámica porque pintan. Y todo lo de rehabilitación; es decir, las que realizan con pelota, con agua, que reparan las semillas, todo eso.

7. ¿Se implementaron nuevas tecnologías o herramientas de comunicación para mantener el contacto con las personas adultas mayores durante el confinamiento? En caso afirmativo, ¿cómo impactaron en la intervención del Trabajo Social?

Sí, las video llamadas son las que se mantuvieron con los familiares; con el propósito de mantener contacto con la familia de comunicación.

8. ¿Cuáles fueron los principales desafíos enfrentados por la trabajadora social al intentar adaptar sus prácticas de intervención durante el confinamiento?

Es que al principio eran cosas de pánico, ¿no? También, era el miedo, la incertidumbre a lo que pudiera pasar. Porque, los desafíos fueron con la familia, que pensábamos que la mayoría se los iba a llevar y nada más se llevaron atrás.

Dijeron que, pues, ahora sí que ya lo que tenía familiares igual de enfermos o Y que, pues la familia ya no, ahora sí que, ya lo que Dios dijera, que ellos, decidían mejor dejarlos. Que lo que fuera a pasar, pues ya era responsabilidad de ellos.

9. ¿Se identificaron nuevas necesidades en la población de personas adultas mayores durante el confinamiento que no estaban presentes o no eran prioritarias antes de la pandemia?

Pues, la adaptación, porque todo era un caos, ¿no? Miedo al que... Al contagio.

10. Durante el periodo de contagios en el 2020 ¿Cómo afectó su labor en los servicios que ofrece en la institución?

Pues, con la familia sí apoyaron. O sea, más que nada era, al ver el cambio de realidades, es decir, la adaptación de los adultos, pues que tenían que estar, prácticamente sin ver a su familia. Las convivencias, más que nada; solamente era, pues, el contacto Bueno, no contacto, eran las video llamadas

Otra cosa, pues no, porque sí... Sí hubo apoyo, nada más que sí decidieron dejarlos. Pues el convivir con ellos, también uno, porque muchos necesitaban, no sentirse solos, porque prácticamente la pandemia hizo el hecho de la separación

Sí, la mayoría, ya sabían lo que estaba pasando. Algunos, pues, tienen demencia y solamente, en su lucidez que tienen, pues sabían que algo estaba pasando, pero muchos no. No sabían de qué se trataba. No sabían de qué era lo que sucedía.

11. Durante la contingencia ¿Qué herramientas, instrumentos, técnicas, procedimientos y metodologías innovaron para la atención de la persona mayor?

Pues renovar las convivencias más... Hablamos más igual con el personal de psicología, que son los chicos que vienen de la universidad, así como los de gerontología. Que se encargan de implementar actividades que atienden al adulto mayor en cuanto a sus necesidades.

12. ¿Qué limitaciones se enfrentaron para desarrollar estrategias de autocuidado, manejo de estrés así como ansiedad por soledad en las personas adultas mayores durante el confinamiento?

Desde mi perspectiva las limitaciones que presente fue mantener contacto con los familiares de nuestros pacientes, debido a que todo se llevaba a cabo mediante llamadas telefónicas, asimismo, el no mostrarle actos afectivos a los adultos mayores fue difícil porque desencadenaron un cuadro de soledad al permanecer encerrados en su habitación

13. ¿Cuáles fueron las estrategias con los usuarios que presentaba contagio de COVID-19, durante la contingencia?

Pues más que nada con los adultos que se ingresaron al IMSS, se mantuvo contacto con la familia además del hospital; se intervino mediante la expedición de un expediente para desarrollar un seguimiento; sin embargo, todo se llevó a cabo mediante vía telefónica.

En cuanto a las pacientes que se quedaron en la institución tuvieron un tratamiento que fue gestionado por el doctor de la institución, asimismo, se restringieron las visitas además de la implementación de las medidas sanitarias con estricta rigurosidad.

14. Durante la contingencia ¿Cuáles considera que fueron las consecuencias de la sana distancia en el vínculo profesional y las personas adultas mayores?

Con nosotros eran con los que convivían más, la comunicación, pues sí era, se trataba de que fuera directa. Porque aparte de verlos todos los días y darles ese ánimo.; decir, pues nosotros aquí estamos contigo, independientemente de que no pueda venir tu familia, pues estamos aquí.

15. Durante la contingencia, ¿Qué protocolos se implementan para la reducción de la transmisión del virus COVID-19 durante la primera etapa?

La más importante la sana distancia; es decir el hecho de no estar tanto tiempo en el mismo espacio, asimismo, la cancelación de convivencias o talleres, el llevar una dieta rigurosa para mantener un estado estable de salud, la atención de un médico 24/7; además de la sanitización de todos los lugares plantel

Sección 3: Post COVID-19: Nuevos Desafíos y Adaptaciones

16. ¿Se presentó algún cambio en las estrategias de intervención del Trabajo Social durante la nueva normalidad en comparación con el periodo de confinamiento?

Con la que la familia, más que nada, ya las pues las visitas, ya se establecieron; asimismo, la gestión en cuanto a las vacunas, además de que para conseguir medicamentos nos traen aquí de manera voluntaria personas en moto.

17. ¿Qué cambios en la metodología de intervención se han mantenido o modificado en la contingencia y la nueva normalidad?

Los cambios fueron las visitas, la distancia, pues todo es de sanidad. Otra cosa... Pues con el personal de sanidad también, para las vacunas.

18. ¿Qué estrategias de comunicación se desarrollaron para brindar apoyo a las personas adultas mayores así como a la familia?

Al ser parte de la nueva realidad de los adultos mayores ante la pandemia como profesionales, nuestro objetivo primordial fue que nuestros pacientes se sintieran queridos, comprendidos, respetados; es por ello, que a partir de los hechos reforzamos la redes de comunicación entre familia mediante uso de tecnologías teléfonos así como video llamadas, para mantener al adulto mayor concentrado a recuperar su salud.

19. ¿Qué estrategias abordaron los desafíos relacionados con el aislamiento así como la soledad de las personas adultas mayores?

Al estar la mayor parte de su tiempo en la habitación debido a los contagios que se vivieron en la institución las estrategias que nos permitieron llevar un control eficaz además de eficientes fueron la comunicación con la familia así como programas de motivación.

20. En la nueva normalidad. ¿Qué estrategias de acción permitieron superar las limitaciones que se desarrollaron en la atención a las personas adultas mayores?

Como ya te lo había mencionado, al estar en conscientes de que las personas adultas mayores ante la situación eran reconocidas como personas súper vulnerables; trabajamos mediante el uso de la tecnología para mantener en comunicación con su familia así también para solicitar los medicamentos o algunos otros artículos a utilizar

21. ¿Qué nuevos retos están enfrentan las trabajadores sociales en la pots pandemia?

Desde mi perspectiva como profesional no existe ningún reto, debido a que todo lo solicitado se nos facilita; es decir, se requiere medicamento se llama a la farmacia y no los traen hasta el instituto, para las vacunas, somos una de las primeras instituciones que salubridad nos brinda la atención.

22. ¿Qué adaptaciones se realizaron en los procesos en atención a la persona adulta mayor durante la nueva normalidad y post pandemia?

Es estos lapsos de tiempo se trabajó el acercamiento a la familia a través de las visitas por la mañana así como también por la tarde con el propósito de obtener tiempo de calidad con su familia

23. ¿Qué recomendaciones darían a las nuevas Trabajadoras Sociales para enfrentar situaciones como las que se presentaron en el periodo de contingencia?

Estar conscientes de la importancia, magnitud así como responsabilidad que puede causar una pandemia resaltando que el laborar con personas adultas mayores lo importante es mantenernos actualizados en conocimientos así como también reforzar la comprensión en temas emocionales, ansiedad además de salud.

24. ¿Qué es lo que más te ha impactado de ejercer como trabajadora social en esta situación de emergencia?

Las defunciones que se vivieron en nuestro sistema, me refiero a las personas que formaban parte de nuestro grupo, así como el hecho de no poderles brindar una caricia por miedo a que se desencadenara más el contagio.

Anexo 6. Tabla 4:

Categorías analíticas de la entrevista semiestructurada

Categorías analíticas de la entrevista semiestructurada			
Categoría teórica	Descripción/ enfoque	Pregunta de Entrevista Relacionadas	Objetivo Específico Vinculado
Proceso de intervención profesional	Prácticas, funciones así como etapas del	¿Cuáles son los servicios que otorga el	Objetivo 1: Describir el proceso de

	actuar del trabajador social con personas adultas mayores antes, durante y después de la pandemia.	<p>área de trabajo social en la institución?</p> <p>¿Qué funciones desempeña usted como trabajadora social?</p> <p>¿Qué cambios ha experimentado la atención en los servicios a las personas adultas mayores con el tiempo?</p>	intervención del Trabajador Social en la atención de las personas adultas mayores en el CENAGER durante el confinamiento, la nueva normalidad y la post pandemia.
Adaptación metodológica	Transformaciones en técnicas, canales, estrategias e instrumentos de intervención (presenciales, virtuales, híbridos).	<p>¿Qué herramientas o metodologías utilizó para la atención durante el confinamiento?</p> <p>¿Cómo cambió su práctica durante la nueva normalidad?</p> <p>¿Qué estrategias se mantuvieron o descartaron en la post pandemia?</p> <p>¿Qué adaptaciones se</p>	Objetivo 2: Analizar las principales técnicas y estrategias de intervención que el Trabajador Social desarrolló en el CENAGER durante el periodo 2022-2024

		realizaron en los procesos en atención a la persona adulta mayor durante la nueva normalidad y post pandemia?	
Innovación e intervención en crisis	Incorporación de acciones creativas, uso de TIC, redes comunitarias, nuevos protocolos y formas de acompañamiento social en situación de emergencia	<p>¿Qué innovaciones se implementaron durante el confinamiento?</p> <p>¿Qué estrategias nacieron de la experiencia de la pandemia y siguen vigentes?</p> <p>¿Qué aprendizajes considera importantes para futuras crisis?</p> <p>¿En qué medida las técnicas de intervención utilizadas durante la post pandemia fueron efectivas para mejorar el bienestar físico, emocional y social de las personas adultas mayores?</p>	Objetivo 3: Comparar las innovaciones en prácticas de intervención del Trabajo Social en la atención a personas adultas mayores en el CENAGER durante el confinamiento, la nueva normalidad y la post pandemia.
Percepción de efectividad profesional	Valoración crítica que hacen las trabajadoras sociales sobre su	¿Cómo valora los resultados de su intervención durante y	Objetivo 3 (Complementario): Evaluar la realidad

	propia práctica, impacto, retos y logros durante el periodo analizado.	después del confinamiento? ¿Considera que su intervención fue efectiva? ¿Por qué? ¿Qué desafíos enfrentó y cómo los superó? ¿Qué es lo que más te ha impactado de ejercer como trabajadora social en esta situación de emergencia?	percibida de las innovaciones implementadas en la intervención social.
Retos y desafíos del Trabajador Social, desde el ejercicio profesional durante la crisis sanitaria	Reconfiguración de la intervención del profesional con personas adultas mayores en instituciones de cuidado	¿Qué limitaciones presentó como profesional en el proceso de cuidado a las personas mayores durante el confinamiento? ¿A qué desafíos se enfrentó como profesional al intentar adaptar sus prácticas de intervención durante el confinamiento?	Objetivo 2 y 3 (Complementario): Identificar los obstáculos que impiden salvaguardar la calidad de vida del adulto mayor

<p>Población vulnerable y redes de soporte en la pandemia</p>	<p>Edificación de redes de apoyo en relación al entorno social de la persona adulta mayor</p>	<p>¿Qué estrategias de comunicación se desarrollaron para brindar apoyo a las personas adultas mayores así como a la familia?</p> <p>¿Qué estrategias abordaron los desafíos relacionados con el aislamiento así como la soledad de las personas adultas mayores?</p> <p>¿Qué estrategias de acción permitieron superar las limitaciones que se desarrollaron en la atención a las personas adultas mayores en la nueva normalidad?</p>	<p>Objetivo 2 y 3 (Complementario):</p> <p>Enfrentar las dificultades para renovar la intervención del Trabajo Social en atención a personas adultas mayores, en los periodos de la nueva normalidad y la post pandemia</p>
<p>El rol del Trabajador Social ante el brote de la pandemia por la COVID-19</p>	<p>Modificaciones que experimentó la intervención del profesional a las nuevas circunstancias a raíz de la sana</p>	<p>Durante la contingencia ¿Cuáles considera que fueron las consecuencias de la sana distancia en el vínculo profesional y</p>	<p>Objetivo 3: Construir alternativas de solución que movilicen los procesos de intervención del</p>

	distancia	<p>las personas adultas mayores?</p> <p>¿Qué servicios tuvieron que ser suspendidos? ¿Cuáles tuvieron modificaciones en su implementación?</p>	<p>profesional en atención a las personas adultas mayores</p>
Actuaciones del Trabajador social ante la COVID-19	La necesidad de mirar la realidad desde la disciplina del Trabajador Social para afrontar la pandemia	<p>Actualmente ¿qué capacitaciones les ha brindado la institución para enfrentar los nuevos retos que implicó la pandemia?</p> <p>¿Consideras que el trabajo social, fue reconocido durante la pandemia en CENAGER?</p> <p>Basándose en las experiencias y resultados observados, ¿qué recomendaciones prácticas se pueden ofrecer para optimizar las técnicas de intervención del trabajo social con</p>	<p>Objetivo 3:</p> <p>Reformar los procesos de intervención del Trabajo Social en la atención a personas adultas mayores en el CENAGER durante el confinamiento, la nueva normalidad y la post pandemia.</p>

		personas adultas mayores en futuras situaciones de crisis sanitaria o emergencias similares?	
--	--	---	--

Fuente: Elaboración por Ramirez Garcia Shaden Daniela. (2025). Categorías analíticas de la entrevista semiestructurada

Referencias

Abad, B. &. (2015). El trabajo social ante la crisis. Nuevos retos para el ejercicio profesional de los y las Trabajadoras Sociales. Cuadernos de Trabajo Social, 175-185.

Aguilera (2020). Manual de procedimientos. Recuperado en Febrero 2024, de: <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/66400/TESIS+MANUAL+DE+PROCEDIMIENTOS.pdf;jsessionid=8C796D8BA56F4F6FBDEAF32BB143B7B6?sequence=1>

Alayon. (2005). Definición al Trabajo Social. Buenos Aires: Lumen; Edición 3rd .

Alvarado García, A. (2014). SciELO. Recuperado el 09 de julio de 2022, de Análisis del concepto de envejecimiento: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1134-928X2014000200002

Álvarez, C. A. (2011). Metodología de la investigación cualitativa y cuantitativa. Neiva: Universidad Sur colombiana, Facultad de Ciencias Sociales Y Humanas.

Ander-Egg, E. (2016). *Metodología de la intervención social: Un enfoque desde el trabajo social*. Editorial Lumen.

Ander-Egg, E. (2017) Diccionario de Trabajo social. Recuperado: 22 de abril del 2022; de: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Diccionario-de-trabajo-social-Ander-Egg-Ezequiel.pdf>

APOYO PARA LA TOMA DE DECISIONES. <https://www.ipn.mx/assets/files/investigacionadministrativa/docs/revistas/90/ART3.pdf>. Recuperado abril 2023

Araujo. P, G. T. (2009). Cuidado de la Salud del Adulto Mayor. CtS. Recuperado 6 de julio de 2024, de https://insp.mx/images/stories/INSP/Docs/cts/cts_nov.pdf

Arias Velasco, M. C. A. V., & Falcones Hernández, F. H. L. I. (2020, 19 agosto). *La intervención social con adultos mayores institucionalizados durante el periodo de confinamiento por la*

pandemia de Covid-19 en un hogar de AM del cantón Lago Agrio - Sucumbios.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15591>

Artavia (2011). Elaboración de un Manual Descriptivo de Procedimientos. Recuperada Febrero 2024, de:
<https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/2834/Elaboraci%C3%B3n%20de%20un%20Manual%20Descriptivo%20de%20Procedimientos%20para%20las%20C3%81reas%20de%20Bodega%20y%20Taller%20de%20la%20Empresa%20Ganaflores%20S.A.%20TOMO%20I.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Arteaga, I. H. (10 de nov de 2014). INVESTIGACIÓN CUALITATIVA: UNA REFLEXIÓN DESDE LA EDUCACIÓN COMO HECHO SOCIAL. Obtenido de Universitaria: <file:///C:/Users/hp/Downloads/2192-Texto%20del%20art%C3%ADculo-7372-2-10-20150826.pdf>

Ávila, G. J. (septiembre de 2017). Los instrumentos y técnicas como cuestiones indisolubles en el corpus teórico metodológico y accionar del Trabajador Social. Obtenido de margen n 86: https://www.margen.org/suscri/margen86/avila_86.pdf

BARRANCO, C. (2000). LA INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL DESDE LA CALIDAD INTEGRADA. Recuperado el 07 de julio de 2022, de Trabajo Social: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5592/1/ALT_12_05.pdf#:~:text=a%20intervenci%C3%B3n%20en%20el%20Trabajo,vida%20de%20la%20ciuda%2D%20dan%C3%ADa.

Barriga, C. (2000). *LA INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL DESDE LA CALIDAD INTEGRADA*. Centro Superior de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad de la Laguna. Recuperado 7 de agosto de 2024, de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5592/1/ALT_12_05.pdf

Bermúdez, C (2011). Intervención social desde el Trabajo Social: un campo de fuerzas en pugna. En: Revista Prospectiva [en línea] 2011, N°. 16 (octubre). Recuperado de: <http://revistapropectiva.univalle.edu.co/index.php/prospectiva/article/view/1164>

Bermúdez, P., C. (2011, 16 octubre). Intervención social desde el Trabajo Social: un campo de fuerzas en pugna. Redalyc. Recuperado 6 de septiembre de 2024, de <https://www.redalyc.org/pdf/5742/574261388005.pdf>

Blanco, F. (2017). Consideraciones actuales sobre la Estomatología Geriátrica y su importancia para una longevidad saludable. *Revista Médica Electrónica*, 39.

BRIOSO, M. R. (2020). La intervención social y su importancia en la actualidad. Obtenido de UNIR, la universidad en internet. Obtenido de <https://www.unir.net/ciencias-sociales/revista/noticias/intervencionsocial/549204991078/>

BRIOSO, M. R. (2020). La intervención social y su importancia en la actualidad.

Bupasalud. (5 de nov de 2021). COVID19 Coronavirus. Obtenido de Bupa Global Latinoamérica:<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:C9rGWcD2BP AJ:https://www.bupasalud.com.mx/salud/coronavirus+&cd=2&hl=es&ct=clnk&gl=mx>

Carballeda, A (2013). La intervención en lo social como proceso. Una aproximación metodológica. Buenos Aires, Argentina: Espacio Editorial

Carballeda. (2015). Una perspectiva desde la intervención social. *Margen* (78), 1-4.

Carballeda. (2015). Una perspectiva desde la intervención social. *Margen* (78), 1-4.

Carranza. G, G. C. M. T. (2002). MODELOS DE CAMBIO ORGANIZACIONAL COMO APOYO PARA LA TOMA DE DECISIONES. *Investigación Administrativa*, 4-10. <https://www.ipn.mx/assets/files/investigacion-administrativa/docs/revistas/90/ART3.pdf>

Castro, C. (mayo de 11 de 2020). El papel del profesional en Trabajo Social durante el Covid-19. Obtenido de Obtenido de <https://www.unir.net/ciencias-sociales/revista/noticias/trabajo-socialcoronavirus/549204987188/>

Castro. G, C. G. M. (2011). *Modelos de Intervención Teoría y método en trabajo social* (1.a ed.). Litograto. <https://www.acanits.org/assets/img/libros/Modelos%20de%20Intervencion.pdf>

Chávez. (2010). Trabajo Social. Buenos Aires: ECRO.

Climent, A. (2022). Vulnerabilidad. Recuperado el 10 de JULIO de 2022, de Cepal: <https://hum.unne.edu.ar/revistas/geoweb/Geo2/contenid/vulner6.htm>

Congreso de la Ciudad de México. (2021). ACUERDO DE LA COMISIÓN DE SALUD PARA CITAR A LAS PERSONAS TITULARES DE LA SECRETARÍA DE SALUD Y DE LA AGENCIA DIGITAL DE INNOVACIÓN PÚBLICA, AMBAS AUTORIDADES DE LA CIUDAD DE MÉXICO, CON EL OBJETIVO DE DAR A CONOCER LAS ACCIONES TOMADAS POR EL GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO PARA ATENDER LA EMERGENCIA SANITARIA POR LA COVID-19. *COMISIÓN DE SALUD*, 1-13. <https://www.congresocdmx.gob.mx/media/documentos/495d0a9a337180ac4721f729d64cf98ffacf325e.pdf>

Cordero, Z. R. (2002). *La investigación. aplicada*. San José Costa Rica, Costa Rica.

Coronavirus. (2024, 24 mayo). OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud. <https://www.paho.org/es/temas/coronavirus>

CREEL MIRANDA, C. M. S. (2004). *La situación demográfica de México: Vol. ISBN: 970-628-832-5* (1.^a ed.). CONSEJO NACIONAL DE POBLACIÓN (CONAPO). https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/233104/SDM_2004.pdf

DE LA GARZA, C.M. (2002). *MODELOS DE CAMBIO ORGANIZACIONAL COMO*

Delgado. H. (2023). Proactividad: estrategia para la mejora de procesos encaminados a la certificación. Recuperado en Enero 2024, de: <https://www.ssaver.gob.mx/ccs/wp-content/uploads/sites/35/2023/04/PROACTIVIDAD-MODULO-1-.pdf>

Díaz. D, J. R. (2818). Políticas públicas en propiedad intelectual escrita. Una escala de medición para educación superior del Perú. *Redalyc*, 23(81), ISSN: 1315-9984. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29055767006>

Eito, M. & O. (2022). Trabajo social, tecnologías y COVID-19: Un estudio de caso en Zaragoza (Aragón-España) sobre la introducción de herramientas tecnológicas para la entrevista y el acompañamiento social. *Cuadernos de Trabajo Social*, 1988-8295, 5-10. <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/85212/4564456566387>

Enriquez (2005). *ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS*. Recuperada Febrero 2024, de: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_1427_IN.pdf

Erbes. (2022). *Responsabilidad Internacional: La actuación de la OMS frente a la Pandemia del Nuevo Coronavirus (COVID – 19)* [Licenciatura, Pontificia Universidad Católica Argentina. Facultad Teresa de Avila.]. <https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/13805/1/actuaci%C3%B3n-OMS-frente-pandemia.pdf>

Fantova. (2007). Repensando la intervención social. Documentación Social.

Fernández Riquelme, S. (2020). Primera Historia de la crisis del Coronavirus en España. 1-3.

Gallardo. C, M. A. (2016). «METODOLOGIA PARA EL TRABAJO SOCIAL: TEORIA PRACTICA» (2.a ed.). PLATA S.A. <http://cdigital.dgb.uanl.mx/la/1020081312/1020081312.PDF>

García, L., & Rodríguez, M. (2020). *El trabajo social en la nueva normalidad: Retos y perspectivas*. Editorial Tecnos.

González R., L. (2020). Tiempos de pandemia, ¿nuevas demandas al Trabajo Social con personas mayores? – (E)laboraciones sociales. *Robles Arangis*. <https://elaboraciones.sociales.unc.edu.ar/tiempos-de-pandemia-nuevas-demandas-al-trabajo-social-con-personas-mayores/>

González, C. (2017). La intervención social en el campo gerontológico. *Revista Contribuciones*, 1, 82-96.

González, E. V., Arredondo Q., R., & Rodríguez F., C. (2020). El Trabajo Social: Intervención ante el Covid-19. *Servicios Sociales y Política Social*, ISSN: 1130-763, pág-14-18.

González, Gisela, Emiliano Gutiérrez y María Florencia Arnaudo (2022). Salud y Vulnerabilidad en el Adulto Mayor. Aproximaciones Conceptuales. Documento de trabajo RedNIE N°208.

González, J., & Torres, A. (2021). *Intervención con personas mayores en tiempos de pandemia: Una guía práctica para el trabajo social*. Editorial UOC.

González, S. v. (2009). cielo. Obtenido de técnicas de trabajo social.

Gozález.J. (2022) Desafíos en tiempos de pandemia. Recuperado en Diciembre 2023, de: <https://elaboraciones.sociales.unc.edu.ar/desafios-del-transporte-publico-en-tiempos-de-coronavirus/>

Grados, L. (2023). Psychometric Properties of a Job Satisfaction Scale in a Transnational Company. *Liberabit*, 3. Recuperada Febrero 2024, de: <https://www.redalyc.org/journal/686/68675542005/html/>

Green, G. A. (2021, 11 octubre). *Análisis del Modelo de Kurt Lewin*. GitMind. Recuperado 20 de octubre de 2024, de <https://gitmind.com/es/modelo-de-kurt-lewin.html>

Guillén. R. (2022). Retos de la intervención del Trabajador Social. Recuperado en Enero 2024, de: <https://www.redalyc.org/journal/280/28069360023/html/>

Gutierrez. (2010). Casa de Retiro para Adulto Mayor. Puebla.

Haddini. (2020). Política Social y Servicios Sociales 7(IV). Obtenido de La tercera edad y el Covid-19, La acción social: <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/90177/1/La%20acci%C3%B3n%20social%204.7.pdf>

Haddini. (2020). Política Social y Servicios Sociales 7(IV). Obtenido de La tercera edad y el Covid-19, La acción social: <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/90177/1/La%20acci%C3%B3n%20social%204.7.pdf>

Herrero, I. (2012). Los Trabajadores Sociales en situaciones de crisis, emergencias y catástrofes. *Revista Psicosocial & Emergencias.*, 13.

Herrero, I. (24 de enero de 2012). Los Trabajadores Sociales en situaciones de crisis, emergencias y catástrofes. Obtenido de *Revista Psicosocial & Emergencias*: <http://www.psicosocialyemergencias.com/lostrabajadores-sociales-en-situaciones-de-crisis-emerg>

Husserl, E. (1998). *Invitación a la fenomenología*. Barcelona: Paidós

IFSW, F. I. (2021). IFSW. Recuperado el noviembre, de IFSW: <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/definicion-global-del-trabajo-social/>

IMSS. (2021, agosto). *Fases o escenarios de contingencia y nivel de propagación del COVID-19*. Gobierno del Estado de México. Recuperado 3 de octubre de 2024, de https://educacionensalud.imss.gob.mx/ces_wp/wp-content/uploads/2021/08/Fases-COVID19.pdf

INEGI (2020). Índice de envejecimiento por entidad federativa, serie de años censales de 1990 a 2020. Recuperado Diciembre 2023, de https://www.inegi.org.mx/app/tabulados/interactivos/?pxq=Poblacion_Poblacion_05_da611615-0bef-4433-933d-d6746c924ad4&idrt=123&opc=t

INEGI (2020). Índice de envejecimiento por entidad federativa, serie de años censales de 1990 a 2020. Recuperado Diciembre 2023, de https://www.inegi.org.mx/app/tabulados/interactivos/?pxq=Poblacion_Poblacion_05_da611615-0bef-4433-933d-d6746c924ad4&idrt=123&opc=t

INEGI (2020). Población total por entidad federativa y grupo quinquenal de edad según sexo, serie de años censales de 1990 a 2020. Recuperado: 22 de abril del 2022; de: https://www.inegi.org.mx/app/tabulados/interactivos/?pxq=Poblacion_Poblacion_01_e60cd8cf-927f-4b94-823e-972457a12d4b

INH. Definición de Covid-19. Recuperado: 22 de abril del 2022; de: <https://www.cancer.gov/espanol/publicaciones/diccionarios/diccionario-cancer/def/covid-19>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. INEGI. (2023). Sala de prensa. INEGI. Recuperado 19 de septiembre de 2024, de <https://www.inegi.org.mx/app/saladeprensa/noticia.html?id=8294>

Isabel, A. V. (16 de septiembre de 2020). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado el 18 de octubre de 2021, de Universidad Católica de Santiago de Guayaquil: <http://201.159.223.180/bitstream/3317/15591/1/T-UCSG-PRE-JUR-MD-TSO-63.pdf>

Isabel, A. V. (16 de septiembre de 2020). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado el 18 de octubre de 2021, de Universidad Católica de Santiago de Guayaquil: <http://201.159.223.180/bitstream/3317/15591/1/T-UCSG-PRE-JUR-MD-TSO-63.pdf>

Ituarte, A. (2009). Sentido del Trabajo Social en Salud. Ponencia presentada en el XI Congreso Estatal de Trabajo Social, en Zaragoza, España. ISBN-13: 978-84-615- 9555-6 (CD-ROM).

Jurado, R., & Durán, S. (2018). *Teoría del Cambio: Cómo entender y planificar el impacto de los programas sociales*. Editorial Pirámide.

Jurgenson, J. L. (2003). Investigación cualitativa. En MÉTODOS CUALITATIVOS PARA LA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN (págs. 117-123). Buenos Aire: Archivos Hispanoamericanos de sexología.

Lima, A. (2016). Definición global de la Trabajo Social. Comité Ejecutivo de la Federación internacional de Trabajadores Sociales. Recuperado: 22 de abril del 2022; de: <https://www.cgtrabajosocial.es/DefinicionTrabajoSocial>

López, M. C. (2020). *Intervención con personas adultas mayores: Una perspectiva desde el trabajo social*. Editorial Paidós.

Manchado & Otros. (2020). *Trabajo social con personas mayores, en tiempos de COVID-19*. Recuperado 14 de agosto de 2024, de <https://www.trabajo-social.org.ar/wp-content/uploads/Machado-y-otros.-Trabajo-social-con-personas-mayores-en-tiempos-de-COVID-19.pdf>

Marín. R, C. (2022). “CONSECUENCIAS DEL COVID-19 EN PERSONAS MAYORES E IMPORTANCIA DEL TRABAJO SOCIAL EN CENTROS RESIDENCIALES DURANTE LA PANDEMIA” [LIC., UNIVERSIDAD DE VALLADOLID]. <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/57018/TFG-G5761.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Marradi & Otros. (2015). Metodología de las ciencias sociales. En *LIBRERÍAS MARCIAL PONS* (3.a ed.). Tecnos.

https://www.trabajosocial.unlp.edu.ar/uploads/docs/archenti___cap_4_el_papel_de_la_teoría.pdf

Martín, C. G. (2017). Metodología para la investigación e intervención en Trabajo Social. México: SHAAD

Max, K. (1975). Manuscritos económicos-filosóficos de 1844. Grijaldo, 34.

Merino, J. P. (10 de marzo de 2010). Obtenido de Intervención de Trabajo social: <https://definicion.de/intervencion/>

Merino, J. P. (2010). Intervención. Recuperado el 10 de marzo de 2021, de Intervención: <https://definicion.de/intervencion/>

Mero Vélez, M. V. M. (2015, 1 febrero). *ACCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL y SU IMPACTO EN LOS ADULTOS MAYORES EN CONDICIÓN DE ABANDONO EN EL HOSPITAL RAFAEL RODRÍGUEZ ZAMBRANO DE MANTA EN EL PERIODO 2013 - 2014*. <https://repositorio.ulead.edu.ec/handle/123456789/1930>

Mero, A. (2014). Acción del Trabajador Social y su Impacto en los adultos mayores en condición de abandono en el hospital Rafael Rodríguez. Universidad Laica de Eloy Alfaro de Manabí

Mero, A. (2014). Acción del Trabajador Social y su Impacto en los adultos mayores en condición de abandono en el hospital Rafael Rodríguez. Universidad Laica de Eloy Alfaro de Manabí México, G. d. (31 de marzo de 2020). Cgtrabajosocial.Es. Obtenido de https://www.cgtrabajosocial.es/app/webroot/files/asturias/files/Defensa%20del%20TS/Consultas%20personas%20Colegiadas/2020_05_11_Informe%20social%20instrumento%20exclusivo.pdf

México, G. d. (31 de marzo de 2020). Cgtrabajosocial.Es. Obtenido de https://www.cgtrabajosocial.es/app/webroot/files/asturias/files/Defensa%20del%20TS/Consultas%20personas%20Colegiadas/2020_05_11_Informe%20social%20instrumento%20exclusivo.pdf

Morales, F. C. (17 de noviembre de 2019). Economipedia. Recuperado el 16 de noviembre de 2021, de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/recursos-humanos-rrhh.html>

Nuñez. (2023). Envejecimiento y vejez. En V. M, Envejecimiento y vejez. México.

Obtenido de UNIR, la universidad en internet. Obtenido de <https://www.unir.net/ciencias->

OMS (2019). Definición de Covid-19. Recuperado: 22 de abril del 2022; de: https://www.saludcoahuila.gob.mx/COVID19/que_es.php

OMS, O. M. (2002). Geriátrica y Gerontología. Española de Geriátrica y Gerontología, 74-105.

OMS, O. M. (febrero de 5 de 2015). Factores psicosociales que inciden en la depresión del adulto mayor. Obtenido de 2021

OMS. (2020). Organización Mundial de la Salud. Recuperado el diciembre de 2023, de Las personas mayores de 60 años han sido las más afectadas por la COVID-19 en las Américas: <https://www.paho.org/es/noticias/30-9-2020-personas-mayores-60-anos-han-sido-mas-afectadas-por-covid-19-americas>

OMS. (2021). Organización Mundial de la Salud. Recuperado el 09 de julio de 2022, de Envejecimiento y salud: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>

ONU, O. d. (4 de octubre de 2020). ¿Quién es la Persona Mayor? Obtenido de Portal del Adulto Mayor: <https://portaldeladultomayor.com/persona-mayor/>

Organización Panamericana de la Salud, O. (2020). ¿Qué es el Coronavirus? Naciones Unidas Honduras, 15.

Ornelas, B. (2022). La intervención de Trabajo Social durante la pandemia por COVID-19: Una recuperación de la microactuación profesional . Escuela Nacional de Trabajo Social de la Universidad Nacional Autónoma de México. [https://doi.org/978-84-18047-31-](https://doi.org/978-84-18047-31-2)

2

- Ortiz, G. (2019). EL ADULTO MAYOR EN AMERICA LATINA. Sus necesidades y sus problemas médico sociales. México: Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social.
- O'Shea, E. (2013). Significado de la calidad de vida del adulto May. SciELO, 285
- Osorio, P. (2017). Implicaciones y orientaciones epistémicas del concepto de vulnerabilidad. Vulnerabilidad y vejez, 1-34.
- Ozamiz, N. (2020). Niveles De Estrés, Ansiedad Y Depresión En La Primera Fase Del Brote De COVID 19. Scielo, 1-4.
- Ozamiz, N. (2020). Niveles De Estrés, Ansiedad Y Depresión En La Primera Fase Del Brote De COVID 19. Scielo, 1-4.
- Ozamiz-Etxebarria, N., Dosil-Santamaria, M., Picaza-Gorrochategui, M., & Idoiaga-Mondragon, N. (2020). Niveles de estrés, ansiedad y depresión en la primera fase del brote del COVID-19 en una muestra recogida en el norte de España. *Cadernos de Saúde Pública*, 36(4). <https://doi.org/10.1590/0102-311x00054020>
- Palomo López, R. (2006). Aproximación al medio físico y su medida mediante actividades multimedia. Gobierno de Canarias. Recuperado 2 de septiembre de 2024, de https://www3.gobiernodecanarias.org/medusa/contenidosdigitales/CursAutoform/Infantil/ConocEntor/inf_cono_m1_sin/contenidos/apartados/2_unidad_formativa/5_tutoriales/1_tutoriales.html
- Parea. (2018). Propuesta preliminar-Metodología de Trabajo Social. Dialnet, 8-16.
- Pérez, M. (2021). Definición de Adulto Mayor. Recuperado: 22 de abril del 2022; de: <https://conceptodefinicion.de/adulto-mayor/>.
- Porcel-Gálvez, A. M. (2020). *Personas mayores, dependencia y vulnerabilidad en la pandemia por coronavirus: emergencia de una integración social y sanitaria*. NIH. Recuperado 5 de febrero de 2024, de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7229944/>
- Quiroa, M. (7 de mayo de 2020). Economipedia. Recuperado el 16 de noviembre de 2021, de Economipedia.

- Reyes, H. (2022, 26 de junio). *La nueva visión de la población adulta mayor en tiempos de COVID-19: Una mirada desde el Trabajo Social*. Centro Latinoamericano de Trabajo Social. <https://celats.org/publicaciones/revista-nueva-accion-critica-13/la-nueva-vision-de-la-poblacion-adulta-mayor-en-tiempos-de-covid-19-una-mirada-desde-el-trabajo-social/>
- Reyes, R. (2018, 26 agosto). *ADULTO MAYOR SIGNIFICADO*. ADULTO MAYOR INTELIGENTE. <http://www.adultomayorinteligente.com/significado-de-adulto-mayor/>
- Robles, B. (2011, septiembre-diciembre). La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropológico. *Revista Cuicuilco*, 18(52),39-49. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35124304004>
- Romero, Z. (2010). PROCESO DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL “MODELOS DE CAMBIO”. *SABER, CIENCIA Y LIBERTAD*, 5(1), ISSN 1794-7154. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/saber>. Recuperado abril 2023
- Rubio, D. R. (2015). Calidad de vida en el adulto mayor. *Varona*, 61.
- Ruiz, N. (2021, 24 marzo). *Avances en la rehabilitación post Covid-19*. Gobierno de México.gob.mx. Recuperado 11 de noviembre de 2024, de <https://www.gob.mx/imss/articulos/avances-en-la-rehabilitacion-post-covid-19>
- Salas, C. (2019). *Evaluación de proyectos sociales: Guía para el trabajo social*. Editorial Alfaomega.
- Salessi (2017). Comportamientos proactivos en el trabajo: una puesta al día. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*. Recuperada Enero 2024, de: <https://www.redalyc.org/pdf/3334/333454618005.pdf>
- Salkind, R. (1999). Universidad de Costa Rica. Obtenido de Técnicas e instrumentos de Trabajo Social.: <http://padrón.entretemas.com/inv. Aplicada/Index.html>
- Sánchez Rodríguez, M. (2020). *Intervención social desde el Trabajo Social*. Colombia: Universidad Santiago de Cali.
- Sánchez. (2020). *Intervención Social desde el Trabajo Social*. Colombia: Universidad Santiago de Cali.

Sánchez. (2020). Organización Panoamericana de la Salud. Recuperado el diciembre de 2023, de Adultos mayores y COVID-19: Vulnerabilidad económica ante la crisis sanitaria: <https://ciep.mx/adultos-mayores-y-covid-19-vulnerabilidad-economica-ante-la-crisis-sanitaria/>

Secretaria de Relaciones Exteriores (2004). GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS. Recuperada Febrero 2024, de: https://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_proc.pdf

Social, M. d. (2023). Envejecimiento y Vejez. Recuperado el diciembre de 2023, de Política Pública Nacional de Envejecimiento y Vejez: <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/promocion-social/Paginas/envejecimientovejez.aspx#:~:text=%E2%80%8B%C2%BFQu%C3%A9%20e%20el%20envejecimiento,de%20una%20persona%20en%20a%C3%B1os>

Sociales, F. I. (2020). DEFINICIÓN GLOBAL DEL TRABAJO SOCIAL. DEFINICIÓN GLOBAL DEL TRABAJO SOCIAL: <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/definicion-global-del-trabajo-social>.

[sociales/revista/noticias/intervencionsocial/549204991078/](https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/promocion-social/revista/noticias/intervencionsocial/549204991078/)

Solana, S. (2016). Satisfacción Laboral Genérica. Propiedades pométricas de una escala para medirla. Alternativas en Psicología, 6. Recuperada Febrero 2024, de: <https://alternativas.me/attachments/article/116/8%20-%20Satisfacci%C3%B3n%20Laboral%20Gen%C3%A9rica.pdf>

Suarez (2022). Importancia de la proactividad y su incidencia en el ámbito laboral. Recuperada Febrero 2024, de: <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/12236/E-UTB-FCJSE-SEBGUE-000207.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tamer, Norma (2008). Persona mayor. Recuperado: 22 de abril del 2022; de: <https://salud.gob.ar/dels/entradas/persona-mayor>

TASOC, C. r. (5 de 09 de 2019). Atención a los mayores. Obtenido de <https://atencionmayores.org/>

Torres Casas, G., & Piña Morán, M. (2022). *Personas mayores en el contexto de COVID-19: acciones desde Trabajo Social: Vol. ISBN: 978-607-30-6508-5* (1.^a ed.). Universidad Nacional Autónoma de México. https://www.trabajosocial.unam.mx/publicaciones/2022/Portadas_pdf/peronas_mayores_contexto_covid19.pdf

Universidad Politecnica de Madrid. (2021). *Teléfono*. Ingeniatic. Recuperado 2 de septiembre de 2024, de <https://etsist.upm.es/estaticos/ingeniatic/index.php/tecnologias/item/621-tel%C3%A9fono.ht>

Valencia. (2015). CARACTERÍSTICAS BIOLÓGICAS, PSICOLÓGICAS Y SOCIALES. Recuperado el diciembre de 2023, de CARACTERÍSTICAS BIOLÓGICAS, PSICOLÓGICAS Y SOCIALES: CARACTERÍSTICAS BIOLÓGICAS, PSICOLÓGICAS Y SOCIALES

Varela. (2016). Salud y calidad de vida en el adulto mayor. SciELO, 6-8.

Vera, M. (2017). Significado de la calidad de vida del adulto mayor. SciELO, 285.

Wpver. (2022, 26 junio). *La nueva visión de la población adulta mayor en tiempos de COVID-19: Una mirada desde el Trabajo Social*. Centro Latinoamericano de Trabajo Social. [https://celats.org/publicaciones/revista-nueva-accion-critica-13/la-nueva-vision-de-la-poblacion-\(adulta-mayor-en-tiempos-de-covid-19-una-mirada-desde-el-trabajo-social/](https://celats.org/publicaciones/revista-nueva-accion-critica-13/la-nueva-vision-de-la-poblacion-(adulta-mayor-en-tiempos-de-covid-19-una-mirada-desde-el-trabajo-social/)

Zaragoza, C. (2021). » *Línea del Tiempo COVID-19 en México*. INAI. Recuperado 11 de noviembre de 2024, de https://micrositios.inai.org.mx/conferenciascovid-19tp/?page_id=8432