



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

TESIS

**“MODIFICACIÓN DE LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL
EN LA PERSONA ADULTA MAYOR ANTES Y DURANTE LA
PANDEMIA POR COVID-19 EN EL PERIODO 2020-2021, EN EL
CENTRO ESTATAL DE ATENCIÓN GERIÁTRICA INTEGRAL (CESAGI)”
PACHUCA DE SOTO, HGO.**

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

PRESENTA:

Lic. Nayeli Hernández López

Director(a)

Dra. Yolanda de Jesús Hernández Delgado

Codirector(a)

Comité tutorial

Dra. Claudia Ismaela

Flores Tapia

PRESIDENTA

Dra. Araceli Jiménez

Pelcastre

SECRETARIA

Dra. Yolanda de Jesús

Hernandez Delgado

VOCAL

Dra. Eva Alonso

Elizalde

SUPLENTE

Pachuca de Soto, Hgo. México a 17 de enero del 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 **“Modificación de la intervención del trabajador social en la persona adulta mayor antes y durante la pandemia por Covid-19 en el periodo 2020-2021, en el Centro Estatal de Atención Geriátrica Integral (CESAGI)”** Pachuca de Soto, Hgo. que, para obtener el título de Licenciada en Trabajo Social, presenta la **P.D.L.T.S. Nayeli Hernández López** con número de cuenta **420352**, 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 **Nayeli Hernández López**, 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, HGO; 26 DE NOVIEMBRE 2024

MTRA. IVONNE JUÁREZ RAMÍREZ
DIRECTORA




DRA. CLAUDIA ISMAELA FLORES
TAPIA
PRESIDENTA


DRA. ARACELI JIMÉNEZ PELCASTRE
SECRETARIA


DRA. YOLANDA DE JESÚS HERNÁNDEZ
DELGADO
VOCAL


DRA. EVA ALONSO ELIZALDE
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



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/ICSHu/LTS/747/2024

Asunto: aprobación trabajo escrito

Dr. Raúl García García
Jefe de Área Académica de Trabajo Social
PRESENTE

Con fundamento en el Reglamento de Titulación de la UAEH, Título Tercero, capítulo II, artículo 29, fracción III; me permito informar que el trabajo de tesis denominado **“Modificación de la intervención del trabajador social en la persona adulta mayor antes y durante la pandemia por Covid-19 en el periodo 2020-2021, en el Centro Estatal de Atención Geriátrica Integral (CESAGI)” Pachuca de Soto, Hgo.** ha sido concluido por Hernández López Nayeli, y revisado por quien suscribe, considero que reúne los elementos necesarios para presentar su examen.

Agradezco la atención que sirva al presente y aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE
“AMOR, ORDEN Y PROGRESO”
Pachuca de Soto, Hidalgo, a 19 de noviembre de 2024.


Dra. Eva Alonso Elizalde
Profesora Investigadora



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



Índice

Agradecimientos	6
Resumen	7
Introducción.....	9
Capítulo 1. Estado de la cuestión	11
1.1 Estado del arte.....	11
1.2 Justificación	25
1.3 Planteamiento del problema	27
1.4 Pregunta de investigación	29
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	32
1.6.2 Participante.....	33
1.6.3 Métodos y técnicas	34
1.6.4 Análisis temático.....	34
1.6.5 Consideraciones éticas	35
Capítulo 2. Marco teórico conceptual.....	37
2.1 Teoría ecológica	37
2.2 Trabajo Social.....	42
2.3 Intervención Social.....	42
2.4 Metodología del Trabajo Social.....	43
2.5 Persona adulta mayor	46
2.6 Envejecimiento	47

2.7 Calidad de Vida del Persona Mayor e Intervención del Trabajo Social..... 48

2.8 Rol del Trabajo Social en las instituciones de salud..... 49

2.9 La importancia del Trabajo Social en tiempos de crisis 50

2.10 La intervención Gerontológica desde el Trabajo Social..... 52

2.11 El COVID -19..... 53

Capítulo 3. Resultados y análisis..... 54

Conclusión 69

Bibliografía..... 72

Agradecimientos

Quiero comenzar agradeciendo a Dios, quien ha sido mi guía y acompañante a lo largo de mi vida. Su paciencia y sabiduría me han permitido culminar con éxito mis estudios universitarios, a pesar de las dificultades que he enfrentado. Él ha sido mi refugio y la fuerza que me impulsa a seguir adelante y alcanzar mis metas.

Mi gratitud se extiende a todas las personas que hicieron posible esta investigación y que, de alguna manera, estuvieron a mi lado en momentos difíciles, alegres y tristes.

A mi padre Epifanio Hernández Cortes y a mi madre Maura López Pérez, por su amor, comprensión y apoyo incondicional. No tengo palabras para expresar lo agradecida que estoy por la paciencia que me han brindado y por la confianza que depositaron en mí para completar esta investigación y, sobre todo, mi carrera universitaria. Su respaldo, sin importar las decisiones que tomé, ha sido fundamental para que hoy sea quien soy.

Sin antes, mencionar a mi mejor amigo Diego Beltrán Hernández, quien me apoyó emocionalmente, motivándome, animándome a seguir adelante, a pesar de todo lo sucedido a lo largo de mi vida siempre ha estado para mí.

Asimismo, quiero expresar mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y al personal del Centro Estatal de Atención Geriátrica Integral (CESAGI) por abrirme las puertas y permitirme llevar a cabo mi investigación en sus instalaciones.

También quiero dar las gracias a mi directora de tesis, la Dra. Yolanda de Jesús Hernández Delgado, quien, con su experiencia y motivación, me orientó en este proceso.

Finalmente, agradezco a todos mis docentes, en especial al Mtro. Oscar Ignacio Muñoz Godínez, cuya sabiduría y apoyo me han impulsado a desarrollarme tanto personal como profesionalmente en la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

Nayeli Hernández López

Resumen

Este trabajo de investigación se ocupa de las transformaciones de la intervención de los trabajadores sociales con las personas adultas mayores en el CESAGI antes y durante la pandemia de COVID-19. La investigación se basa en una serie de técnicas y métodos cualitativos y es enmarcada por un diseño cualitativo, se eligió la metodología descriptiva y se aplicó la entrevista semiestructurada como método principal para la recolección de la información. Este sistema proporcionó al análisis temático una base para estructurar el marco conceptual de la investigación, al mismo tiempo, la revisión bibliográfica, permitió establecer criterios esenciales para el desarrollo del estudio.

La presente investigación permite analizar las modificaciones en las metodologías y técnicas de intervención de los trabajadores sociales ante las restricciones sanitarias, la comparación entre las intervenciones analizadas en ambas etapas de la pandemia, correspondientes a los años 2020 y 2021, lo que mostró que durante este periodo, las visitas domiciliarias a las personas adultas mayores fueron limitadas y se adoptaron en su lugar modalidades virtuales con actividades como talleres y conferencias en línea. Dicha adaptación permitió mantener la intervención de los profesionales y brindar apoyo de forma innovadora a las personas de la tercera edad.

Por otro lado, para entender cómo las intervenciones se veían afectadas por el contexto más amplio que era la pandemia, se basó en la teoría ecológica de Urie Bronfenbrenner. Esta teoría señala la importancia de considerar los distintos niveles de influencia, desde el ambiente inmediato de los individuos hasta las políticas globales, en el impacto de las restricciones y adaptaciones que los trabajadores sociales realizan.

De la misma manera, la investigación demuestra que la intervención de los trabajadores sociales con las personas adultas mayores del CESAGI ha cambiado sustancialmente durante la pandemia, en este sentido, la preocupación y el miedo del incierto SARS-CoV-2, llevaron a la necesidad de reducir el trabajo de campo debido a la amenaza de contagio y emplear métodos virtuales como talleres y conferencias. Así, estos cambios muestran la disposición de los profesionales para adaptarse al nuevo entorno y generar bienestar en las personas adultas mayores, manteniendo la provisión de servicios. A pesar de las innovaciones implementadas, el trabajo de campo se vio restringido por

lineamientos estrictas, lo que limitó una observación detallada por parte de la investigadora, esta situación debido al contexto de la pandemia y al incremento de los índices de contagio, ya que las entrevistas se realizaron durante ese periodo.

Introducción

Inicialmente la pandemia de COVID-19 representó un desafío para todos los sectores de la sociedad, especialmente a las personas adultas mayores uno de los grupos más vulnerables ante una crisis sanitaria. En este contexto, la intervención del trabajador social se ha visto más importante, ya que su rol no solo se limitó al cuidado de pacientes, sino, que tuvo que adaptarse a restricciones impuestas por la contingencia sanitaria, además, los roles, su intervención y la manera de desarrollarse ante un grupo de personas adultas mayores tuvo un gran cambio significativo lo que encaminó al trabajador social desarrollarse y adaptarse a la situación para enfrentar de manera eficiente y evitar posibles contagios por COVID-19. Por lo tanto, el presente trabajo de investigación se enfoca en el análisis de las modificaciones en la intervención del trabajador social con las personas adultas mayores en el Centro de Atención Geriátrica Integral (CESAGI), durante el periodo 2020-2021.

Cabe destacar que, a lo largo de esta investigación, se examinan los cambios que existieron en las técnicas y metodologías aplicadas antes y durante la pandemia, con el objetivo de identificar cómo trabajo social tuvo que adaptarse para asegurar el bienestar de las personas adultas mayores en el contexto de aislamiento y de limitaciones en cuanto a atención. Además, se realiza el análisis a partir de la teoría ecológica de Urie Bronfenbrenner que sirvió como marco teórico conceptual para entender cómo se relacionan los diferentes niveles que influyen y afectan tanto a los trabajadores sociales como a las personas adultas mayores durante esta crisis. Esta teoría plantea que las interacciones de los individuos no se dan de cero, sino que se encuentran influenciadas por diversos contextos, desde el nivel más inmediato que incluye la familia y los cuidadores, hasta las políticas gubernamentales y el impacto global de la pandemia.

La presente investigación se estructura en tres capítulos fundamentales. En el primer capítulo, titulado Estado de la Cuestión, se presenta el planteamiento completo de la investigación, enmarcando el contexto y la relevancia de la intervención del trabajo social con personas adultas mayores antes y durante la pandemia de COVID-19. El capítulo 2, Marco Teórico Conceptual, profundiza en la teoría ecológica de Urie

Bronfenbrenner, que sirve como base para analizar las múltiples influencias que impactan tanto a los trabajadores sociales como a los adultos mayores durante las crisis sanitarias. Además, este capítulo abarca diez conceptos claves relacionados con el trabajo social y la intervención gerontológica, proporcionando una comprensión integral del enfoque adoptado antes y durante la pandemia. Finalmente, en el capítulo 3, se exponen los resultados y análisis de la investigación realizada. Por lo tanto, este estudio emplea un enfoque cualitativo basado en entrevistas semiestructuradas con el objetivo de tener una visión detallada de las experiencias de los trabajadores sociales en la atención a personas adultas mayores, lo que resalta la importancia de las técnicas e instrumentos antes de la pandemia al igual que las herramientas innovadoras como lo fueron las intervenciones virtuales y el acompañamiento emocional durante la contingencia por COVID-19.

Es importante señalar que, esta investigación no sólo finaliza analizando la adaptación del trabajo social durante la pandemia, sino también, identifica la creatividad y el compromiso que los profesionales demostraron en un contexto de incertidumbre donde enfrentaron limitaciones tecnológicas, emocionales y de recursos, pero a pesar de ello, se logró mantener la atención a las personas adultas mayores mediante herramientas como videollamadas, talleres en línea y apoyo emocional a distancia. Las acciones realizadas por los trabajadores sociales abrieron vías para la intervención a pesar del aislamiento social que estrictamente se realizó, demostró que es posible una atención integral incluso en tiempos de crisis.

Finalmente, esta investigación va dirigida como aporte para futuras crisis y emergencias sanitarias como aporte destacando la importancia de fortalecer la intervención social en situaciones de emergencia, debido a los hallazgos de esta investigación pone en vista la necesidad de desarrollar políticas públicas que aseguren la continuidad de servicios sociales en situaciones de confinamiento y crisis, para garantizar el bienestar y la dignidad de las personas mayores.

Capítulo 1. Estado de la cuestión

El estado del arte de esta investigación examina el cuerpo teórico y empírico que respalda las transformaciones en la intervención del Trabajador Social con personas mayores, centrándose en el tema "Modificación de la Intervención del Trabajador Social en la Persona Adulta Mayor Antes y Durante la Pandemia por COVID-19 en el Centro Estatal de Atención Geriátrica Integral (CESAGI)" en Pachuca de Soto, Hidalgo. A través de una revisión exhaustiva de la literatura existente, se analizan los enfoques, técnicas e instrumentos utilizados, destacando las estrategias más efectivas para enfrentar la crisis sanitaria y su impacto en la población mayor.

Por lo tanto, la investigación incluyó consultas de fuentes documentales como tesis, artículos científicos, páginas web y libros tanto en inglés como en español. El presente trabajo se realizó con información recopilada de documentos publicados desde 2001 al 2024; por medio de bases de datos como Google académico, Scopus, SciELO, Redalyc y Dialnet, para contar con distintas perspectivas de autores de distintos países interesados en el tema.

En este sentido, en la búsqueda en base de datos se usaron palabras claves como: atención a personas adultas mayores, trabajo social-pandemia, intervención de trabajo social, Covid-19 y la intervención social.

1.1 Estado del arte

La pandemia de COVID-19 ha tenido un impacto significativo en diversos grupos poblacionales, especialmente en las personas mayores, quienes han enfrentado desafíos únicos debido, al aislamiento social, las restricciones de movilidad y el aumento en la vulnerabilidad a problemas de salud. Este estado de la cuestión explora la intervención del trabajo social con este grupo, tanto antes como durante la pandemia, enfocándose en los cambios y modificaciones en la metodología de intervención, así como en las técnicas e instrumentos utilizados para llevar a cabo su labor de manera eficiente, promoviendo así, el bienestar de las personas adultas mayores.

En momentos como la pandemia de COVID-19, la atención a las personas adultas mayores se torna crucial, especialmente considerando los efectos psicológicos derivados del distanciamiento social, el abandono familiar y el miedo al contagio. Ante esta situación, los trabajadores sociales se vieron en la necesidad de desarrollar estrategias que beneficiarán a esta población, asegurando su bienestar social.

En este sentido, surge la necesidad de estudiar las experiencias de las personas mayores (Arias Velasco & Falcones Hernández, 2020), realiza un estudio sobre la intervención social con adultos mayores institucionalizados en un hogar del cantón Lago Agrio, Ecuador durante su confinamiento debido a la pandemia. El estudio enmarcado en el diseño cualitativo analiza las experiencias y opiniones del equipo técnico que trabajó en ese período.

El estudio realizado en Lago Agrio cantón, se identificaron problemáticas en los adultos mayores, como el abandono por parte de sus familias y la falta de contacto con sus cuidadores debido a las medidas de bioseguridad. En consecuencia, las situaciones dadas afectaron significativamente el bienestar biopsicosocial e hicieron que los técnicos tomen medidas adicionales para asegurarse de que las personas adultas mayores permanezcan seguros y mantengan la calidad de vida durante la cuarentena. La intervención del trabajador social fue facilitada por las realidades de emergencia creadas por la pandemia, lo que confirma la necesidad de mayores formas de trabajo interdisciplinario y su importancia en el abordaje de las necesidades emergentes.

En particular, en el caso de Lago Agrio, la tarea para los trabajadores sociales se volvió a formular de modo que debían adoptar un enfoque para preservar ciertos fenómenos en una población que obtuvo una disminución crítica de los índices de aislamiento, ansiedad y abandono emocional. Como se mencionó anteriormente, el estricto incumplimiento de protocolos de bioseguridad se convirtió en un factor para el mejoramiento en la intervención de los trabajadores sociales para mantener a las personas adultas mayores cerca emocionalmente, lo que garantiza que no se sintieran abandonados a pesar de las limitaciones.

En Lago Agrio, los trabajadores sociales utilizaron varias estrategias novedosas para tratar de mantener abiertos los caminos de apoyo afectivo y social, las que comprenden en dos aspectos: medios de comunicación orientadas a promover el contacto entre los movilizados y sus familiares a distancia, así como, un programa interno de estimulación cognitiva y recreacional contemplado según las restricciones impuestas por el aislamiento.

En este sentido, el estudio sobre Lago Agrio ofrece un marco comparativo útil para analizar cómo la intervención del trabajador social se ha modificado en diferentes contextos institucionales durante la pandemia, destacando, la importancia de la adaptabilidad y la innovación en las estrategias de atención a las personas adultas mayores, que podría ser utilizada para comparar la intervención de las trabajadoras sociales en el Centro Estatal de Atención Geriátrica Integral CESAGI, en Pachuca de Soto, Hidalgo, antes y durante la pandemia.

Así mismo, (Barro, Cobos, Machado, & Nieva, 2020), en el artículo “Trabajo social con personas mayores en tiempos de COVID-19”, tratan sobre cómo se modificó el trabajo social para atender a las personas mayores en tiempos de la pandemia, cómo era necesario cambiar las intervenciones para tratar con aislamiento y falta de contacto social, que afectaba de manera importante a esta población.

El texto afirma la importancia de las soluciones creativas, como la comunicación utilizando Tecnologías de la Información y Comunicación para apoyar el contacto social y emocional/psicológico en la falta de comunicación en persona, al igual que, destaca la importancia de la intervención interdisciplinaria y flexibilidad de enfoques para apoyar el bienestar completo de las personas mayores en la pandemia.

De hecho, ambas investigaciones están relacionadas entre sí porque abordan las adaptaciones del personal de trabajo social y cómo desempeñaron un papel crítico al proteger la estabilidad emocional de los residentes, evitando que, se desatendieran sus necesidades sociales y psicológicas debido al aislamiento. De hecho, ambas investigaciones resaltan cómo la intervención social se adaptó rápidamente para abordar los efectos nocivos de la crisis de salud en las personas adultas mayores, lo

que demuestra la adaptabilidad y el sacrificio de los profesionales en tiempos de crisis para generar el bienestar a las personas adultas mayores.

Por otro lado, hablando sobre las acciones implementadas por parte del trabajador social antes y durante la pandemia por covid-19 en el contexto de la investigación según (Haddini & Hernández Cardós, 2020) en su artículo titulado “La tercera edad y el Covid-19”, en la revista, La Acción Social. “Revista de Política Social y Servicios Sociales” analiza el impacto de la pandemia de COVID-19 en la población de personas mayores en España. Haciendo uso de la metodología cualitativa documental se exploran los desafíos específicos que enfrentaron, incluyendo el aislamiento social, el acceso limitado a servicios y las medidas adoptadas para proteger su salud física y mental durante la crisis sanitaria. El artículo subraya, la importancia de adaptar las políticas sociales para responder a las necesidades emergentes de esta población generando una crítica y una denuncia sobre el trato que están recibiendo las personas adultas mayores siendo los que más atención deberían de recibir por razones lógicas: ser la población con alto riesgo de enfermar gravemente, sin embargo, esta destaca que la pandemia reveló profundas deficiencias en el sistema de atención a los mayores, especialmente en las residencias. La falta de recursos, personal capacitado y políticas adecuadas, llevó a un trato inhumano y a una alta mortalidad en este grupo vulnerable.

En este contexto, el artículo es altamente relevante para la investigación sobre la modificación de la intervención del trabajador social en la persona adulta mayor antes y durante la pandemia por COVID-19, en el CESAGI, ya que subraya la importancia de mejorar las prácticas de trabajo social para garantizar una atención integral y digna, especialmente en situaciones de crisis como la pandemia. La crítica al trato recibido por los mayores refuerza la necesidad de que los trabajadores sociales adapten y optimicen sus intervenciones para abordar estas deficiencias y proporcionar un mejor apoyo a esta población vulnerable, siendo un aspecto central de la investigación.

De igual forma, en Portugal se enfrentó la pandemia de COVID-19 con desafíos similares (Carvalho, Teles, Ribeirinho, & Marques, 2022), la falta de políticas públicas específicas para enfrentar la crisis sanitaria de tal magnitud, lo que obligó a las trabajadoras sociales a hacer cambios sustanciales en su práctica profesional para

desarrollar respuestas innovadoras en la ausencia de estas políticas validada por directrices gubernamentales, a fin de adaptarse debido a la necesidad de políticas más robustas y adaptadas a futuras emergencias sanitarias.

Una de las estrategias implementadas ante la falta de políticas públicas claras y específicas en coordinación con otras instituciones, incluyen lineamientos sobre protección personal, medidas de distanciamiento social y procedimientos de higiene para prevenir la propagación de dicho virus, además de establecer reglas internas dentro de cada instituto como la gestión de recursos, coordinación de equipos y la creación de espacios de aislamiento para casos sospechosos o casos confirmados por COVID.19; por otro lado, se modificaron los métodos de trabajo que al igual que todas las investigaciones las visitas domiciliarias se suspendieron o se redujeron, el uso de plataformas digitales para videollamadas, se modificaron los servicios de atención domiciliaria, priorizando los casos más urgentes y esenciales para adaptarlos a nuevos métodos de trabajo, esto agilizó la atención para las personas adultas mayores y la propagación del virus se redujo ya que debido a la vulnerabilidad de las personas adultas es mucho mayor ante la situación enfrentada.

En consecuencia, la experiencia adquirida por los trabajadores sociales durante la pandemia los llevó a abogar por cambios más amplios en las políticas públicas destacando la necesidad de una mayor inversión en los servicios sociales y de salud para las personas adultas mayores aumentando foros de políticas e informes para desarrollarlas de manera adecuada e integradas para enfrentar futuras crisis de salud pública (Carvalho, Teles, Ribeirinho, & Marques, 2022).

Por otra parte, se llevó a cabo una intervención dirigida a la población de personas adultas mayores durante la crisis, con el objetivo de evitar más contagios. La investigación de (MDPI, 2022), examinó los resultados conductuales y psicológicos de tales intervenciones durante la pandemia de COVID-19. Esta revisión sistemática reunió estudios aplicados sobre diversos tipos de intervenciones tales como programas de apoyo psicológico, actividades recreacionales y soluciones tecnológicas.

Asimismo, los resultados demostraron que estas intervenciones redujeron los niveles de ansiedad, depresión y aislamiento social entre la población de personas adultas mayores, a su vez las intervenciones que emplean tecnología, como programas o talleres para el mejoramiento de la salud y grupos de apoyo virtuales, tienen los mayores efectos en la mantención de vínculo social y mejora del bienestar psicológico. No obstante, también se evidenciaron limitaciones como la falta de inclusión de la tecnología en la vida de varias personas adultas mayores y la variabilidad en la calidad de las intervenciones.

En conclusión, las intervenciones destinadas a las personas adultas mayores durante la pandemia resultaron ser favorables para el bienestar psicológico y la reducción del aislamiento social. Sin embargo, hacen falta más investigaciones para abordar la barrera en el acceso y la eficacia de las intervenciones. La experiencia de la pandemia puso en manifiesto la necesidad de estrategias más inclusivas y accesibles para apoyar a las personas adultas mayores en situaciones de crisis.

De la misma manera, en otros contextos, el trabajo social es valorado por sus actividades dirigidas a las personas adultas mayores, quienes, al ser consideradas frecuentemente como una población vulnerable, requieren un enfoque especializado. Por lo tanto, en la investigación titulada "Intervención del Trabajador Social en la Resiliencia de Adultos Mayores del Centro Geriátrico Matilde Huerta Centeno" (Mero L. A., 2023) los autores intentan descubrir la interacción entre el trabajador social y la capacidad de las personas adultas mayores. La investigación de tipo cualitativo-cuantitativo revela la necesidad del trabajador social de abordar este problema y la efectividad de su trabajo entre las personas adultas mayores y los proveedores de servicio en un hospital de asistencia geriátrica. En general, es importante enfatizar que la resiliencia es crucial para abordar los problemas y las adaptaciones que se encuentran en una persona adulta mayor pues ha ayudado a enfrentar situaciones estresantes y adaptarse a los cambios.

En este sentido, los trabajadores sociales desarrollan un papel de ayuda, gestión de recursos, apoyo a través de asesoramiento en situaciones de crisis, orientación en la toma de decisiones, promoción de habilidades y motivación entre otras. Por tanto, la

intervención del trabajador social es bastante necesaria para fortalecer la resiliencia en las personas adultas mayores. No sólo proporciona apoyo práctico adecuado, sino que también ayuda a los mayores a aceptar el envejecimiento en general de una manera más positiva y mantener la actitud de vida de manera optimista. La resiliencia en este grupo se relaciona con una mejor adaptación a la vejez, una menor incidencia de depresión y una mayor calidad de vida.

Por otro lado, se puede notar en ambos enfoques una visión más completa de cómo las intervenciones del trabajador social no sólo promueven la resiliencia en situaciones normales, sino que, también son cruciales en contextos de crisis como la pandemia, ya que buscan la manera de adaptarse y sobrellevar una atención grata para las personas adultas mayores, al igual genera un aprendizaje a través de su experiencia vivida para preparar a profesionales para futuros desafíos.

Por otro lado, (Rodríguez, 2020) en el estudio El rol del trabajo social en la atención de crisis entre adultos mayores: Lecciones de la pandemia de COVID-19, aborda cómo la pandemia de COVID-19 impactó a las personas adultas mayores y el papel crítico que desempeñó el trabajo social en su atención durante esta crisis afecta globalmente.

En resumen, esta investigación realizada en la Ciudad de México, examinó cómo las personas adultas mayores enfrentaron desafíos significativos en la salud física, el bienestar mental y el aislamiento social, además, de cómo los trabajadores sociales trataron estos problemas. El estudio resalta las intervenciones modificadas por los profesionales de trabajo social, incluidos el servicio a distancia y adaptación de equipos de apoyo en el contexto de la COVID-19. Se abordó la necesidad de la evolución de las intervenciones de los servicios humanos para hacer frente a la emergencia, que afectó a decenas de países y millones de vidas a nivel mundial.

Es así que, los trabajadores sociales desempeñan un papel crucial en la evaluación y ejecución de intervenciones con las personas adultas mayores, ya que se identificaron y evaluaron directamente sus necesidades, relacionadas con su salud física y mental; dada la ansiedad y la depresión traídas por el aislamiento, los trabajadores sociales

contribuyeron con ayuda emocional y psicológica, lo que los llevó a implementar estrategias de manejo del estrés para mejorar la seguridad de estas personas.

Es por ello, que defender los derechos y necesidades de los ancianos igualmente fue otra responsabilidad clave de los trabajadores sociales que actuaron como defensores, que promueven el acceso imparcial y garantizaban que las inquietudes de sus pacientes se escucharan. De igual manera, los trabajadores sociales brindaron educación para mantener a los ancianos informados y capacitados en aspectos preventivos contra el COVID-19 así como en el uso de plataformas de tecnología de información para la comunicación con familiares y los servicios prestados.

Además, de manejar crisis inmediatas, como emergencias médicas y problemas financieros, los trabajadores sociales fomentaron el desarrollo de redes de apoyo social, facilitando grupos de apoyo virtuales y conectando a las personas adultas mayores con voluntarios que pudieran ofrecer asistencia adicional. A través de estas diversas funciones, los trabajadores sociales no solo mitigaron los efectos negativos de la pandemia en las personas adultas mayores, sino que también adoptaron sus prácticas para enfrentar los desafíos excepcionales que presentó la crisis sanitaria global.

Siguiendo en el mismo contexto, de la pandemia por COVID-19 el trabajador social como las personas adultas mayores experimentaron un aumento en los niveles de estrés, ansiedad y miedo. Tal como menciona (Ozamiz Etxebarria & Dosil Santamaria, 2020) en su investigación "Niveles de estrés, ansiedad y depresión en la primera fase del brote del COVID-19 en una muestra recogida en el norte de España", se analiza el impacto psicológico del brote de COVID-19 en la población del norte de España durante las primeras fases de la pandemia. Además de abordar cómo las autoridades y los profesionales de la salud, ya no en específico de trabajo social, sino de forma general cómo los profesionales de manera conjunta enfrentaron la crisis causada por la pandemia de Covid-19. Se menciona, que la respuesta inicial se centró en medidas de confinamiento estricto para reducir la propagación del virus, lo cual tuvo un impacto significativo en la vida cotidiana de las personas. Sin embargo, estas medidas también llevaron a desafíos importantes, como el aumento del estrés, la ansiedad y otros problemas de salud mental.

Por ende, para manejar la crisis, destaca la importancia de la colaboración entre diferentes sectores, incluyendo el sistema de salud, las autoridades gubernamentales y la sociedad en general. Los profesionales de la salud tuvieron que adaptarse rápidamente a nuevas formas de trabajo, como la telemedicina, para continuar brindando atención sin poner en riesgo la seguridad de los pacientes y del personal sanitario. La investigación sugiere que la experiencia de la pandemia resaltó la necesidad de reforzar la infraestructura sanitaria y mejorar la preparación ante futuras crisis sanitarias, además subraya la importancia de la comunicación clara y efectiva con la población para reducir la incertidumbre y el miedo durante la crisis ya que, la formación continua de los trabajadores de la salud y su apoyo emocional también se consideran cruciales para enfrentar adecuadamente situaciones de emergencia.

Dicha investigación no menciona específicamente la experiencia del trabajador social durante la pandemia, sin embargo, permite analizar el impacto general de la pandemia en la mortalidad y la vida cotidiana en España, así como conocer las respuestas del sistema de salud y las autoridades ante la crisis, además trata temas relacionados con la salud mental y el bienestar de la población, aspectos en los cuales los trabajadores sociales desempeñan un papel fundamental.

Dentro de lo que abarca la experiencia del trabajador social durante la pandemia de Covid-19 y su labor en un centro gerontológico en Portugal, como todas las investigaciones presentaron diferentes dificultades y desafíos, sin embargo en la investigación de (Fontoura Dias, Araújo, & Liliana , 2023), quien menciona que una de las principales dificultades fue la gestión emocional, tanto de los residentes y sus familias como de los propios trabajadores sociales, debido al contexto de miedo e incertidumbre por el riesgo de contagio del virus. Además, la carga excesiva de trabajo, por las medidas de salud pública y la escasez de personal disponible, complicó aún más la situación, la pérdida de personal, ya sea por contagios o por el temor de asistir al trabajo, también fue un factor determinante que desafió al trabajador social.

Además, de la dificultad de adaptación tecnológica por las nuevas técnicas de intervención se tuvo que incorporar rápidamente el uso de tecnologías digitales para mantener el contacto entre los residentes y sus familias, lo que implicó barreras como la

falta de equipo adecuado y la alfabetización de las personas adultas mayores, el desafío que tuvo que enfrentar los trabajadores sociales al sustituir las visitas familiares por llamadas de video y la organización de actividades a través de medios digitales, quienes durante el confinamiento perdieron el contacto físico con sus seres queridos.

El trabajo en equipo fue esencial para superar cada dificultad ya que resultó para manejar la sobre carga de trabajo y así brindar apoyo mutuo, al igual que las nuevas estrategias de intervención y la tecnología utilizada minimizó el impacto de la pandemia y apoyo en el bienestar de las personas adultas mayores; esta investigación resalta la importancia del apoyo y la formación continua hacia los profesionales particularmente a las trabajadoras sociales especialmente en contextos de crisis, puesto que, ofrecen una base sólida y toman un papel fundamental en la atención de personas adultas mayores en diferentes contextos.

Aparte de las dificultades enfrentadas, también hay una experiencia de investigación en el contexto de Nigeria, el estudio de (Oluwagbemiga , Mahmoud, Adeoti, & Abiodun, 2024), parte de los trabajadores sociales médicos, centrado en la experiencia con un grupo de personas adultas mayores con demencia durante la pandemia de COVID-19, está basado en entrevistas a 26 trabajadores sociales médicos de seis hospitales gubernamentales en el suroeste de Nigeria. El estudio identificó varios desafíos, como la necesidad de cambio rápido y adaptación a los protocolos de salud pública y las medidas de cuarentena. Además, la falta de equipos de protección personal y recursos para implementar servicios de atención remota.

Por un lado, la falta de una infraestructura adecuada en los hospitales para apoyar plenamente a los pacientes con demencia y sus familias forzó a los trabajadores sociales a ser creativos en la gestión de recursos limitados y modificar sus métodos de atención para asegurar que todos los pacientes tuvieran acceso y apoyo adecuado.

Estas medidas se centraron especialmente en brindar apoyo emocional y discutir estrategias de afrontamiento, lo cual ayudó a fortalecer a los profesionales durante ese momento de crisis. Sin embargo, la investigación concluye destacando la importancia del trabajador social por su flexibilidad, capacidad de innovación, apoyo emocional, y

estrategias de adaptación, así como el uso de técnicas e instrumentos que garantizan el bienestar tanto de los pacientes como de los propios trabajadores sociales.

Para afrontar estos desafíos, los trabajadores sociales adoptaron varias estrategias de intervención, como el uso de herramientas digitales como videollamadas, talleres en línea, comunicación por medio de un chat, además el autocuidado y el fortalecimiento del apoyo mutuo entre colegas.

Durante la primera ola de la crisis sanitaria por Covid.19 en la investigación de (Úriz, 2021), analiza la toma de decisiones éticas de los trabajadores sociales en la atención a las personas adultas mayores en residencias, inmigrantes, personas sin hogar y familias en riesgo de exclusión social, en este escenario el trabajador se enfrenta a nuevos desafíos que ilustran dilemas éticos vividos, tales como la necesidad de equilibrar el respeto por la autonomía de los usuarios con la obligación de priorizar su bienestar, especialmente en situaciones donde las medidas de confinamiento y aislamiento eran necesarias para proteger la salud pública; además, hallazgos del estudio destacan sobre navegar entre la preservación de confidencialidad y la necesidad de compartir información crítica en situaciones de emergencia, a menudo sin un consentimiento informado debido a la urgencia de la situación, además de enfrentarse a distribuir material y recursos limitados disponibles de manera equitativa a causa de una alta demanda y escasez.

Esta investigación retoma puntos significativos que otras investigaciones no logran ver, como lo es la falta de respuestas ágiles instituciones, ya sea para la canalización de algún paciente o simplemente para la aprobación de soluciones creativas y protocolos de intervención innovadores para satisfacer necesidades inmediatas de las personas en situación de vulnerabilidad. Además, ofrece una reflexión crítica sobre el rol del trabajo social durante la pandemia destacando el compromiso profundo con los principios de justicia social y protección del bienestar juntamente con el acompañamiento y la intervención directa con los usuarios

Por otro lado, están las políticas públicas que, antes de la pandemia, no se tomaban en cuenta. A partir de la vulnerabilidad de la población de las personas adultas mayores

frente a una crisis como la del Covid-19, estas políticas comenzaron a adquirir importancia, especialmente para enfrentar situaciones como el temor al contagio. En este contexto, se retoma el artículo "Intervención de Trabajo Social con Adultos Mayores" de (Carvajal Cañas, 2013), donde se presenta un recorrido por los términos "envejecimiento" y "vejez", destacando la importancia de la pérdida en la concepción de esta etapa de la vida.

Este artículo de investigación fue elaborado bajo la exploración relevante de los conceptos científicos del envejecimiento y la vejez y reclama el ámbito de aplicación a la intervención del Trabajo Social con las personas adultas mayores. Fue referente desde los aspectos biológicos, psicológicos, sociales. El envejecimiento puede describirse como la devaluación del funcionamiento biológico, psíquico o social, mientras que la vejez puede ser vista como un período de vida donde las acumulaciones de pérdidas alcanzadas durante la vejez afectan finalmente al curso de la vida en general.

Las metodologías de intervención se dividen en tres niveles: individual, familiar y comunitario. A nivel individual, se abordan enfoques preventivos, remediales y terapéuticos, destacando la reminiscencia y la recreación como herramientas clave para mejorar la calidad de vida de los mayores. La intervención familiar se centra en la terapia y en la creación de grupos de apoyo, mientras que la intervención comunitaria busca promover la participación activa de las personas adultas mayores en la vida social.

En este contexto, el rol del trabajador social se enfocó en la intervención individual en donde se previene situaciones que puedan afectar negativamente a las personas adultas mayores a través de plataforma digitales, además de, la intervención familiar es decir, el trabajador social realiza terapia y facilita grupos de apoyo, entreteniéndolo a la familia como un sistema donde los miembros interactúan entre sí con el objetivo de preservar el sistema familiar en beneficio de las personas adultas mayores, mejorando la comunicación y fortaleciendo la autonomía familiar.

El documento concluye mencionando a los trabajadores sociales para que se involucren más profundamente en el estudio de esta población y promuevan políticas públicas que mejoren su calidad de vida, ya que es necesario la intervención comunitaria hacia la construcción de políticas sociales, debido a que las metas de esas políticas deben estar encaminadas a cambiar las estructuras sociales para hacerlas más conforme a las necesidades humanas, considerado el contexto particular en el que se aplican.

Se menciona, un aspecto fundamental en la formulación de políticas públicas que es concebir a las personas adultas mayores como parte integral de la estructura social, cultural y económica. Esto implica analizar las particularidades, especificidades, diversidad y pluralidad de este grupo poblacional, entendiendo que no es un grupo homogéneo.

Los objetivos de una política pública para las personas adultas mayores deberían estar orientados a fortalecer su participación en la sociedad, mejorando su bienestar y garantizando que sus necesidades sean atendidas de manera adecuada.

De manera similar, (Mero A. , 2014), 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 diversas epidemias o emergencias sanitarias ocurridas en 2014 en centros día, resaltando el rol del Trabajo Social gerontológico, el cual articula dos campos de acción salud y 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 un papel crucial en la atención de las personas adultas mayores, especialmente en condiciones de abandono. Según la tesis, el trabajador social se encarga de coordinar y definir los lineamientos técnicos en la atención ofrecida a estos ancianos, basándose en principios éticos fundamentales como el respeto a la dignidad, la igualdad, y la autodeterminación del individuo. Asimismo, su formación académica le aporta una visión completa de los problemas, lo

cual es imprescindible para la toma de decisiones que inciden positivamente en la comunidad, más aún en un sector tan vulnerable como las personas adultas mayores hospitalizadas.

En este sentido, el trabajo social, y en especial en su faceta gerontológica, está destinado a promover la calidad de vida y el desarrollo humano en la vejez, a efecto de lograr intervenciones sobre la base de la responsabilidad propia y no discriminación. Asimismo, es determinante para la creación de recursos y la facilitación de la adaptabilidad individual a la convivencia municipal y la prevención de funciones disfuncionales, así como el mejoramiento de las relaciones en la familia y la vecindad. Con base en las fuentes revisadas, se puede derivar de que las investigaciones revisadas hacen énfasis en la intervención esencial del trabajo social para el bienestar de las personas adultas mayores en contexto, ya sean habituales o situaciones críticas.

En el caso de la pandemia COVID-19, los trabajadores sociales han tenido que enfrentar desafíos sin precedentes, obligando a una adaptación y aplicación de estrategias innovadoras para compensar los efectos del aislamiento social y otros problemas generados por el confinamiento. Por otro lado, la revisión de las políticas y las revisiones metodológicas anotan la necesidad de rediseñar las estructuras sociales y de salud humanitarias para hacer frente a futuras crisis de manera más eficiente, garantizando un tratamiento integral y acorde a los derechos humanos de los mayores. Por ende, las experiencias adquiridas durante la pandemia deben ser la base para la mejora de las prácticas del trabajo social y la creación de políticas públicas más inclusivas y acorde a las peculiaridades de esta población vulnerable.

En conclusión, la pandemia de COVID-19 ha revelado tanto fortalezas como las debilidades del sistema de atención a las personas adultas mayores, y ha puesto en evidencia la importancia del rol del trabajador social en la promoción de la resiliencia y el bienestar integral de las personas adultas mayores. Es necesario que estos aprendizajes se traduzcan en mejoras continuas en la formación de profesionales y en el diseño de políticas públicas que garanticen un envejecimiento digno y saludable para todos.

1.2 Justificación

La vejez, según Alvarado y Salazar en su investigación *“Análisis del concepto de envejecimiento”*, (2014) constituye hoy en día uno de los problemas en la sociedad que demandan una mayor atención, debido a que muchas de las personas mayores enfrentan una absoluta pobreza y abandono. Su calidad de vida denota cambios bruscos que traen consigo múltiples afectaciones en su salud física y emocional. El deterioro mental y las discapacidades se vuelven una característica de status que no les permite acoplarse a funciones o roles dentro de la cotidianidad (García, 2014).

Pensando en las disciplinas que se encargan en el cuidado y el bienestar de las personas mayores, principalmente en el Trabajador Social se busca analizar la intervención que realiza antes y durante el periodo de confinamiento por la pandemia del Covid-19, siendo uno de los profesionales con principios éticos, direccionados a orientar y capacitar la intervención a partir de los valores humanistas para el desarrollo integral de la persona como individuo y como parte de la sociedad.

Según, (González, 2021) al ser personas adultas mayores son parte de la población de atención prioritaria en nuestro país y al momento la población más vulnerable ante la pandemia de la Covid-19 resulta importante que desde el Trabajo Social se generen investigaciones que brinden aportes para fortalecer la intervención social con personas mayores.

Este trabajo busca contribuir bajo una síntesis teórica sobre la importancia del fortalecimiento del equipo interdisciplinario que en la modernidad demanda una creciente tendencia de especialización que permitan construir nuevas estrategias que puedan hacer frente a la situación compleja de la contingencia causada por la pandemia para que el trabajo social se mantenga eficiente y comprometida en hacer prevalecer los derechos de las personas mayores para ser atendidos en diferentes campos sociales que requieran de la interacción.

Con base en el censo del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) 2020, a nivel nacional residen 15.1 millones de personas adultas mayores (de 60 años o más),

de las cuales aproximadamente 6.5 millones son mujeres. En el municipio de Hidalgo, este grupo alcanza un total de 118,929 personas, divididas en 55,713 hombres y 63,216 mujeres. Esta población está clasificada como personas adultas mayores según criterios del INEGI y la OMS que establecen como punto de partida los 60 años (INEGI, Estimaciones de CONEVAL con base en el Censo de Población y Vivienda 2010, 2010).

En el estado de Hidalgo, la población adulta mayor (personas de 60 años o más) es un grupo significativo en términos demográficos y sociales. De acuerdo con los datos del Censo de Población y Vivienda 2020 del INEGI, Hidalgo tenía una población total de 3,082,841 personas. De estas, un porcentaje considerable corresponde a personas adultas mayores.

En 2020, en Hidalgo, se estimó que 11.2% de la población era mayor de 60 años. Esta cifra refleja un aumento en comparación con censos anteriores, lo que indica un envejecimiento progresivo de la población. Esta tendencia es consistente con el patrón nacional de aumento en la proporción de personas adultas mayores debido a factores como la disminución de la tasa de natalidad y el aumento en la esperanza de vida (INEGI, 2021).

Este trabajo investigativo busca contribuir con el Centro Estatal de Atención Geriátrica Integral (CESAGI), Pachuca De Soto, Hidalgo, quien atiende habitualmente a 1,500 personas adultas mayores, además de a 130 personas adicionales que son revisadas y diagnosticadas por especialistas cada día, por lo tanto, se realiza un análisis de las dificultades, necesidades y estrategias de la intervención del equipo de Trabajo Social con las personas mayores, antes y durante el confinamiento por la pandemia.

La importancia del trabajo social en la representación de la persona mayor radica en el rol que juegan los profesionales de esta área, quienes tienen el compromiso de buscar soluciones viables, oportunas y pertinentes que permitan atender las necesidades de esta población en riesgo, aportando significativamente a un proceso de envejecimiento con menores problemas (Llamas, 2011).

1.3 Planteamiento del problema

El reto de intervención de Trabajo Social con Personas Adultas durante la pandemia.

A principios del año 2020, el surgimiento de la pandemia de COVID-19, originada por el virus SARS-CoV-2, generó un impacto significativo, especialmente en la población de personas mayores; el 27 de febrero de 2020 marcó el inicio del primer caso de COVID-19 detectado en México. En un lapso de 64 días desde este diagnóstico inicial, el panorama cambió drásticamente. Para el 30 de abril, el número de pacientes confirmados se disparó de manera exponencial, llegando a un total de 19,224 casos, con un lamentable saldo de 1,859 fallecidos, lo que representa un 9.67% de la población afectada (Gobierno de México, 2020).

Por otro lado, Quezada (2020) menciona a la Ciudad de México como epicentro de la mayoría de los casos de COVID-19. La edad promedio de los pacientes afectados fue de 46 años. Dentro de los 12,656 casos confirmados, se observó que el grupo de edad más afectado se encontraba entre los 30 y 59 años, representando el 65.85% del total. Además, se registró una mayor incidencia en hombres, que representaron el 58.18% de los casos confirmados, en comparación con el 41.82% de mujeres. Los pacientes fallecidos presentaban una variedad de comorbilidades, siendo las más comunes la hipertensión, que afectaba al 45.53% de los casos, seguida de la diabetes con un 39.39%, y la obesidad con un 30.4%.

Por consiguiente, el 24 de marzo de 2020, el gobierno federal decretó el inicio de la fase dos de la pandemia de COVID-19 en el país. Durante esta etapa, se suspendieron principalmente ciertas actividades económicas, se restringieron las congregaciones masivas y se recomendó encarecidamente a la población en general permanecer en sus domicilios. Esta recomendación fue especialmente dirigida a las personas mayores de 60 años y a aquellas con diagnóstico de hipertensión arterial, diabetes, enfermedad cardíaca o pulmonar, inmunosupresión inducida o adquirida.

En este contexto, destaca el papel esencial del trabajador social para brindar apoyo, acompañamiento y planificación de estrategias que fortalezcan estas estructuras. La

experiencia y conocimiento práctico del profesional en Trabajo Social en los contextos locales son herramientas clave para desarrollar respuestas y estrategias efectivas, desafiando paradigmas y fomentando la participación consciente y transformadora en la búsqueda de soluciones.

Sin embargo, ante la falta de protocolos establecidos para esta situación, se han ido desarrollando sobre la marcha diferentes herramientas de apoyo social con el objetivo de combatir no solo la propagación del virus, sino también la angustia que esta situación genera y para salvaguardar la salud mental de la sociedad. En relación con la crisis generada por la pandemia del COVID-19, en las asociaciones civiles que velan por el bienestar de la persona mayor, se vieron en la necesidad de cambiar su método de intervención debido a las restricciones establecidas bajo medidas sanitarias, se implementaron formas eficaces de trabajo, lo que propició la aparición de modalidades de trabajo a distancia, y vía telefónica, esto con el fin de seguir con el trabajo de dichos hogares y sus personas en condiciones seguras.

En México es un área que se expandió significativamente. Como resultado de la restricción de la movilidad, constituyó una herramienta tecnológica más que satisfactoria para mantener la interacción y dar una imagen diferente a un uso del tiempo libre.

En el contexto del Centro Estatal de Atención Geriátrica Integral (CESAGI) en Pachuca de Soto, Hidalgo, se implementó por completo el trabajo virtual, esto implicó que el personal de trabajo social brindará su apoyo de manera digital desde las instalaciones de CESAGI. Las personas adultas mayores tuvieron que adaptarse al uso de computadoras, celulares u otros dispositivos que les permitiera participar en conferencias y talleres. Cabe destacar, que el acceso a internet era gestionado por los propios usuarios, quienes adquirirían sus conexiones de manera independiente. Esta manera de trabajo se mantuvo durante un periodo de 2 años, comprendido entre el 23 de marzo de 2020 al 5 de abril de 2022, cuando la Organización Mundial de la Salud (OMS) anunció el fin de la emergencia sanitaria por COVID-19 en México.

La transformación en las dinámicas laborales y la necesidad de adaptarse a nuevas modalidades de intervención representan un desafío significativo para los profesionales, tal como lo señala la Escuela Nacional de Trabajo Social. Este fenómeno ha sido el motor detrás de la presente investigación, la cual tiene por objetivo identificar el cambio que tuvo la metodología, así como conocer las técnicas principales para cumplir con los procedimientos de atención hacia las personas mayores y por último comparar la labor realizada antes y durante la pandemia en el periodo 2020-2021, en el Centro Estatal de Atención Geriátrica Integral (CESAGI), ubicado en Pachuca de Soto, Hidalgo.

1.4 Pregunta de investigación

La pandemia de COVID-19, que emergió a principios del año 2020, ha generado un profundo impacto en diversas esferas de la sociedad a nivel mundial. En este sentido, la pandemia del coronavirus ha puesto a algunos segmentos de la población en una posición especialmente vulnerable. En particular, las personas adultas mayores residentes en México que están en riesgo de complicaciones y muerte por COVID-19.

De igual manera en el Centro Estatal de Atención Geriátrica (CESAGI), Pachuca de Soto, Hidalgo la pandemia impactó significativamente y por proteger a los trabajadores y los residentes por igual, el funcionamiento del centro ha sido sometido a una serie de restricciones y factores limitantes que han alterado la forma en que funcionan las secciones individuales del CESAGI. Si bien la implementación de medidas de prevención ha garantizado la explotación segura del centro, también ha planteado desafíos a la hora de preservar la continuidad de la atención brindada, la eficiencia y otros factores. Con el fin de garantizar la ausencia del riesgo de infecciones, se introdujeron tecnologías virtuales en el trabajo con los residentes y la intervención con las personas adultas mayores.

En este contexto, surge la necesidad de comprender en profundidad los efectos de la pandemia en la atención de la persona mayor y el papel del trabajador social en este proceso. Esta investigación se propone analizar la labor del Trabajador Social en el

CESAGI antes y durante la contingencia generada por COVID-19, durante el periodo 2020-2021. Con el objetivo de identificar el cambio que tuvo la metodología, así como conocer las técnicas principales para cumplir con los procedimientos de atención hacia las personas mayores y por último comparar la labor realizada antes y durante la pandemia.

Pregunta de investigación

¿Cuáles fueron las modificaciones de la intervención del Trabajador Social en la atención a la persona mayor antes y durante el confinamiento por la pandemia de COVID-19 en el periodo 2020-2021 en el Centro Estatal de Atención Geriátrica Integral (CESAGI), Pachuca de Soto, Hidalgo?

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

- Analizar la modificación de la intervención del Trabajador Social en la atención a la persona mayor antes y durante el confinamiento por la pandemia de COVID-19 en el periodo 2020-2021 en el Centro Estatal de Atención Geriátrica Integral (CESAGI), Pachuca de Soto, Hidalgo.

1.5.2 Objetivos específicos

1. Identificar el cambio que tuvo la metodología de intervención de Trabajo Social para cumplir con los procedimientos de atención hacia las personas mayores antes y durante la contingencia generada por el COVID-19, en el periodo 2020-2021 en el Centro Estatal de Atención Geriátrica Integral (CESAGI), Pachuca de Soto, Hidalgo.

2. Conocer las principales técnicas de intervención, que el Trabajador Social desarrolla con las personas mayores durante la contingencia generada por el COVID-19, en el periodo 2020-2021, en el Centro Estatal de Atención Geriátrica Integral (CESAGI), Pachuca de Soto, Hidalgo.
3. Comparar la intervención del Trabajador Social en atención a las personas mayor antes y durante la contingencia generada por COVID-19, en el periodo 2020-2021, en el Centro Estatal de Atención Geriátrica Integral (CESAGI), Pachuca de Soto, Hidalgo.

1.6 Metodología

Para comprender de manera profunda y detallada los cambios en la intervención del Trabajo Social en la atención a personas mayores durante la pandemia de COVID-19, se adoptó un enfoque metodológico cualitativo que permite explorar las experiencias y percepciones de los profesionales en su contexto natural; que de acuerdo con (Jurgenson, 2003):

Este término abarca una serie de métodos y técnicas con valor interpretativo que buscan describir, analizar, decodificar, traducir y sintetizar el significado de hechos que ocurren de manera natural. Este enfoque tiene una perspectiva interpretativa y naturalista hacia su objeto de estudio, estudiando la realidad en su contexto natural e interpretando los fenómenos según los significados que tienen para las personas involucradas. pag.13.

En esta investigación se utilizaron elementos cualitativos para analizar la intervención social, considerando la experiencia de cada trabajador social ante los cambios en la metodología y las técnicas de intervención en la atención a la persona mayor antes y durante la pandemia.

1.6.1 Delimitación temporal, espacial y del universo de trabajo

Delimitación temporal.

Los datos utilizados para la realización de este trabajo de investigación corresponden al periodo 2020-2021 considerando únicamente la intervención de las trabajadoras sociales con las personas mayores antes y durante la pandemia.

Delimitación Espacial

Siguiendo lo establecido por (Sabino, 1992), respecto a la delimitación geográfica consiste en situar la investigación en una región o área geográfica específica, indicando expresamente el lugar donde se llevará a cabo.

El proyecto se realizó dentro del Centro Estatal De Atención Geriátrica Integral (CESAGI), se ubica en Pachuca de Soto Hidalgo, depende de la Secretaría de Salud, las cuotas sólo para usuarios derechohabientes de IMSS o ISSSTE, los no derechohabientes son exentos de pagos presentando constancias de no derechohabiencia, por otro lado, dispone de un equipo multidisciplinario de profesionales que brinda atención en diversas áreas como geriatría, gerontología, odontología, oftalmología, clínica de heridas, podología, terapia física, rehabilitación, gerocultora, nutrición y salud mental. Este último se divide en psicología y neuropsicología. En psicología, se abordan las alteraciones del estado de ánimo, que son comunes en las personas adultas mayores, mientras en la neuropsicología se realiza el diagnóstico y tratamiento integral de los pacientes con deterioro cognitivo y/o demencias.

CESAGI ofrece servicios de farmacia, vacunación y laboratorio dental, donde se elaboran prótesis para los pacientes que lo requieren. Como parte de la atención integral, el centro fomenta actividades físicas y de socialización a través del Club de la Persona adulta mayor, mediante talleres de baile, Tai Chi, zumba suave y actividades manuales entre otros. Además, la tienda de heridas atiende crónicas como úlceras venosas y arteriales, pie diabético o úlceras por presión, frecuentes en los pacientes

con escasa o nula movilidad. El CESAGI brinda más de 120 servicios de prevención geriátrica y realiza revisiones médicas regulares para detectar enfermedades como el cáncer cervicouterino, de mama, distrofia prostática, diabetes e hipertensión arterial de manera oportuna.

Su objetivo es brindar una atención integral y multidisciplinaria al adulto mayor frágil con un trato digno y cálido, centrada en la promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación. Para mantener y/o restaurar la salud, funcionalidad y autonomía del individuo en su familia y comunidad, esto promueve el bienestar biopsicosocial.

El Instituto fue fundado el 28 de noviembre de 2008 con el objetivo de convertirse en un centro innovador en la atención integral de adultos mayores, al fomentar una mejor calidad de vida mediante la prevención y sensibilización a la población hidalguense, promoviendo una red de apoyo que fortalezca la independencia física y mental y reduciendo la institucionalización.

1.6 2 Participante

Las participantes son 3 trabajadoras sociales que durante el período 2020-2021 se encontraban laborando en el Centro Estatal de Atención Geriátrica Integral (CESAGI) con un horario de 8:00 a 16:00 horas.

Tabla 1

Datos de entrevistados.

Código	Edad	Sexo	Nivel de estudio
Entrevistada 1	37 años	Femenino	Carrera técnica
Entrevistada 2	46 años	Femenino	Carrera técnica
Entrevistada 3	56 años	Femenino	Carrera técnica

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados en campo.

1.6.3 Métodos y técnicas

Para esta investigación, la recolección de información se basó en la técnica de entrevista semiestructurada. El día 29 de febrero del año 2023, se elaboró una guía de 30 preguntas basada en los objetivos específicos. Se tuvo la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos y obtener mayor información.

Posteriormente, se solicitó el documento “solicitud de información” en la coordinación de trabajo social del Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades en atención al Centro de Atención Geriátrica Integral (CESAGI), solicitando el permiso para el ingreso a la institución específicamente al área de trabajo social, con el objetivo de realizar la entrevista, obteniendo respuesta el día 02 de marzo del 2023 con un documento firmado y sellado por la coordinadora de Trabajo Social.

El día 13 de marzo, se entregó la solicitud a CESAGI y el 15 de marzo CESAGI respondió, otorgando el permiso mediante un documento que autorizaba a la alumna Nayeli Hernández López para la recopilación de información. Asimismo, se procedió a agendar una fecha en la que estuvieran disponibles las tres trabajadoras sociales.

Al día siguiente, acudió al Centro Estatal de Atención Geriátrica Integral (CESAGI) para llevar a cabo las entrevistas de manera individual. De igual forma se informó a las trabajadoras sociales que cada respuesta será confidencialmente, garantizando el anonimato de los datos de los participantes toda la información fue utilizada con fines académicos y se solicitó permiso para grabar la entrevista, con el fin de asegurar una mayor precisión en las respuestas.

1.6.4 Análisis temático.

El análisis temático es una de las metodologías esenciales de la investigación cualitativa que permite a los investigadores identificar, analizar e interpretar patrones críticos que emergen de sus datos. Dado que el objetivo principal de esta tesis es explorar cómo la intervención del trabajador social a la persona adulta mayor se modificó antes y durante la pandemia de COVID-19 en Centro Estatal de Atención

Geriátrica Integral (CESAGI), se ejecutó este tipo de análisis para lograr una mejor estructuración y entendimiento del contenido de las entrevistas en profundidad realizadas por los participantes, lo que a su vez les permitió abordar varios aspectos de las experiencias de cada trabajador social que laboró en ambos periodos.

Para la realización de este análisis, se siguieron varios pasos, inicialmente se familiarizó con los datos al leer y releer todas las entrevistas directa e indirectamente, señalando cualquier estructura y significado relevante. Luego, procedí a la generación de códigos o categorías iniciales, en fragmentos de información significativa. Aquí, se generaron 17 códigos con descripciones que capturaron aspectos de las respuestas de las entrevistas.

Posteriormente, se solicitó el documento para la recopilación de información en la coordinación de trabajo social, del Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades, en atención al Centro Estatal de Atención geriátrica Integral CESAGI, con el fin de obtener el permiso para ingresar a la institución, específicamente al área de trabajo social, para realizar la entrevista semiestructurada. La respuesta fue recibida el 02 de marzo del 2023, mediante un documento firmado y sellado por la coordinadora de trabajo social.

Durante todo el proceso, se llevó a cabo la triangulación, que implica que varios investigadores analicen los datos en este caso la tesista y su directora de tesis. Finalmente, se especificaron y se nombraron los temas finales, que se presentaron y analizaron a detalle en los siguientes capítulos de esta tesis. El análisis de los temas me permitió no solo descubrir los cambios en la intervención del trabajador social durante la pandemia, sino también los métodos de enfrentamiento y el fenómeno de la “resiliencia”. De esta manera, esta metodología me dotó de la comprensión profunda y precisa de las experiencias de los participantes y sienta las bases para las conclusiones de esta investigación.

1.6.5 Consideraciones éticas

La recopilación de datos de este estudio se fundamenta en los principios éticos en el cuidado de individuos de avanzada edad, ya que es esencial para garantizar su dignidad, dependencia y salud.

La Ley General De Salud proporciona un marco legal que protege los derechos de la población vulnerable, asegurando el acceso a servicios de salud de calidad y fomentando la participación activa en la toma de decisiones relacionadas con su cuidado, basándose en los siguientes principios: (OMS O. M., 2016).

- **Documentación del consentimiento.** El acuerdo puede ser mostrado de distintas maneras, uno donde el individuo puede comunicarlo oralmente o completar un documento de consentimiento. Generalmente, el individuo tiene que firmar un documento de consentimiento o en el caso de que no pueda tomar la decisión, un tutor legal u otro representante debidamente autorizado debe hacerlo en su lugar.
- **Confidencialidad.** Garantizar la confidencialidad del donante es una parte crucial del almacenamiento de material biológico humano. La información del análisis del material puede causar daño, estigma o angustia si se revela a terceros.
- **Puesta a disposición de los datos.** Los investigadores, patrocinadores y comités de ética de la investigación deben, cuando sea posible, compartir los datos para otras investigaciones (CIOMS, 2016).

En base a principios éticos la investigación se llevó a cabo, bajo la conducción de directores de tesis y con documentos aprobados por la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo y el Centro Estatal de Atención Geriátrica Integral CESAGI.

Capítulo 2. Marco teórico conceptual

En el presente capítulo, se desarrolla el marco teórico que sustenta esta investigación, abordando conceptos y enfoques clave para comprender la intervención del trabajo social con personas adultas mayores durante la pandemia de COVID-19. Se examinarán las bases teóricas del trabajo social, sus metodologías y el papel crucial que desempeña en el apoyo a las personas mayores, en especial en crisis sanitarias y aislamiento.

Esta sección establecerá el fundamento conceptual necesario para analizar y entender las intervenciones realizadas y sus efectos en la población estudiada.

2.1 Teoría ecológica

Este modelo se basa en la noción de sistema como el conjunto de componentes que conforman una estructura y donde cada uno tiene una función para satisfacer las necesidades. Esto indica que el sistema funciona. Es necesario buscar sus orígenes en las teorías biológicas, que consideran a los seres vivos como un todo compuesto por múltiples partes que desempeñan funciones específicas (García, 2020).

Debido a que forman parte de grupos interdisciplinarios, donde la preocupación trasciende a la mejora del funcionamiento de las familias y comunidades como un todo integrado, los trabajadores sociales se preocupan por estudiar las interacciones del usuario para establecer un posible mapa de apoyos sociales a considerar durante la intervención, lo que permite prevenir situaciones de vulnerabilidad y exclusión social, que surgen precisamente cuando los sistemas son disfuncionales.

El modelo ecológico de trabajo social forma parte del marco teórico de Bronfenbrenner, quien lo reconoce como una visión integral, sistemática y naturalística del desarrollo psicológico, entendido como un proceso complejo que responde al ambiente o entorno ecológico en el que dicho desarrollo tiene lugar (Torricco, 2002).

El modelo ecológico representa la gradual adaptación entre una persona activa y sus ambientes cercanos (también en constante cambio). Además, este proceso se ve afectado por las interrelaciones entre estos contextos que implican la comunicación, la participación y la información que se encuentra entre cada uno de ellos. Gracias a la aportación de estas estructuras donde se realizan roles, interacciones personales y patrones de acciones que unen al ser humano (Garcia, 2020).

“El postulado fundamental de Bronfenbrenner es que los ambientes naturales son la principal fuente de influencia sobre la conducta humana, por lo que la observación en ambientes de laboratorio o situaciones clínicas nos ofrece poco sobre la realidad humana. No es una novedad afirmar que el funcionamiento psicológico de las personas depende en gran medida de cómo interactúan con su entorno” (Torrico, 2002, pág. 3).

El modelo ecológico de Bronfenbrenner con perspectiva de trabajo social, organiza los contenidos supra sistemáticos mediante una posición seriada de estructuras concéntricas que interaccionan entre sí desde los niveles siguientes:

Microsistema:

Se refiere al nivel más cercano e inmediato al individuo donde se lleva a cabo relaciones interpersonales, roles y patrones de actividades.

El nivel más cercano al sujeto, e influye los comportamientos, roles y relaciones características de los contextos cotidianos en los que este pasa sus días, es el lugar en el que la persona puede interactuar cara a cara fácilmente, como en el hogar, el trabajo, sus amigos (Vaccaro, 2021).

En lo que respecta de identificar el microsistema dentro del tema de investigación se determina como el Centro Estatal de Atención Geriátrica Integral (CESAGI), debido a que es el lugar donde se enfoca la investigación, así también donde se desarrolla el Trabajador social siendo el sujeto de estudio, de igual manera donde la persona adulta mayor interactúa y se relaciona, con el fin de recibir atención por parte de todo el equipo

multidisciplinario en especial la atención que brinda el Trabajador Social, en este caso en 2 etapas identificadas como antes y durante la pandemia.

Mesosistema:

Incluye las interacciones entre dos o más entornos en lo que el individuo se desenvuelve tales como las actividades coordinadas entre la familia y la escuela, familia y círculos de amigos etc.

“El mesosistema incluye las interacciones de dos o más entornos en los que la persona en desarrollo participa activamente. Como resultado, es un sistema de microsistemas. Cuando una persona ingresa a un nuevo entorno, se desarrolla o se expande. Por lo tanto, representaría la interacción entre los diversos en los que se encuentra el tema” (Torrico, 2002, pág. 5).

En otras palabras, el mesosistema se determina que existe durante las 2 etapas de la investigación ya que se define como la metodología de investigación que las trabajadoras sociales ocupan para intervenir con la persona mayor, siendo el método por el cual el trabajador social interactúa para generar y propiciar un bienestar junto con todo el equipo multidisciplinario que trabaja dentro de la institución CESAGI.

Exosistema:

La contingencia ha sido uno de los factores que más intervino, generando un cambio muy drástico para todas y todos los trabajadores dentro de una institución, una de ellas es el Centro Estatal de Atención Geriátrica Integral, determinado como el exosistema del modelo ecológico ya que de acuerdo a la definición se refiere a uno o más entornos en los que el individuo en desarrollo no está incluido directamente, pero en los que se producen hechos que afectan a lo que ocurre en los entornos en los que el individuo sí está incluido, es importante mencionar, que la pandemia fue motivo para que las trabajadoras sociales vieran la manera de cómo trabajar eficientemente lo cual se analizará al exosistema durante el tiempo que duró la pandemia Covid-19.

Influye en los ambientes en los que la persona usualmente no tiene una función activa como participante, pero de los que sí tienen repercusiones sobre la misma (Vaccaro, 2021).

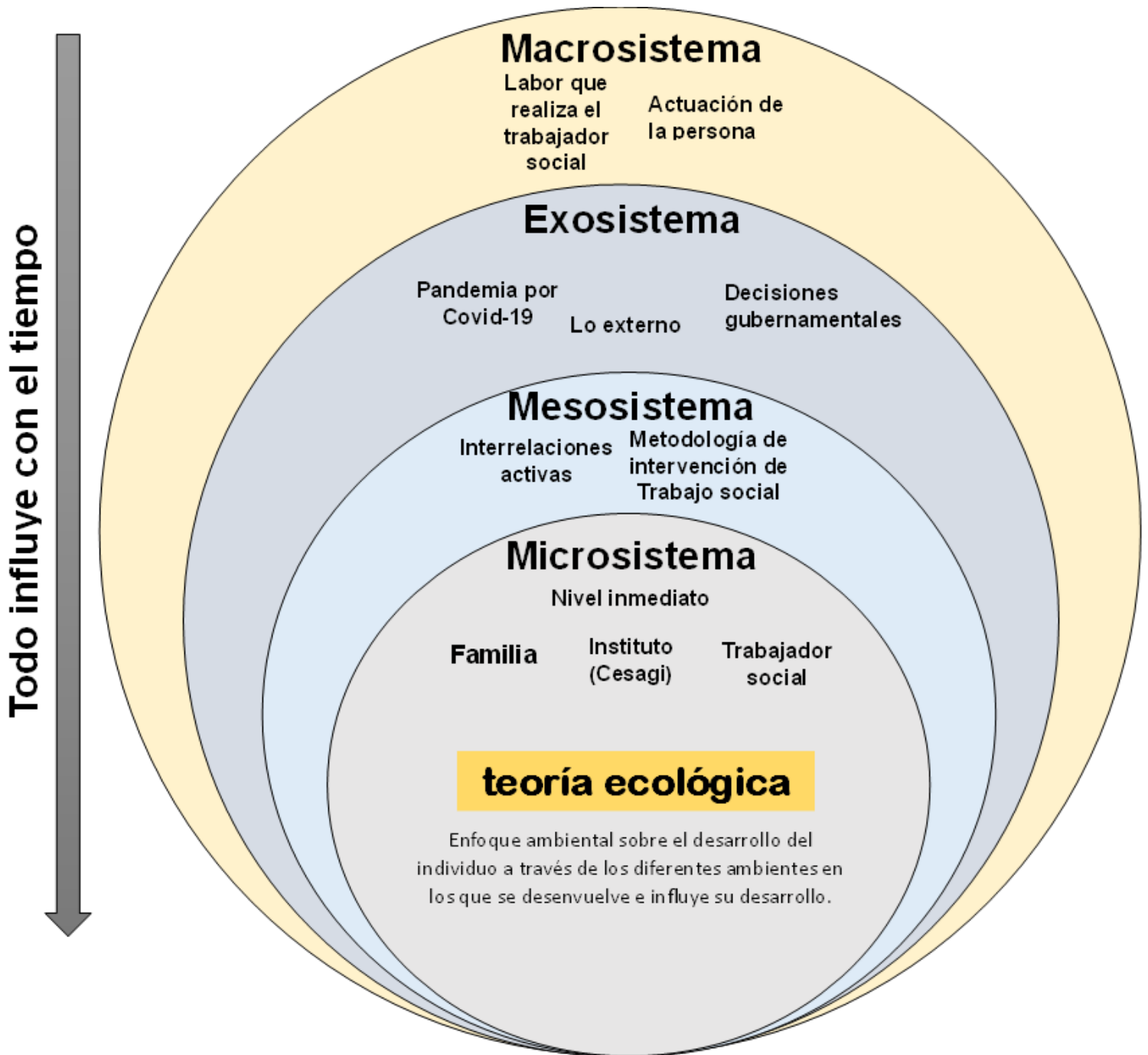
Macrosistema:

Se trata de marcos culturales o ideológicos que tienen un impacto transversal en los sistemas de menor orden (micro, meso y exo), lo que les da cierta inconformidad en forma y contenido, y les diferencia de otros entornos influidos por otras sociedades culturales y políticas, modelos económicos, condiciones sociales, etc. (Vaccaro, 2021).

De acuerdo a la definición citada anteriormente el macrosistema se refiere a la labor que realizó el trabajador social durante su estancia en el Centro Estatal de Atención Geriátrica Integral, debido, a que afecta transversalmente a micro, meso y ecosistemas, por el cambio radical que trajo consigo la pandemia de COVID-19, lo cual las desventajas fueron vistas de manera más rígida y el trabajo de todo el equipo multidisciplinario fue modificada para brindar mejor atención a las personas adultas mayores.

La Teoría Ecológica proporciona una perspectiva integral para entender las modificaciones en la intervención del Trabajo Social en CESAGI antes y durante la pandemia. Al considerar los diferentes niveles del sistema ecológico microsistema, mesosistema, exosistema y macrosistema se puede apreciar cómo las interacciones y cambios en cada uno de estos niveles afectaron las prácticas de intervención. La teoría muestra cómo los trabajadores sociales adoptaron sus métodos en respuesta a las nuevas realidades impuestas por la pandemia, reflejando la importancia de considerar el entorno ecológico en la planificación y ejecución de intervenciones en contextos cambiantes.

Esquema de la Teoría Ecológica



2.2 Trabajo Social

El trabajo social es una disciplina humanista que, basándose en la justicia social, la cohesión social, los derechos humanos y la participación social de las personas, aborda diversas problemáticas o situaciones con el objetivo de promover el bienestar individual, grupal y comunitario.

A través del enfoque de intervención, ayuda a aumentar la comprensión y cambiar los procesos sociales, con el objetivo de influir en la participación de las personas y el progreso de la sociedad (Clemente, 2017).

El proceso principal es asistir a personas, hogares, colectivos y localidades para aumentar su salud y nivel de vida. El trabajo social reconoce y enfrenta dificultades y retos sociales, financieros y sentimentales que impactan a individuos y sociedades. Dentro de sus labores primordiales se encuentran brindar asesoramiento y respaldo emocional a individuos que se ven confrontados con dificultades como el maltrato, la carencia económica, la falta de empleo y dependencia, entre otros. Además, está a cargo de manejar situaciones para apoyar individuos en la obtención de recursos y prestaciones, tales como ayuda económica, cuidados de salud y residencia. Asimismo, defiende los derechos humanos, abogando por cambios en las políticas sociales que promuevan la justicia social, y se dedica a la educación y capacitación sobre temas de salud, prevención y equidad de oportunidades (IFSW, 2022).

2.3 Intervención Social

La intervención en el trabajo social es definida como la actividad planificada y desarrollada por los trabajadores sociales con individuos, grupos y comunidades. Sus metas se enfocan en superar las barreras que obstaculizan el progreso humano y en mejorar la calidad de vida de la población (Expósito, 2020).

Para Martínez (2007), Dicha intervención tiene como objetivo acompañar, ayudar y capacitar a las personas en su proceso vital para ser responsables, libres de elegir y participar, así como facilitar el cambio de aquellas situaciones que supongan un obstáculo para el desarrollo humano y la justicia social, promoviendo los recursos de la política social, las respuestas innovadoras y la creación de recursos no favorables, basados en el potencial solidario de las personas.

Es importante destacar que el trabajo social no solo actúa profesionalmente con el agente y su entorno más cercano, como la familia, amigos y vecinos, sino que también intenta intervenir en los contextos que condicionan o limitan sus posibilidades de desarrollo, teniendo como referentes la Declaración Internacional de los Derechos Humanos y la Promoción de la justicia.

Por lo tanto, la intervención en trabajo social se centra tanto en la persona como en el medio social, partiendo de un enfoque global y plural, intervención profesional que se enmarca en el contexto social, histórico, político, económico y cultural de la realidad social. No obstante, para lograr que la intervención en trabajo social sea exitosa y bien estructurada, es fundamental cumplir con un procedimiento que abarque las etapas metodológicas y las estrategias de intervención que el profesional de trabajo social debe llevar a cabo.

2.4 Metodología del Trabajo Social

Según el autor Martin Castro Guzmán (2017), la metodología de intervención en trabajo social, consiste en el conjunto de métodos, técnicas y procedimientos que utilizan los trabajadores sociales para intervenir de forma efectiva en diferentes situaciones (Castro Guzman Martin, 2017).

La técnica se basa en un enfoque sistemático y estructurado que tiene como objetivo encontrar soluciones a los dilemas sociales. La metodología del trabajo social es un proceso que está teóricamente guiado, planificado y racional, lo cual posibilita la investigación del objeto de intervención. Este proceso implica una secuencia de etapas de labor relacionadas entre sí en términos temporales y espaciales, que contribuyen a

la comprensión de la situación y la identificación de los recursos requeridos para actuar, utilizando métodos de trabajo que se convierten en iniciativas ejecutivas.

Para los profesionales de trabajo social, la intervención es un elemento esencial de su identidad y especialización laboral, dado que representa un concepto clave en los debates de la disciplina. Mediante la intervención se colabora con la transformación social en términos de derechos humanos, dignidad y equidad social. El proceso de intervención, también denominado método o acción profesional, sigue la secuencia lógica del método científico y utiliza procesos operacionales que se materializan en acciones o tareas realizadas por personas, según Castro Guzmán (2017), este proceso se divide en seis fases:

1. **Caracterización de la situación:** Es un diagnóstico de las necesidades prioritarias, una síntesis del proceso anterior y de la situación del objeto en su estado actual, una explicación cuantitativa y cualitativa del fenómeno y su viabilidad de solución.
2. **Planeación:** Cubre todos los planes, programas y proyectos de acción general. En la planeación se definen las líneas generales de la intervención, las estrategias y las distintas fases del proceso de intervención, así como las metodologías que guían las acciones específicas, indicando los esfuerzos y recursos para la acción.
3. **Programación:** señala que las acciones y áreas del proceso de intervención se deben presentar de manera específica, delimitando necesidades y objetivos, pero sobre todo minimizando tiempos y recursos. También especifica los tipos de técnicas e instrumentos que se deben utilizar para el proyecto en particular.
4. **Ejecución:** La realización de los proyectos depende de la organización de la población, ya que no solo se asignan tareas, sino que también se establecen líneas de coordinación y comunicación. Ahora se están creando comisiones, grupos y equipos, y se están estableciendo los niveles y las instancias para la dirección del proceso de intervención. Se crean manuales operativos que describen el organigrama y las funciones, así como procedimientos y guías para la reflexión en reuniones y talleres.

5. **Supervisión:** El equipo coordinador es responsable de supervisar que los proyectos se lleven a cabo de acuerdo con las estrategias y los objetivos establecidos. Esto permite identificar errores y recuperar éxitos y aciertos a través de reflexión y análisis en reuniones y talleres pedagógicos.
6. **Evaluación:** es el proceso de evaluación y medición de las acciones del proyecto, el cumplimiento de los objetivos y metas, el uso adecuado de los recursos y el cumplimiento de las funciones del personal operativo que participa en el proyecto de intervención (Castro Guzman Martin, 2017).

Por otro lado, según Ezequiel Ander Egg (2003), quien describe los elementos que se deben desarrollar en cada una de las etapas, esta metodología ha incorporado nuevas formas de observar, percibir, estudiar y actuar en los problemas con el tiempo. Con el tiempo, esta metodología ha cambiado 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 estudiar y abordar los problemas

1. **Investigación:** proceso organizado, sistemático donde el investigador se enfoca en los hechos o fenómenos para conocer los hechos sociales que ocurren en la sociedad y conocer los factores que influyen en un problema. Ander Egg indica que la investigación es el núcleo de una intervención porque nos hace ponernos frente a los fenómenos sociales para desentrañarlos y verlos tal como son; en la investigación observaremos la relación entre la "causa" y el "efecto".
2. **Diagnóstico:** La intervención profesional comienza con el diagnóstico, que propone soluciones para los problemas sociales identificados en la investigación. En esta etapa, el trabajador social crea planes que se traducen en un plan de trabajo. Un diagnóstico es una herramienta metodológica que utiliza técnicas específicas para identificar e interpretar los problemas de un sector o grupo poblacional, las interacciones que los afectan, las causas y los recursos disponibles para abordarlos. Además, el diagnóstico es el resultado de un estudio o investigación (No puede haber diagnóstico sin investigación).

3. **Planificación:** Después de realizar un diagnóstico de la realidad, se alcanza un nivel de conocimiento que permite la acción racional. Se incluye una descripción de las variables significativas (aspectos del problema) en relación al contexto, una especificación de los recursos y proyecciones realizadas que permiten predecir el comportamiento futuro de las variables. Como resultado, podemos comenzar la etapa de planificación.
4. **Ejecución:** es la etapa del proceso de intervención que implica llevar a la práctica lo programado.
5. **Evaluación:** aplicación sistemática de procedimientos para comprobar el logro de los objetivos y el impacto de los resultados de las acciones con el objetivo de mejorar lo que se está haciendo actualmente. Además, entiende cómo evaluar los medios, procedimientos, técnicas e instrumentos utilizados para evaluar la idoneidad, eficacia y eficiencia de un programa o servicio.
6. **Sistematización:** Permite organizar todas las experiencias que han ocurrido durante el diseño, la elaboración, la gestión, la ejecución y la evaluación de un proyecto. Este proceso comienza con la creación de un proyecto de intervención, no solo con la finalización de la actividad práctica. Su recuperación teórica comienza en la primera fase de la intervención, o la investigación, y concluye con la evaluación (Egg, 2003).

2.5 Persona adulta mayor

Según la ley mexicana, 2002, se considera persona adulta mayor a aquellos individuos que tienen sesenta años o más, ya sea que residan en el país o se encuentren de paso. Esta legislación tiene como objetivo garantizar el respeto y la protección de los derechos de las personas adultas mayores, promoviendo su bienestar integral, su participación activa en la sociedad y su acceso a servicios de salud, educación, cultura y recreación. Del mismo modo, se establecen medidas legales para prevenir y enfrentar casos de violencia y discriminación hacia esta comunidad (Congreso General De Los Estados Unidos Mexicanos, 2002).

Según la Organización de las Naciones Unidas (ONU), se considera personas adultas mayores a quienes cuentan con 60 años o más de edad. La ONU señala que este colectivo es variado, con una amplia variedad de destrezas, intereses y requerimientos, y enfatiza la relevancia de fomentar un proceso de envejecimiento para que los ancianos disfruten de sus derechos humanos, residan con dignidad y seguridad, y estén plenamente involucrados en la sociedad (ONU, 2020).

Las definiciones tienen un rol fundamental en el ámbito del trabajo social, puesto que posibilitan la identificación exacta de la población objetivo y la personalización de las acciones de ayuda de acuerdo a sus necesidades particulares. Reconocer y salvaguardar los derechos de las personas adultas mayores es de suma importancia, especialmente en el marco de la pandemia de COVID-19, la cual ha aumentado el aislamiento social y la vulnerabilidad a trastornos de salud mental.

La defensa de sus derechos y la promoción de su bienestar integral son elementos centrales en el trabajo social, que tiene como objetivo garantizar una vejez digna y activa para todas las personas mayores.

2.6 Envejecimiento

El envejecimiento es un proceso complejo que abarca dimensiones biológicas, psicológicas y sociales, implicando cambios en el cuerpo y la mente a lo largo del tiempo. Biológicamente, se considera el resultado de la acumulación de una amplia variedad de daños moleculares y celulares que, con el tiempo, conducen a un deterioro gradual de las capacidades físicas y mentales, incrementando el riesgo de enfermedades y, en última instancia, llevando a la muerte (OMS, Década del Envejecimiento Saludable, 2022).

Estos cambios no son lineales ni uniformes en la relación con su edad esto debido al paso del tiempo las enfermedades y adversidades presentadas a lo largo de su vida el envejecimiento es todo el proceso de adaptación que pone en equilibrio factores de riesgo y su genética; además de estar asociado a transiciones vitales significativas como la jubilación, traslado de viviendas apropiadas y la pérdida de seres queridos,

psicológicamente implica cambios en la memoria y en el estado emocional y socialmente está influenciado por la estructura familiar y las políticas públicas, afectando el rol y la participación social de los mayores.

Por otro lado, el envejecimiento activo, promovido por la OMS, destaca la importancia de optimizar las oportunidades de salud, participación y seguridad para mejorar la calidad de vida en la vejez. A nivel demográfico, el envejecimiento de la población plantea desafíos significativos para las políticas públicas, incluyendo la sostenibilidad de los sistemas de pensiones y la necesidad de adaptar las ciudades y servicios a las necesidades de los mayores.

2.7 Calidad de Vida del Persona Mayor e Intervención del Trabajo Social

La calidad de vida de la persona mayor está proporcionalmente relacionada a la manera cómo cubrió sus necesidades durante el ciclo vital, muchas veces tiene que ver con la seguridad económica y con la inclusión social que se asegura por medio de infraestructuras de apoyo y redes sociales; entendiendo a calidad de vida como una persona con paz y tranquilidad, cuidado y protegido por la familia con amor, dignidad y respeto y tener satisfechas como ser social sus necesidades de libre expresión, decisión, comunicación e información.

“La calidad de vida de la persona adulta mayor es una vida satisfactoria, bienestar subjetivo y psicológico, desarrollo personal y diversas representaciones de lo que constituye una buena vida, y que se debe indagar, preguntando a la persona adulta mayor, sobre cómo da sentido a su propia vida, En el contexto cultural, y de los valores en el que vive, y en la relación a sus propios objetivos de vida” (Vera, 2007, pág. 15).

La intervención social con la persona adulta mayor implica que un profesional realice una acción para generar cambios en ciertas etapas del proceso social. Se considera fundamental que cada individuo tenga la posibilidad de alcanzar su máximo potencial y llevar una vida plena. Por lo tanto, el papel principal del Trabajador Social en la

intervención con personas adultas mayores es preservar su nivel de funcionamiento óptimo a pesar de las posibles limitaciones. Esto implica actuar de manera preventiva ante situaciones que puedan ocasionar problemas en el futuro, tanto para las personas mayores como para su entorno social (Montañez, 2003).

2.8 Rol del Trabajo Social en las instituciones de salud

La calidad de vida en la vejez es un concepto multidimensional que refleja el bienestar de las personas mayores en aspectos físicos, psicológicos y sociales. Según la Organización Mundial de la Salud (2002), se define como "la percepción que un individuo tiene de su posición en la vida, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en el que vive y en relación con sus objetivos, expectativas, normas y preocupaciones" (OMS, 2002, pág. 75).

Esta estrategia completa incluye la salud física, el bienestar mental, la autonomía, la interacción social y el contexto. La calidad de vida de las personas adultas mayores se ve influenciada por distintos elementos, como padecimientos crónicos, dificultades de desplazamiento, falta de interacción social y carencia de servicios apropiados. En esta situación, el trabajo social desempeña una función fundamental en la mejora de la calidad de vida de las personas adultas mayores.

Los trabajadores sociales brindan asistencia emocional, social y práctica, facilitando el acceso a servicios, solucionando situaciones sociales y fomentando la participación activa en la sociedad.

Sus participaciones van desde la planificación de ciudades hasta ayudar en la toma de decisiones y la adaptación de cambios en la vida. Además, las tácticas de intervención de trabajo social incluyen promover la salud, prevenir el aislamiento social y mejorar el entorno de vida; los programas comunitarios y la asistencia directa tiene un impacto positivo en la mejora de la calidad de vida. La efectividad de mejorar el bienestar de las personas adultas mayores ha sido conformada al unir intervenciones a nivel individual y comunitario.

En resumen, el trabajo social provee herramientas valiosas para atender las necesidades particulares de este grupo y fomentar un envejecimiento saludable y digno, siendo primordial continuar implementando prácticas respaldadas por pruebas para fortalecer su bienestar. Asimismo, posibilita que se lleve a cabo diversas tareas según las diversas dimensiones y complejidades presentes en la sociedad, de manera que el experto pueda abordar la búsqueda de respuestas a dificultades y fomentar transformaciones sociales mediante la participación, prevención y ayuda a individuos en circunstancias delicadas.

Según Peruzzaro (2018), el trabajo social "se basa en las teorías del comportamiento humano para definir los métodos de intervención con las personas y su entorno, cumpliendo con los principios de derechos humanos para alcanzar la justicia y el bienestar social" (p. 129).

Esto implica que el trabajador social debe aplicar procedimientos y técnicas que mejoren las condiciones de poblaciones en riesgo mediante una visión integradora, globalizadora y equitativa, fomentando las relaciones humanas. Enfocado en la atención a la persona mayor, el trabajo social centra su intervención en la búsqueda de mecanismos para mejorar tanto las funciones objetivas como subjetivas de esta población, interactuando en la sociedad a través de programas de inclusión para erradicar la discriminación y garantizar el acceso a atención prioritaria en salud, vivienda, educación, entre otros.

2.9 La importancia del Trabajo Social en tiempos de crisis

Los Trabajadores Sociales desempeñan una función crucial en momentos de crisis, tales como desastres naturales, situaciones de emergencia y epidemias, que requieren llevar a cabo tareas de análisis de la situación con el fin de identificar las acciones de intervención requeridas para minimizar las consecuencias negativas que dichos eventos puedan tener en la sociedad (Abad B. &, 2015).

Con la llegada de la pandemia de Covid-19, las demandas sociales han aumentado debido a esta emergencia en la que numerosas personas, en particular las personas

adultas mayores, han sido afectadas por su fragilidad de salud. Esto significa que el Trabajo Social desempeña un rol clave en la creación de pautas y acciones comunitarias que se alineen con la crisis de salud pública para no solo asegurar la protección de los derechos, sino también asegurar que esta población no experimente restricciones en la disponibilidad de recursos y ayudas sociales.

Durante periodos de crisis, se definen un conjunto de directrices y acciones preventivas a nivel de ayuda social con el fin de conectar todos los recursos con la información actualizada ofrecida por entidades confiables en el ámbito de la intervención social, lo cual impacta en el fortalecimiento de las labores realizadas por los expertos para preservar el bienestar de la población. Esto implica también la ejecución de medidas de protección que se ajusten a la situación real del problema (Herrero, 2012).

La efectividad del Trabajo Social en tiempos de crisis dependerá de cómo los trabajadores sociales respondan ante los diversos desafíos que surjan en una población determinada. En el caso de los adultos mayores, se enfrentan a situaciones particulares que los hacen vulnerables a sufrir daños psicológicos, físicos y emocionales. La falta de asistencia durante el confinamiento aumenta la falta de satisfacción de necesidades, lo que plantea un desafío para los Trabajadores Sociales. Ellos deben identificar los principales factores a tener en cuenta para ajustarse a la nueva realidad y abordar la situación de manera ética, responsable, comprometida y efectiva.

Según (Monrós, 2020), 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” pag,16.

Frente a esta contingencia de salud, es claro que han aumentado las demandas de las comunidades vulnerables debido a que el respaldo se ha debilitado ante la falta de información sobre el comportamiento de este virus reciente, con el fin de intervenir de manera rápida y oportuna para mitigar los problemas emocionales que forman parte de las circunstancias que han impactado a los adultos mayores.

El trabajo social debe centrarse en desarrollar estrategias de acción para satisfacer las necesidades de las personas, además de coordinar diferentes herramientas y apoyos

que las comunidades vulnerables necesitan para prevenir la enfermedad mediante medidas sanitarias, evitando que el aislamiento cause problemas emocionales y psicológicos.

Así que, el primer paso es organizar los procedimientos a llevar a cabo en la ayuda social, después evaluar los métodos de intervención que necesiten diversos recursos para mantener comunicación constante con los individuos afectados y finalmente crear un plan que contribuya en la coordinación de los servicios para dirigir los recursos que puedan cubrir las necesidades de la comunidad afectada por la crisis.

2.10 La intervención Gerontológica desde el Trabajo Social

Los trabajadores sociales que se especializan en esta área desempeñan una función fundamental al reconocer las necesidades, diseñar planes de cuidado y brindar asistencia individualizada, con el objetivo de incrementar la calidad de vida de los adultos mayores, ayudarles a adaptarse a los cambios asociados con la vejez y fomentar su participación activa en la sociedad.

El apoyo emocional y psicosocial es una de las áreas principales de intervención, donde los trabajadores sociales brindan ayuda para tratar dificultades como la soledad, la depresión y el estrés, que son frecuentes en este periodo de la vida. Se emplean estrategias de terapia individual y en grupo con el fin de asistir a los adultos mayores en afrontar estos desafíos y promover su bienestar emocional; además, la intervención gerontológica se enfoca en facilitar el acceso a servicios fundamentales y recursos, como la atención médica, servicios de asistencia domiciliaria y programas de bienestar social. Los asistentes sociales funcionan como intermediarios para garantizar que las personas mayores reciban la atención y el respaldo que requieren (Hernández, 2016).

Otra dimensión crucial de la labor del trabajador social es fomentar la autonomía y la independencia de las personas adultas mayores al crear y ejecutar iniciativas y servicios que promuevan su autosuficiencia y autocuidado, cómo enseñar habilidades para la vida cotidiana, adaptar el entorno y ayudar en la toma de decisiones. Además, realizan intervenciones en la comunidad para impulsar la integración social y la

participación autónoma de este grupo de edad. Estos programas asisten en la lucha contra la soledad y promueven actividades que aumentan la calidad de vida y la integración (Ramajo, 2017).

En resumen, la participación gerontológica a través de la labor del trabajador social resulta fundamental para atender las demandas complicadas de los individuos de edad avanzada e incrementar su bienestar. A través de un enfoque integral y multidisciplinario, juegan un rol fundamental en la promoción del bienestar, la autonomía y la inclusión social de este grupo de personas. El uso de tácticas respaldadas por pruebas y la personalización según las necesidades individuales son esenciales para lograr buenos resultados en esta área.

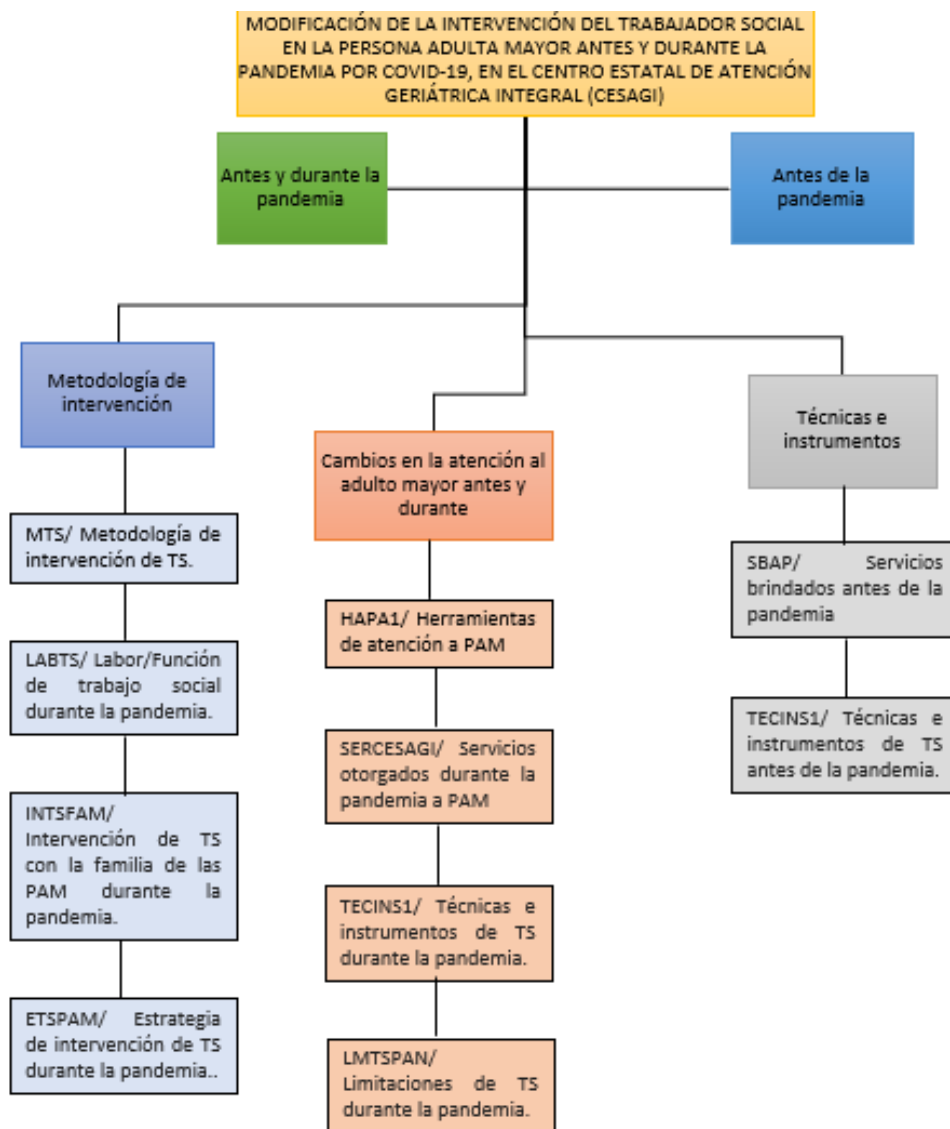
2.11 El COVID -19

El COVID-19, que se traduce como “enfermedad de coronavirus 2019”, es una enfermedad infecciosa causada por el virus SARS-CoV-2. Se descubrió por primera vez a finales de 2019 en Wuhan, China y se extendió rápidamente a todo el mundo, lo que llevó a la Organización Mundial de la Salud (OMS) a declararlo como pandemia en marzo de 2020 (Castrillón, 2020). El virus se propaga principalmente a través de las vías respiratorias y puede provocar variedad de síntomas, desde leves como fiebre y tos hasta graves como neumonía y fallo respiratorio. La rápida propagación del virus desbordó los sistemas de salud y obligó a implementar medidas de confinamiento y distanciamiento social para contener la propagación (Villena, 2020). Aunque estas medidas fueron necesarias para frenar la propagación del virus, también tuvieron consecuencias significativas en la salud mental y el bienestar social.

Brooks (2020), destaca que el aislamiento social, la incertidumbre económica y las limitaciones de movilidad han causado un aumento significativo en los problemas de salud mental como la ansiedad, la depresión y el estrés postraumático. Además, la investigación destaca que la percepción del riesgo y la respuesta emocional a la pandemia varían significativamente entre varios grupos socioeconómicos y culturales, lo que revela y amplifica las desigualdades preexistentes.

Capítulo 3. Resultados y análisis

A partir del análisis de los datos recolectados mediante entrevistas semiestructuradas sobre los cambios de la intervención social de las trabajadoras sociales con las personas adultas mayores en el Centro Estatal de Atención Geriátrica Integral (CESAGI), antes y durante la pandemia de COVID-19, se identifican tres categorías centrales, a partir de las experiencias vividas por tres trabajadoras sociales, cuyas edades fluctúan entre 37 y 56 años, que han laborado en el CESAGI de Pachuca de Soto, Hidalgo.



Fuente: elaboración propia a partir del análisis de los datos recolectados.

En un primer momento, la que tiene que ver con la metodología de intervención de Trabajo Social que se divide en antes y durante la pandemia; seguida de, las técnicas de intervención implementadas durante la pandemia y, finalmente, la comparación de la atención antes y durante la pandemia que proporciona Trabajo Social en CESAGI analizando de acuerdo al modelo ecológico de Bronfenbrenner quien estudia la mutua acomodación progresiva entre un individuo activo en desarrollo así como las propiedades cambiantes del entorno en el que se desenvuelve.

Metodología de intervención de Trabajo Social antes y durante la pandemia por COVID-19 en CESAGI.

La metodología de intervención del Trabajador Social antes de la pandemia analizado de acuerdo al modelo ecológico en su apartado mesosistema entendido como las interacciones y conexiones entre los diferentes entornos en los que el individuo se desenvuelve. Para las personas mayores atendidas en CESAGI identificado como el microsistema debido a su papel fundamental en el entorno inmediato de las personas mayores, el mesosistema por otro lado, incluye la coordinación entre el centro y otros entornos significativos como sus hogares, la comunidad y otros servicios de salud de acuerdo a fases mediante las cuales los trabajadores sociales en CESAGI intervención asegurando que la atención brindada sea integral y coherente; las cuales se observa que las actividades se centran en brindar información inicial sobre los servicios y la apertura de expedientes. Para ello, se utilizaban técnicas e instrumentos como la entrevista, evidencias fotográficas, estudio socioeconómico, observación, cuaderno de notas y el expediente, todo enfocado en el diagnóstico e investigación. Además, estas intervenciones se caracterizaban por un enfoque personalizado, donde los trabajadores sociales establecen relaciones directas y cercanas con los usuarios, permitiendo una comprensión profunda de sus necesidades y contextos. La interacción frecuente cara a cara facilitaba la detección de problemas no verbalizados y promovía una mayor confianza y colaboración por parte de los usuarios. Este enfoque integral y personalizado aseguraba que las intervenciones fueran adecuadas y efectivas, adaptándose a las circunstancias particulares de cada persona mayor.

Como bien se menciona “Antes de la pandemia, se utilizaron diferentes herramientas de intervención como la entrevista como las evidencias fotográficas, el estudio socioeconómico, la observación, cuadernos de notas, el diagnóstico, los expedientes” (Participante 2, TS, 46 años).

La teoría ecológica de Bronfenbrenner (2021), hace referencia al desarrollo de las interacciones entre los entornos que rodean a las personas y cómo estas influyen en las relaciones. Este proceso, además, se ve influenciado por las interconexiones entre dichos entornos, que involucran la comunicación, la participación y la información existente entre cada uno de ellos. A partir de la contribución de estas estructuras, en las cuales se llevan a cabo roles, relaciones interpersonales y patrones de actividades que integran al ser humano, se puede entender mejor la dinámica de apoyo y cuidado hacia las personas mayores, así mismo con la llegada de la pandemia y las medidas de prevención contra el contagio, la metodología de Trabajo Social se adaptó a las nuevas circunstancias. Las funciones incluyen el contacto telefónico con las familias de las personas mayores para indagar sobre el bienestar del paciente y solicitar datos sobre temperatura y saturación, así como el seguimiento de posibles contagios.

“Se les preguntaba a los familiares por el bienestar del paciente, inclusive se les pedía datos de temperatura y saturación, algo que no llevábamos a cabo anteriormente” (Participante 2, TS, 46 años).

Además, se realizaron coordinaciones médicas y se gestionaron servicios de ambulancia.

“Sensibilización y llevar un registro; si el paciente venía enfermo, teníamos nuestro proceso o nuestro diagrama en la que dábamos aviso a los médicos de que venían mal, o llamar a la ambulancia” (Participante 2, TS, 46 años).

Esta situación fue compartida en otro contexto, como el caso de Ecuador. Ya que como indica Arteaga (2014) en su trabajo titulado “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”, antes del

confinamiento en esta institución nombrada “La casa solidaria”, el equipo de trabajo social cumplía con una serie de actividades planificadas para brindar atención integral a las personas adultas mayores en las áreas de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación a nivel individual, familiar y comunitario. Sin embargo, con la llegada del Covid-19 y el confinamiento para evitar contagios, muchos servicios fueron paralizados y las planificaciones tuvieron que ser modificadas para adaptarse a la “nueva normalidad”. Esta situación generó temor tanto en los profesionales como en las personas en estado de vulnerabilidad debido a las nuevas exigencias y limitaciones impuestas por la pandemia.

En pocas palabras, la pandemia de COVID-19 ha obligado a los trabajadores sociales a reinventar sus metodologías de intervención para continuar brindando apoyo efectivo a las personas mayores. En CESAGI, la adaptación a nuevas situaciones ha demostrado que los profesionales tienen la habilidad de responder a una crisis sanitaria global con innovación y resiliencia. Implementar nuevas tácticas como la coordinación de los servicios médicos y el seguimiento telefónico han sido esenciales para mantener la calidad de la atención a pesar de las limitaciones establecidas por la pandemia.

El modelo ecológico de Bronfenbrenner ha facilitado una comprensión integral de las interacciones entre el entorno de las personas adultas mayores, asegurándose de que las intervenciones sean completas y adaptadas a sus requisitos precisos.

Los trabajadores sociales deben ser flexibles y adaptables para enfrentar los desafíos presentados por la pandemia para garantizar el bienestar y la seguridad de los usuarios. La comparación entre otros escenarios globales como el de Ecuador, ha destacado la necesidad de intercambiar conocimientos y tácticas para mejorar la intervención social en situaciones de crisis. Estas experiencias han brindado lecciones útiles que se pueden aplicar en futuras situaciones de emergencia, mejorando la práctica del trabajo social y la capacidad de respuesta ante cualquier situación.

Técnicas de intervención de Trabajo Social durante la pandemia por COVID-19 en CESAGI.

Por otro lado, con la declaración de la pandemia mundial de COVID-19 en 2020, el trabajo social se vio seriamente afectado en cuestión de su intervención específicamente con las personas adultas mayores, lo que se considera parte del exosistema de la teoría ecológica. Aunque el trabajo social no interactúa directamente con la pandemia, este alteró las dinámicas habituales de interacción y atención, así como la aplicación de técnicas, instrumentos, procedimientos y herramientas de intervención que las trabajadoras sociales desarrollan para satisfacer las necesidades de las personas mayores. Durante la pandemia, no se dejaron de brindar servicios, pero tuvieron que reconfigurar algunas de sus técnicas de intervención debido al confinamiento y las medidas de reducción de riesgo de contagio establecidas por el gobierno federal y estatal.

“Se utilizaron los mismos instrumentos, técnicas, observación, entrevistas, visitas domiciliarias” (Participante 1, TS, 37 años).

“Se sigue el mismo protocolo, el proceso de siempre que es el estudio socioeconómico, gestiones que realizamos, la orientación que es algo super indispensable en cuestiones de herramientas, pues seguimos utilizando las mismas visitas domiciliarias, observación, la entrevista.” (Participante 2, TS, 46 años).

La implementación de las técnicas e instrumentos se adaptaron a las nuevas circunstancias de vida, lo que implicó que estas se realizarán vía telefónica o en su caso, por videollamada en ocasiones se evitó el realizar visitas domiciliarias, pero en situaciones de riesgo como violencia familiar si se tenía que asistir con las medidas necesarias para evitar contagios a modo de intervenir con otras instituciones o simplemente gestionar acciones de mejora para la persona adulta mayor. Aun con las adaptaciones de las técnicas, las trabajadoras sociales destacaron que estas siguen

siendo esenciales para ofrecer una atención de calidad a las personas mayores. Estas técnicas son cruciales para gestionar el cuidado personalizado del paciente y proporcionar información necesaria para la toma de decisiones que mejoren la calidad de vida.

“Aplicamos muchísimo la observación, porque se detectaba quien venía enfermo, a parte del filtro, pero en ese entonces yo recibía varias indicaciones de cuidado personal, se realizaron varios cambios en que no vinieran tantos pacientes; es decir, de 15 pacientes en un consultorio fue la mitad” (Participante 2, TS, 46 años).

“En mi caso, por ser una persona mayor, yo trabajé desde casa de manera virtual, impartiendo talleres, conferencias y otro tipo de pláticas para mantener a nuestros pacientes ocupados y pensando en otras que sea que no fuera el contexto que estábamos atravesando” (Participante 3, TS, 56 años).

Las trabajadoras sociales entrevistadas señalan que no fue fácil lidiar con los cambios de su manual, inicialmente con la suspensión de las actividades, la atención personalizada, a causa de que percibían una incertidumbre tanto como temor a contagiarse; sin embargo, se fueron incorporando y adaptándose a esta nueva situación, reestructurando sus planes, así como también estrategias de trabajo, que permitieran cumplir con los protocolos exigidos por la autoridad.

La atención se volvió más lenta y requirió comprobación a través de plataformas digitales. Esto coincide con los hallazgos de Barboza, Souza, García y Morais (2020), quienes afirman que la mayor dificultad en el ejercicio profesional durante el confinamiento fue la limitación de los encuentros presenciales y la ejecución de visitas y estrategias que requieren cercanía física. El teletrabajo y el uso de la tecnología transformaron las dinámicas laborales, concebidas como trabajo remoto o desde casa, aunque presentaron dificultades para el contacto físico entre los involucrados.

El exosistema afectó significativamente al mesosistema tanto en el entorno laboral como personal de los trabajadores sociales a partir de las decisiones y acciones tomadas a nivel gubernamental y organizacional las dinámicas habituales de interacción y atención se vieron alteradas y se obligó a adaptarse y reinventarse, modificando rutinas, roles y espacios laborales, priorizando la gestión de casos y logrando la aceptación de su labor profesional en el contexto de distanciamiento social; por otro lado, la intervención de Trabajo Social en atención a la persona mayor en tiempos de pandemia, presentó dificultades, ya que el COVID-19 causó incertidumbre, temor además de pánico en los profesionales, adultos mayores, así como en su contexto familiar, así como social, por ello se tuvo que restringir la atención de intervenciones individuales, visitas domiciliarias, etc. Debido a las medidas de distanciamiento y el cumplimiento de protocolos de bioseguridad, optando así por el uso de nuevas modalidades de atención como los medios virtuales, a través de talleres o conferencias lo que han facilitado en cierta medida la intervención social; esto representó un gran reto profesional, resaltando la gran capacidad de adaptación, compromiso que han mostrado las trabajadoras sociales para desarrollar su labor.

En ese sentido, se reconoce que el distanciamiento trajo consigo efectos que dañaron el vínculo entre profesional y adulto mayor, causando más vulnerabilidad en la toma de decisiones, en el cuidado de su salud y el su comportamiento. No obstante, el contar con el apoyo familiar para el desarrollo de sus actividades por vía virtual, favorece sus relaciones interpersonales, debido a que el adulto mayor a pesar de la realidad que se vivía afuera, se sentía apoyado e importante tanto por el personal de la institución, así como de las personas más cercanas a su contexto.

La pandemia de COVID-19 transformó drásticamente el campo del trabajo social, impactando tanto las prácticas cotidianas como las estructuras organizacionales. Las trabajadoras sociales en CESAGI tuvieron que adaptar rápidamente sus técnicas e instrumentos de intervención para continuar brindando apoyo a las personas mayores. Se necesitaron tecnologías de comunicación como llamadas telefónicas y videollamadas para mantener la calidad de la atención a pesar de las limitaciones de contacto físico.

El modelo ecológico de Bronfenbrenner ayuda a comprender cómo el exosistema, representado por las decisiones gubernamentales y organizacionales, influyó en el mesosistema y en las interacciones directas entre trabajadores sociales y personas adultas mayores. La pandemia obligó a reinventar rutinas y roles, destacando la capacidad de adaptación y resiliencia de los trabajadores sociales.

En resumen, la pandemia ha demostrado cuán importante es la flexibilidad y la innovación en el trabajo social. Para continuar brindando apoyo efectivo a las personas mayores, ha sido esencial tener la capacidad de adaptarse rápidamente a nuevas situaciones y utilizar herramientas tecnológicas. A pesar de las dificultades las trabajadoras sociales de CESAGI han demostrado un compromiso inquebrantable y una gran capacidad de adaptación, asegurando que las necesidades de los usuarios sean atendidas de manera integral y efectiva, incluso en tiempos de crisis.

Comparación de la atención a las personas mayores por parte de Trabajo Social antes y durante la pandemia por COVID-19 en CESAGI.

Entendiendo la metodología y las técnicas de intervención para la atención a las personas mayores por parte de Trabajo Social como el exosistema de la teoría ecológica, se puede resaltar que la labor realizada tiene como objetivo generar bienestar en las personas adultas mayores. Sin embargo, cabe destacar que dicha labor está mayormente centrada en la fase de diagnóstico e investigación, ya que no se observa un seguimiento y proceso de intervención continuado con las personas mayores en el Centro Estatal de Atención Geriátrica Integral.

Esto se enmarca al considerar que las funciones de trabajo social en dicha institución son brindar información de los servicios que se ofrece, la apertura de los expedientes, la valoración de violencia o malos tratos y evaluación de riesgos de abandono.

“Antes y durante la pandemia se ha laborado de la misma manera, ya que como tal no existe una metodología de intervención a lo mejor pudiera ser que la única fase que se utiliza es la investigación así como el diagnóstico, debido a que

cuando la persona mayor llega a la institución con golpes o daños físicos Trabajo Social, tiene la obligación de realizar una visita domiciliaria para realizar una investigación de los hechos, además de diagnosticar sobre cuando llegaban personas mayores asimismo presentaban malestares como lo son gripa, tos, fiebre entre otros, se diagnosticaba si era síntomas de COVID-19; por otro lado, se trabajaba de una manera más específica, ya que siendo personas mayores se desesperan o se estresan al no ver respuesta inmediata ante su necesidad o dolencia. (Participante 1, TS, 37 años).

No obstante, durante la pandemia sus funciones tuvieron que ampliarse ante las nuevas condiciones de la realidad.

“Hubo muchos cambios aquí, lo que nos decían nuestros directivos, eso teníamos que hacer, aunque no estaba dentro de nuestro manual de procedimientos, no utilizamos una metodología como tal; por ese mismo cambio o por esas mismas necesidades que se estaban dando día con día, nosotros dejamos de hacer cosas que hacíamos por hacer otras que no estaban dentro de nuestro manual”. (Participante 3, TS, 56 años).

Los trabajadores sociales tienen un papel importante en los tiempos de crisis por ejemplo catástrofes climáticas, emergencias y 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 de estos eventos (Abad B. &, 2015).

El trabajo social experimentó cambios significativos durante la pandemia, donde la metodología de intervención no se ve afectada. Sin embargo, la pandemia influye notablemente en la labor realizada para promover el bienestar, a pesar de que los trabajadores sociales no son responsables directos de esta crisis; lo cual evidenció que el equipo interdisciplinario junto con Trabajo Social sigue haciendo frente a las múltiples actividades a realizar dentro de la institución, cumpliendo funciones tanto de cuidado, protección, relación familiar y atención de crisis.

Los trabajadores sociales siempre buscan técnicas para realizar su labor y garantizar la calidad de vida de las personas adultas mayores que viven bajo una nueva realidad, donde se han limitado sus actividades cotidianas que han provocado alteraciones emocionales que dependen del trabajo realizado por el equipo de trabajo, para mantener la estabilidad necesaria que no provoque problemas con enfermedades como ansiedad, estrés, etc.

Por otro lado, la metodología de intervención aplicada por el equipo de Trabajo Social en el CESAGI para atender a personas mayores, se concluye que no existe un proceso metodológico completo que abarque todas las fases esenciales como investigación, diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación. El área de Trabajo Social asume el rol de realizar la investigación y diagnóstico en situaciones de violencia familiar y visitas domiciliarias cuando las personas mayores se encuentran en riesgo, especialmente antes del inicio de la pandemia.

Además, antes del confinamiento, la atención se ofrecía con mayor seguridad y las relaciones entre los pacientes y los trabajadores sociales eran más sólidas. Sin embargo, el distanciamiento social ha dejado a las personas mayores más vulnerables al carecer de vínculos familiares sólidos que puedan contribuir a su bienestar emocional. Las relaciones interpersonales y familiares también se vieron afectadas debido a la imposibilidad de tener contacto físico, dejando a estas personas sin redes de apoyo efectivas.

De igual manera, el alto impacto de contagios provocó pánico en las personas mayores debido a su vulnerabilidad; por tanto, la labor en atención a esta población ha cobrado mayor relevancia. El cuidado del paciente implica naturalmente una relación directa para lograr los objetivos de tratamiento, orientación y recuperación, lo cual se dificulta aún más en su contexto. Según los resultados, las entrevistadas afirman que la pandemia ha afectado considerablemente la labor en atención al usuario, como se describe en la siguiente declaración:

“En la labor que se realizaba afectó, ya llegaban 2 o 5 personas y la labor ya no se realizaba de la misma manera, ya que, eran muy poca la población que asistía a sus consultas” (Participante 1, TS, 37 años).

“Les comentaba que hubo muchos cambios aquí, a lo que nos decían nuestros directivos eso teníamos que hacer, aunque no estaba dentro de nuestro manual de procedimientos, no utilizamos una metodología como tal por ese mismo cambio o por esas mismas necesidades que se estaban dando día con día, nosotros dejamos de hacer cosas que hacíamos por hacer otras que no estaban dentro de nuestro manual.” (Participante 2, TS, 46 años).

“Afectó mucho a los familiares de manera psicológica, porque cuando comenzaron a salir llegaban a CESAGI temblando, entró una fobia tremenda en la persona mayor” (Participante 3, TS, 56 años).

Con base en lo anterior, se observa que la pandemia ha desencadenado nuevos esquemas de conducta en respuesta a estas circunstancias. Las trabajadoras sociales constituyen una parte importante en el círculo social de las personas mayores, permitiéndoles establecer pautas estratégicas, sensibilización y motivación. Este proceso crea una nueva percepción de la realidad que genera cambios en el comportamiento, asegurando un estado de bienestar completo. Las trabajadoras sociales no solo actúan como proveedoras de servicios, sino también como profesionales que buscan dotar de herramientas para mejorar la calidad de vida de las personas mayores.

Por otra parte, la familia es un elemento básico ante estos cambios de conducta, ya que permite trabajar en conjunto el temor, la depresión, la ansiedad, el estrés y la angustia, que provocan un desgaste emocional en las personas mayores. De acuerdo con las trabajadoras sociales, estos cuidados promueven un mayor crecimiento en las diversas esferas de las personas mayores, esto se hizo más visible durante la pandemia por COVID-19.

“El contacto con la familia era por vía telefónica y en dado caso que ningún familiar aceptara ayudar a la persona adulta mayor se hacía una visita domiciliaria, al igual si se presentaba una situación en la que el adulto llegaba con moretones o violencia.” (Participante 1, TS, 37 años).

“Bueno, como te comentaba, se estuvo monitoreando a las personas que asistían enfermas, nosotros tratamos de dar seguimiento y creemos que las familias quedaron satisfechas por esa atención que se brinda, debido a que se preguntaba por el bienestar del paciente, inclusive se les pedía datos de temperatura y saturación, entonces fue algo que no llevábamos a cabo anteriormente”. (Participante 2, TS, 46 años).

De acuerdo con las respuestas señaladas, la familia es considerada el vínculo que fundamenta un completo bienestar. A pesar de las limitaciones impuestas por la pandemia, los protocolos de distanciamiento social y las medidas de bioseguridad, la familia ha estado presente como apoyo para satisfacer las necesidades de las personas mayores. La colaboración entre la familia y la institución permite buscar estrategias efectivas que logren vincular el cuidado de la persona adulta, proporcionando atención, comprensión, orientación y motivación.

Por tanto, se puede afirmar que la Intervención de Trabajo Social se ha desarrollado con mayor intensidad a causa de la pandemia por COVID-19; destacando la toma de conciencia acerca de la influencia que las condiciones sociales tenían. Además, durante su labor con la persona adulta mayor, el grupo interdisciplinario tuvo que adoptar tácticas innovadoras para enfrentar los comportamientos irritables, con el fin de mantener el avance biopsicosocial, basándose en las vivencias individuales de cada miembro del equipo de Trabajo Social que busca asegurar el bienestar de los adultos mayores. El rol distintivo del Trabajo Social en la atención de adultos mayores durante el confinamiento en este contexto, a pesar de los desafíos en la prestación de servicios en los primeros meses de la pandemia, logró ajustarse creando opciones para brindar

una atención completa a las demandas de las necesidades asociadas al envejecimiento y al COVID-19.

De acuerdo con los resultados, la intervención del Trabajador Social en tiempos de pandemia, presentó cambios en el mesosistema según Toriz, (2022), con un enfoque en la teoría ecológica ya que el COVID-19 causó incertidumbre, pánico, estrés, ansiedad, depresión y temor en los profesionales como en los pacientes. Por ello, se tuvo que restringir la atención médica, debido a las medidas de distanciamiento social y el cumplimiento de protocolos de bioseguridad, optando así por el uso de nuevas modalidades de atención como el trabajo remoto, los medios virtuales, las llamadas telefónicas entre otros, lo que ha facilitado en cierta medida, la intervención social.

Esto representó un gran reto profesional, resaltando la gran capacidad de adaptación que han mostrado los Trabajadores Sociales para desarrollar su trabajo en el sector público CESAGI; asimismo, la limitación en la ejecución de las actividades disminuyó, dando prioridad al tema de salvaguardar la seguridad de los pacientes y del equipo técnico. Sin embargo, un hallazgo interesante en la investigación, es que los profesionales de Trabajo Social, han desarrollado la capacidad de adaptación al cambio y han logrado intervenir en una situación compleja y de crisis como es la pandemia, implementando estrategias acordes a la realidad.

La comparación de la atención a las personas adultas mayores por parte del trabajo social antes y durante la pandemia en CESAGI demuestra cómo las circunstancias excepcionales impuestas por la crisis sanitaria han tenido un impacto significativo en las prácticas profesionales. La necesidad de adaptarse rápidamente a un entorno cambiante destacó la flexibilidad y la creatividad de los trabajadores sociales, quienes, a pesar de no tener una metodología de intervención completamente organizada pudieron adaptar sus técnicas y procedimientos para continuar brindando apoyo efectivo a las personas mayores.

El trabajo social de CESAGI tuvo que ampliar sus funciones durante la pandemia y adoptar nuevas estrategias, muchas de las cuales no estaban en los manuales de procedimientos. La introducción de las tecnologías de comunicación como llamadas y

videoconferencias permitió mantener el contacto y la atención de los usuarios, pero también presentó desafíos en términos de efectividad y profundidad de la intervención. La colaboración entre la institución y las familias de los usuarios se volvió aún más importante durante la pandemia, destacando la importancia del apoyo familiar para el bienestar emocional y físico de las personas adultas mayores.

Las trabajadoras sociales no solo brindaron servicios, sino que también brindaron recursos y herramientas para ayudar a las familias a manejar el estrés y la ansiedad causados por la situación la pandemia enfatizó la importancia de la adaptabilidad y la innovación en el trabajo social, así como la capacidad de los profesionales para superar obstáculos y continuar garantizando la calidad de vida de las personas adultas mayores. La teoría ecológica ayuda a entender cómo las diferentes capas del entorno influyen en las prácticas y resultados del trabajo social, destacando la interconexión entre los niveles macro y micro en el proceso de intervención.

Es importante mencionar sobre el estudio de (Arias Velasco & Falcones Hernández, 2020), realizado en un hogar de personas adultas mayores en Ecuador durante la pandemia, se identificaron problemas relacionados con el abandono familiar y el aislamiento social, que afectaron significativamente el bienestar biopsicosocial de los residentes. Los autores señalan que la intervención del trabajador social se vio limitada debido a las medidas sanitarias estrictas lo cual llevó a adaptarse y dar atención de manera virtual y el apoyo emocional a distancia, lo que hace énfasis a los resultados obtenidos al realizar la investigación y el análisis sobre la intervención del trabajador social en el CESAGI, ya que de la misma manera se tuvo que adaptar al uso de modalidades virtuales, lo que limitó a las visitas domiciliarias y el contacto directo con las personas adultas mayores, mientras tanto en el estudio de Ecuador se observó una intervención más limitada y con menos recursos tecnológicos, en el CESAGI las trabajadoras sociales y el equipo multidisciplinario implementaron una serie de talleres virtuales, actividades recreativas online y grupos de apoyo psicológico que no solo mantuvieron el contacto con las personas mayores, sino que, en algunos casos, fomentaron una mayor participación con los familiares, esto beneficio en su mayoría a las personas adultas mayores debido a que ellos expresaban sentirse acompañados,

libre de expresarse, escuchado y sobre todo seguro estando en sus hogares con la protección necesaria para no contagiarse, además de que llevaba un control en cuanto a su salud y su bienestar físico, las actividades virtuales siempre se llevaban a cabo mediante aplicaciones de internet como meet o zoom, por medio del WhatsApp se les proporcionaba un link por la cual ingresaban a una cierta hora y con ayuda de sus familiares tenían acceso a talleres, conferencias y pláticas informativas, lo que mantenía activos a las personas adultas mayores ayudándoles a salir de sus rutinas de preocupación o estrés por el contexto en el que vivían.

Conclusión

El objetivo de esta tesis es analizar la modificación de la intervención del trabajador social en la atención de la persona adulta mayor antes y durante el confinamiento por la pandemia de COVID-19. Al revisar la información recolectada, se puede apreciar que hubo considerables desafíos y modificaciones en dicha labor. El virus causó inseguridad, miedo y ansiedad tanto en los expertos como en los individuos mayores y sus entornos familiares y sociales. Como resultado, tuvieron que limitar las intervenciones de manera individual y las visitas domiciliarias han llevado a la implementación de diferentes formas de asistencia, como la utilización de plataformas en línea para desarrollar talleres y conferencias, lo que ha posibilitado en cierta medida la participación de los trabajadores sociales. Este cambio fue un desafío importante en el ámbito profesional, resaltando la habilidad de ajustarse y el compromiso en la ejecución de sus tareas.

Las técnicas y herramientas empleadas por los trabajadores sociales previamente y durante la pandemia resultaron esenciales para asegurar que la asistencia a los adultos mayores continuará sin interrupción. Durante la pandemia, mientras que la intervención presencial brinda una conexión directa y personalizada, las modalidades virtuales como llamadas telefónicas y videollamadas posibilitaron mantener el contacto y ofrecer apoyo a las personas adultas mayores, sin embargo, no todos contaban con el acceso o las habilidades necesarias para manejar herramientas digitales, por lo que las familias asumieron la responsabilidad de facilitar y apoyar a los mayores en su participación a estas actividades. Las dificultades surgían cuando la conexión a internet era inestable, lo que llevó a que, al familiar las sesiones se realizarán llamadas telefónicas individuales para repasar los asuntos importantes tratados, demostrando la capacidad de adaptación y resiliencia de los profesionales.

La necesidad de contar con estrategias flexibles y adaptables para enfrentar crisis fue resaltada por la pandemia, la capacidad de las trabajadoras sociales de emplear una diversidad de métodos y herramientas, ya sean convencionales o vanguardistas, fue

fundamental para fomentar el bienestar de las personas adultas mayores en situaciones extraordinarias.

El rol diferenciador del Trabajo Social en la atención a las personas mayores durante el confinamiento se destacó claramente; a pesar de las limitaciones impuestas en los primeros meses de la pandemia, los profesionales lograron adaptarse, generando alternativas para proporcionar una atención integral que atendiera las necesidades del proceso de envejecimiento y la crisis sanitaria. La reducción en la ejecución de actividades se compensa con un enfoque en la seguridad de los pacientes y del equipo técnico.

Aunque se logró alcanzar el objetivo de investigación planteado, se reconoce que una de las principales limitaciones de nuestro estudio fue el contexto de la pandemia generada por el COVID-19, que impuso restricciones significativas en la recolección de datos; así mismo la falta de información detallada sobre la labor de las trabajadoras sociales en el CESAGI, sumada al temor de contagio durante las entrevistas debido a las medidas de distanciamiento social y los protocolos de bioseguridad, afectó la profundidad y amplitud de la información obtenida. La sobrecarga de trabajo y el estrés asociado a la crisis sanitaria también redujeron la disponibilidad de los trabajadores sociales para participar en el estudio, limitando así los hallazgos.

Para futuras investigaciones sobre la intervención del Trabajo Social en la atención a personas adultas mayores durante crisis sanitarias como la pandemia COVID-19, se recomienda incorporar diversas fuentes de información, como registros y testimonios de beneficiarios directos e indirectos, para complementar los datos recolectados de las entrevistas aplicadas permitiendo obtener una visión más completa de la intervención social; así mismo planificar cuidadosamente la logística de los instrumentos para la recolección de datos, considerando las posibles limitaciones y barreras que pueden surgir durante una crisis sanitaria, y emplear métodos mixtos que combinan enfoques cualitativos y cuantitativos que permitan un análisis más robusto y una comprensión más profunda de las adaptaciones así como desafíos enfrentados por los trabajadores sociales.

Sin embargo; para fortalecer la profesión de Trabajo Social y mejorar la atención en CESAGI, con el fin de optimizar la formación universitaria de futuros trabajadores sociales, se sugiere

- Implementar capacitación en Tecnología y Herramientas Digitales: Integrar la formación en tecnología y herramientas digitales para los universitarios. Ofrecer capacitación continua sobre el uso de plataformas digitales, tecnologías emergentes para intervenciones virtuales. Además, CESAGI debería invertir en infraestructura tecnológica y capacitar al personal en el uso de herramientas digitales para la atención remota.
- Desarrollo de Protocolos de Intervención en Crisis: implica la actualización de protocolos particulares para la asistencia en circunstancias de crisis de CESAGI, garantizando una respuesta ágil y eficaz. Proporcionar talleres sobre gestión del estrés y eventos de bienestar personal específicamente para los trabajadores. En el contexto de la universidad es importante incorporar materias relacionadas con la intervención en situaciones de crisis y la administración de emergencias, y su la vez que se desarrollen iniciativas para brindar apoyo psicológico y promover el bienestar tanto de los alumnos como el personal académico, con el objetivo de fomentar la resiliencia emocional y el bienestar mental.

Estas acciones ayudarán a mejorar la preparación y respuesta frente a crisis venideras, reforzando la habilidad de los profesionales del trabajo social para afrontar desafíos y ofrecer un respaldo eficaz a las personas adultas mayores.

Bibliografía

- 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.
- Abad, B (2015). El trabajo social ante la crisis: nuevos retos para el ejercicio profesional de los trabajadores sociales. *cuadernos de Trabajo Social*. México.
- Arias Velasco, M. C, & Falcones Hernández, LI (2020). *Rol del trabajo social en la atención de crisis de adultos mayores*. Obtenido de Universidad Católica de Santiago de Guayaquil <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15591/1/T-UCSG-PRE-JUR-MD-TSO-63.pdf>
- Barro, K, Cobos, Machado, E, & Nieva, A. (2020). Trabajo social con personas mayores, en tiempos de COVID-19, 16.
- Brooks, S. K. (2020). El impacto psicológico de la cuarentena y cómo reducirla. *Asociación de Psiquiatría de Madrid*.
- Carvajal Cañas, L. (2013). Intervención de Trabajo Social con Adultos Mayores. *Reflexiones* , 3-11.
- Carvalho, MI, Teles, H., Ribeirinho, C., & Marques, E. (2022). Desafíos para el trabajo social con personas mayores en el primer estado de emergencia pandémico COVID-19 en Portugal. *Trabajo Social Internacional*,66.
- Castrillón, FJ (2020). SARS-CoV-2/COVID-19: El virus, la enfermedad y la pandemia. *Covid-19*, 23.
- Castro Guzman Martin, RT (2017). *Metodología de intervención en trabajo social*. Ciudad de México: Casa Editora Shaad.
- CIOMS (2016). Pautas éticas internacionales para la investigación relacionada con la salud con seres humanos. Ginebra, Alemania: *Directrices éticas internacionales para investigaciones relacionadas con la salud en seres humanos*.
- Clemente, LC (2017, 7 de enero). *Definiciones de trabajo social*. Obtenido de Mi Trabajo es Social:<https://www.mitrabajoessocial.com/definicion-de-trabajo-social/>

- Congreso General De Los Estados Unidos Mexicanos. (2022, 25 de junio). *Ley de los derechos de las personas adultas mayores*. Diario Oficial de la Federación, 1-22.
- Egg, EA. (2003). *Metodología del Trabajo Social*. Argentina: Lumen.
- Expósito, CB (2020). La intervención en trabajo social desde la calidad integrada. *Dialnet*, 1-24.
- Fontoura Dias, S., Araújo, L., & Liliana, S. (2023). *Perspectivas de los trabajadores sociales gerontológicos sobre el futuro al inicio de un programa de vacunación contra la COVID-19: un estudio de fotovoz*. *revista de Trabajo social*, 14.
- García, AM (2014). *Análisis del concepto de envejecimiento*. GEROKOMOS, 6.
- García, F. (2020). Relación entre la obesidad e ingreso en UCI en pacientes de Covid-19. Recuperado el 14 de noviembre del 2020, de <https://doi.org/10.1016/j.medcli.2020.06.009>
- González, CG (2021). Impacto del cambio climático en la biodiversidad. *Revista Mexicana de Biodiversidad*, 92. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-74252021000100141
- Haddini, J., & Hernández Cardós, M. (2020). La tercera edad y el COVID-19. *Revista de política social y servicios sociales*, 1-8.
- Hernández, BM (2016). El trabajo social en la intervención psicosocial con personas con salud mental. *Consaludmental*, 12.
- Herrasti, DC (2006). *Aproximación a la política cultural del siglo XXI*. Recuperado de Estudios Culturales, 143.
- Herrero, I. (2022, 24 de enero). Los trabajadores sociales en situaciones de crisis, emergencias y catástrofes. *Revista Psicosocial & Emergencias*. Recuperado de <http://www.psicosocialyemergencias.com/lostrabajadores-sociales-en-situaciones-de-crisis-emerg>
- Huenchuan , S., & Rodríguez Piñero, L (2011). *Los derechos de las personas mayores*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 21.

- Federación Internacional de Trabajadores Sociales (IFSW). (2022, 19 de septiembre). *Definición global del trabajo social*. Obtenido de <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/definicion-global-del-trabajo-social/>
- INEGI. (2010). Estimaciones de CONEVAL con base en el Censo de Poblacion y Vivienda 2010. Recuperado el 11 de noviembre de 2020, de <http://www.microrregiones.gob.mx/catloc/indRezSocial.aspx?ent=13&mun=051&loc=0057&refn=130510057>
- INEGI. (2021, septiembre 29). Estadísticas a propósito del día internacional de las personas adultas mayores (1º de octubre). recuperado de https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2021/eap_adulmayor_21.pdf
- Jurgenson, G. (2003). Investigación Endógena. En G. Jurgenson, *Cómo hacer investigación Cualitativa fundamentos y metodología* (págs. 146-148). México Buenos Aires Barcelona: Paidós Educador.
- Llamas, CF (2011). *Trabajo Social para la Tercera Edad*. Diplomada en Trabajo Social, Trabajadora Social Ayuntamiento de Jerez, Cádiz, 2015-2019.
- MDPI, Revista Internacional. (2022, 19 de noviembre). Investigación Ambiental y Salud Pública. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9692584/>
- 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, L. A. (2023). *Intervención del Trabajador social en la resiliencia de adultos mayores del Centro Geriátrico Matilde Huerta Centeno*. Digital Publisher CEIT, 8.
- Monrós, MJ. (2020, 16 de junio). *La importancia del Trabajo Social ante la crisis del coronavirus*. Universitat de Valencia. obtenido de <https://www.uv.es/uvweb/uv-noticies/es/formatsperiodistics/opinion/importancia-del-trabajo-social-crisis-delcorona>
- Montañez, YR (2003). *Intervención de trabajo social con adultos mayores*. Revista de Trabajo Social, 12.

- Oluwagbemiga , O., Mahmoud, K., Adeoti, A., & Abiodun, A. (2024). COVID-19: *Experiences of social workers supporting older adults with dementia in Nigeria*. *Revista de organización, prestación y financiación de servicios de salud*, 61- 113.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2002). *Calidad de vida para un envejecimiento saludable*. Gobierno de México.
- OMS. (2002). *Geriatría y Gerontología*. Española de Geriatría y Gerontología, 74-105.
- OMS. (2022, 21 de julio). *Década del Envejecimiento Saludable*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/initiatives/decade-of-healthy-ageing>
- OMS. (2016). *Pautas éticas intervencionales para la investigación relacionada con la salud con seres humanos*. GINEBRA, 152.
- ONU, Oficina de Derechos Humanos. (2020, 22 de octubre). *Gobierno de México: Día Internacional de las personas adultas mayores: Claves para un envejecimiento saludable*. Obtenido de [https://www.gob.mx/inapam/es/articulos/dia-internacional-de-las-personas-adultas-mayores-claves-para-un-envejecimiento-saludable?idiom=es#:~:text=\(ONU%2C%202020\).,personas%20mayores%20que%20habitan%20actualmente](https://www.gob.mx/inapam/es/articulos/dia-internacional-de-las-personas-adultas-mayores-claves-para-un-envejecimiento-saludable?idiom=es#:~:text=(ONU%2C%202020).,personas%20mayores%20que%20habitan%20actualmente).
- Ozamiz Etxebarria, N., & Dosil Santamaria, M. (2020). *Niveles de estrés, ansiedad y depresión en la fase inicial del brote de COVID-19 en una muestra de población del norte de España*. *Revista de ciencias Economicas y Empresariales*, 1-4.
- Ponce, IG (2020). *Estrés*. Cuidate Plus.
- Ramajo, BP (2017). *El trabajo social de grupo en la actualidad: La utilización de los vínculos para la promoción del cambio social*. Universidad de Barcelona, 318.
- Rodríguez, LA (2020). *El rol del trabajo social en la atención de crisis entre adultos mayores: Lecciones de la pandemia de COVID-19*. Scielo, 5.
- Román, MA (2007). *Relaciones del trabajo social con el bienestar social, estado del bienestar, política social, servicios sociales, diferenciación de conceptos*. Dialnet, 229-249.
- Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*. Bogotá: Ed. Panapo, Panamericana.

- Torrice, TM (2002). *El modelo ecológico de Bronfenbrenner como marco teórico de la psicooncología*. Anales de Psicología, 46.
- Úriz, MJ. (2021). *Toma de decisiones éticas de los trabajadores sociales en España durante la COVID-19: casos y respuestas*. Qualitative Social Work, 86-103.
- Vaccaro, S. (2021). *Análisis del modelo ecológico de Bronfenbrenner y su aplicación*. Asociación de Mujeres Psicología Feminista, 22.
- Vera, M. (2007). *Significado de la calidad de vida del adulto mayor para sí mismo y para su familia*. SciELO, 12.
- Villena, AR (2020). *COVID-19: cuarentena, aislamiento, distanciamiento social y confinamiento, ¿son lo mismo?*. Asociación Española de Pediatría.
- Yongzhen, Z. (2024). *El científico chino clave en la lucha contra el COVID-19, enfrenta protestas*. CNN.