

Línea de la Esperanza; Conexión y Apoyo Emocional en Momentos de Crisis

UNAD Zona Caribe

Lucy Juliana Rojas Liñan

Asesor

Juan Sebastián Avila Santos

Universidad Nacional Abierta y a Distancia- UNAD

Escuela De Ciencias Sociales Artes y Humanidades

Programa De Psicología

2024

Agradecimiento

Dedico este trabajo de grado a...

Quiero agradecer a Dios, por darme la fortaleza espiritual para cumplir con éxito este sueño tan importante para mí. A mi madre por darme sus consejos y motivación para salir adelante, a mi esposo por ser mi apoyo e inspiración de perseverancia y trabajo constante. A mis tesoros más preciados mis hijas por ser mi fuerza, mi impulso y mis ganas de ser mejor cada día. Así, quiero mostrar mi gratitud a todas aquellas personas que aportaron en la realización de este logro tan valioso, agradecer, sus palabras motivadoras, sus conocimientos y consejos.

Siempre estaré agradecida de tenerlos en mi vida.

Lucy Juliana Rojas Liñan

Tabla de Contenido

Introducción.....	6
Metodología.....	7
Resultados.....	8
Conclusiones.....	16
Recomendaciones.....	17
Referencias.....	18

Resumen

La Línea de la Esperanza es un proyecto que surge como respuesta a contribuir a la prevención del intento del suicidio en población en riesgo, mediante la orientación y la atención psicológica, en pro de restablecer el bienestar mental, emocional, afectivo, y social de la población Guajira. El objetivo de esta propuesta es analizar la implementación y el impacto de la Línea de la Esperanza como herramienta innovadora para mejorar la calidad de vida de las comunidades beneficiadas examinando su diseño, alcance y resultados. En la cual se empleó una metodología de tipo cualitativa basada en entrevistas de operadores y beneficiados, así como también revisión de informes y estudios académicos. De lo que se tuvo como resultado que la Línea de la Esperanza ha mejorado significativamente la capacidad de respuesta ante emergencias, facilitando el acceso a servicios de salud y atención inmediata, a todo lo que pueda producir una crisis emocional en la población Guajira. De lo que se concluyó que la Línea de la Esperanza demuestra que las estrategias integrales de atención, cuando están alineadas con las necesidades reales, pueden ser un modelo replicable en otros contextos de vulnerabilidad, en pro de la erradicación de problemáticas sociales.

Palabras clave: Apoyo emocional, atención inmediata, herramienta innovadora, atención psicológica.

Abstract

The Line of Hope is a project that arises as a response to contributing to the prevention of suicide attempts in the population at risk, through guidance and psychological care, in order to restore the mental, emotional, affective, and social well-being of the population. Guajira population. The objective of this proposal is to analyze the implementation and impact of the Line of Hope as an innovative tool to improve the quality of life of the benefited communities by examining its design, scope and results. In which a qualitative methodology was used based on interviews of operators and beneficiaries, as well as a review of reports and academic studies. As a result, the Line of Hope has significantly improved the capacity to respond to emergencies, facilitating access to health services and immediate attention, to everything that may cause an emotional crisis in the Guajira population. From which it was concluded that the Line of Hope demonstrates that comprehensive care strategies, when aligned with real needs, can be a replicable model in other contexts of vulnerability, towards the eradication of social problems.

Keywords: Emotional support, immediate attention, innovative tool, psychological care.

Introducción

La Línea de la Esperanza es una experiencia significativa de innovación social orientada a mitigar problemáticas de salud mental que enfrenta el departamento de la Guajira. Esta iniciativa se clasifica como una innovación social de tipo comunitario y tecnológico, ya que combina herramientas de comunicación y atención directa con un enfoque participativo y culturalmente adaptado, desde la intervención directa en los fenómenos o problemáticas sociales.

La línea de la esperanza es un ecosistema de innovación social que involucra todo tipo de Instituciones gubernamentales y privadas, su éxito radica en la colaboración de actores institucionales como la Alcaldía de Urumita, quien, a través de su secretaria de salud municipal, el hospital santa cruz, el plan de intervenciones colectivas PIC, la atención primaria en salud; APS, realizan una labor articulada, para impactar positivamente a nivel comunitario, laboral, hogar, escolar, reconociendo que es precisamente allí donde están esos líderes que apuntan a transformación y cambio de su entorno.

Su propósito es garantizar el acceso a servicios esenciales en salud integral, promoviendo y respondiendo a un modelo inclusivo que respeta la diversidad cultural, en un proyecto con antecedentes vinculados a la prolongada crisis humanitaria que afecta a La Guajira, caracterizada por altos índices de desnutrición infantil, falta de acceso a agua potable y servicios de salud.

Metodología

Para la sistematización de la experiencia Línea de la Esperanza se llevó a cabo unos pasos a pasos siguiendo un enfoque cualitativo, aplicando la técnica de línea de tiempo reconstructiva (TLR) y al programa de investigación, desarrollo tecnológico e innovación (I+D+I). Para ordenar y analizar los eventos clave del desarrollo e implementación de esta iniciativa. El proceso incluyó etapa de recolección de información, a través de revisión de fuentes documentales y entrevistas semiestructuradas aplicadas a actores clave, incluyendo funcionarios públicos, líderes comunitarios, operadores de la línea telefónica y beneficiario. Las entrevistas fueron grabadas y transcritas para garantizar un registro detallado.

También se llevó a cabo un trabajo de campo en el municipio de Urumita La Guajira, donde se emplearon técnicas como observación para comprender el impacto real del proyecto en la vida de los beneficiarios. Donde se participó de talleres, encuentros y visitas casa a casa en compañía de operadores, la cual fue una oportunidad clave para identificar los momentos más significativos del proceso de implementación.

Como último paso se procedió al análisis de la información recolectada para organizarla cronológicamente mediante la aplicación de la TLR. Posteriormente, se realizó un análisis temático para identificar patrones y conexiones entre los elementos de la experiencia. Esta metodología permitió contextualizar la innovación dentro de su ecosistema de actores y evaluar sus impactos en la comunidad.

Resultados

La Línea de la Esperanza, como idea innovadora en el ámbito psicosocial, fue implementada utilizando la metodología basada en la escala de madurez tecnológica o Technology Readiness Level. A través de las respuestas obtenidas en las entrevistas y dinámicas interactivas, con referente encargado de la salud mental y del programa línea de la esperanza, así como también gerente, de la ESE hospital santa cruz y usuario, que han accedido al servicio de la línea de la esperanza, donde se identifican elementos clave para entender el impacto de la intervención. Los hallazgos se agruparon en las siguientes categorías:

Gestión de las ideas y de la creatividad

En esta categoría se encontró que la línea de la esperanza se gesta por la necesidad de contar con un dispositivo oportuno para resolver e impactar positivamente la salud mental de la población Guajira. “La idea surgió como una respuesta inicial y colectiva a problemáticas de la salud mental, que pudiera ofrecer apoyo emocional inmediato” Rutto, Ortega (2023)

“Se reconoció la creciente incidencia de problemas de salud mental y suicidio en La Guajira, especialmente en jóvenes y comunidades marginadas. Esta identificación inicial se basó en datos estadísticos generales y observaciones de profesionales en el área social y educativa” Ana Wayuu (2020)

Se realizaron pruebas iniciales donde se validó la tecnología y la metodología por tanto se conceptualiza la línea como un canal telefónico y digital, con operadores capacitados en intervención en crisis, asegurando un enfoque inclusivo, se identificaron actores claves como: Gobernación, organizaciones de salud para capacitar al personal y proporcionar recursos técnicos, participación de líderes comunitarios, padres de familia, docentes para fortalecer el

alcance y la apropiación de la iniciativa. Así como también medios de comunicación, para garantizar la difusión de la línea y normalizar el uso de herramientas de atención emocional.

Gestión del desarrollo interactivo aplicativo

En esta categoría se encontró que inicialmente hubo una validación social con grupo piloto. Se evaluaron los componentes para determinar su capacidad de actuar de manera conjunta y sinérgica. Se asegura que las herramientas tecnológicas estén vinculadas a un sistema de registro y seguimiento de casos, facilitando la intervención y la continuidad en la atención. Se diseñaron protocolos de trabajo y competencias de psicólogos, trabajadores sociales, operadores capacitados y líderes comunitarios. Se puso en marcha la línea telefónica en un área piloto, con horarios y recursos restringidos, para probar su funcionamiento técnico y la respuesta de la comunidad.

Gestión del proceso

Se formalizan roles y responsabilidades dentro del equipo, incluyendo coordinadores, psicólogos, operadores y colaboradores externos. Se establecen manuales de procedimiento para estandarizar las operaciones, desde la atención de llamadas hasta la gestión de casos críticos. Se diversifican los canales de atención, incluyendo promoción por redes sociales y línea telefónica fijas y móviles. Rutto, Ortega (2023)

Desde la demostración del prototipo valorado desde el entorno operativo se encuentra que. *“El equipo operativo se organiza en unidades de atención, seguimiento, promoción, y prevención para aumentar la eficiencia y la especialización. Se integran prácticas de coordinación y articulación entre los actores clave, como instituciones de salud, educativas, Etc.” (Álvaro Liñan)*

Gestión de las oportunidades y gestión del cambio, en aplicación de nuevos procesos

La Línea de la Esperanza ha alcanzado su plena operatividad, este momento marca un hito significativo, ya que la iniciativa no solo está consolidada, sino que también comienza a evidenciar su impacto en el bienestar colectivo y en la atención psicosocial, la línea opera de manera estable, con cobertura ampliada, atención permanente y protocolos bien definidos.

Actualmente la línea de la esperanza se encuentra en índice TRL 9 Escalamiento / replicabilidad del prototipo / proceso/ modelo, ya que la línea ha evolucionado, cuenta con herramientas tecnológicas e ideas innovadoras que actualmente impacta de manera favorable ante la problemática de salud mental, por lo que permite su replicabilidad en otras regiones o contextos similares. Esto significa que cuenta con un modelo consolidado, procesos definidos y resultados comprobados que respaldan su efectividad, así como la capacidad para establecer alianzas estratégicas que amplíen su impacto y sostenibilidad.

Conclusiones

La iniciativa del proyecto innovador Línea de la Esperanza sin duda alguna ha permitido establecer un canal de comunicación efectivo y empático para acceder a apoyo psicológico en momentos de crisis emocional, disminuyendo barreras como el estigma y la falta de recursos. Es un tipo de innovación adaptativa, que se adecúa a las necesidades de la atención inmediata en salud mental, aprovechando recursos tecnológicos y talentos humanos para ofrecer soluciones prácticas en tiempo real.

Es una red social de apoyo, constituida y articulada por diferentes actores que trabajan desde la promoción, prevención y atención del cuidado de la salud mental.

Ya para finalizar podemos afirmar que a idea ha sido aprobada socialmente por su utilidad y eficacia, posicionándose como un modelo a seguir.

Recomendaciones

Desde mi rol disciplinar en psicología, y de acuerdo al grado de maduración alcanzado por la innovación social, se proponen las siguientes recomendaciones:

Implementar programas formativos en habilidades de escucha activa, gestión emocional y comunicación para los operadores, garantizando la calidad del servicio.

Invertir en estrategias de difusión y alianzas interinstitucionales que permitan extender la cobertura del programa a zonas más apartadas.

Diseñar un sistema de monitoreo y evaluación periódica para medir el impacto, la satisfacción de los usuarios.

Continuar complementando el servicio con campañas educativas en entornos educativos y comunitarios para sensibilizar sobre la importancia del bienestar emocional e identificación de signos de alerta.

Referencias Bibliográficas

- Álvarez, I., Natera, J. M., & Castillo, Y. (2019). Generación y transferencia de ciencia, tecnología e innovación como claves de desarrollo sostenible y cooperación internacional en América Latina. Documentos de trabajo (Fundación Carolina): Segunda época, (19), 1. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7113385>
- Ana Wayuu (2020) La salud mental cuenta con la línea de la esperanza. <https://epsianaswayuu.com/la-salud-mental-cuenta-con-la-linea-de-la-esperanza/>
- Cruz Lera, E. (2022). Innovación social y política de los colectivos mexicanos de estatus mixto en zonas metropolitanas de los Estados Unidos: buenas prácticas y nuevos retos durante la Covid-19. Clivajes. Revista de Ciencias Sociales, (15). <https://doi.org/10.25009/clivajesrcs.i15.2697>
- DNP. (2024). Sobre innovación pública. <https://www.dnp.gov.co/LaEntidad/subdireccion-general-prospectiva-desarrollo-nacional/direccion-gobierno-ddhh-paz/Paginas/sobre-innovacion-publica.asp>
- Estrada, G; Montero, J. M. C; Hernández & Herrera, J. (2019). Innovación tecnológica: Reflexiones teóricas. Revista Venezolana de Gerencia, 24 (85). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058864011>
- García, C. (2019). La comunicación de la ciencia y la tecnología como herramienta para la apropiación social del conocimiento y la innovación. Journal of Science Communication, América Latina, 2(1), Y02. <https://doi.org/10.22323/3.02010402>
- Gatica, S; Soto, W; & Vela, D. (2015). Ecosistemas de innovación social: "El caso de las universidades de américa latina. <http://dx.doi.org/10.13140/RG.2.2.30050.76483>

- Giraldo, F; Ortiz, L. (2020). Laboratorio de Innovación Social: escenario de participación, apropiación social e interdisciplinariedad. Social Innovation Lab: escenario of social par. European Public & Social Innovation Review.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31053180025>
- Gutiérrez, Jaime, and Gutiérrez, Luis. (2021). ¿Para qué la innovación en el sector público? Abrir este documento utilizando ReadSpeaker docReader Revista Estado, Gobierno y Gestión Pública, 36, 101–134. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8247332.pdf>
- Gutiérrez, M. Á. Z., & Santos, D. G. (2020). Exploración de prácticas disruptivas en el aula. Documentos de trabajo Areandina ,
<https://revia.areandina.edu.co/index.php/DT/article/view/1730>
- Hernández, José; Tirado, P; Ariza, A. (2016). El concepto de innovación social: ámbitos, definiciones y alcances teóricos. Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, núm. 88, diciembre, pp. 164-199 Centre International de Recherches et d'Information sur l'Economie Publique, Sociale et Coopérative Valencia, España.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17449696006>
- Jailler, É; González, S; Arias, C; Suárez, L (2020). Construyendo la innovación social. Guía para comprender la innovación social en Colombia. Capítulos 1 y 2. DOI:
<http://doi.org/10.18566/978-958-764-809-6>
- Mejía, J. (2020). Epistemología de las políticas de ciencia y tecnología en América Latina. Cinta de Moebio, (67), 14–25. <https://doi.org/10.4067/s0717-554x2020000100014>
- Oscar, J. H. (2018). La sistematización de experiencias: práctica y teoría para otros mundos posibles Abrir este documento utilizando ReadSpeaker docReader . Capítulo I. páginas

(27- 42) y Capitulo 4. Páginas (135- 165)

<http://www.cinde.org.co/userfiles/files/Novedades.pdf>

Roa Mendoza, C., & Acero Robayo, Y. (2021). Sistematización de experiencias. Germina, 3(3), 31–38. <https://doi.org/10.52948/germina.v3i3.230>

Rutto, Ortega (2023) Línea de la Esperanza, a una llamada para ayudar a la salud mental de los Guajiros. Tomado de: <https://laguajirahoy.com/salud/linea-de-la-esperanza-a-una-llamada-para-ayudar-a-la-salud-mental-de-los-guajiros.html>

Waisburd, G. (2009). Pensamiento creativo e innovación Abrir este documento utilizando ReadSpeaker docReader . Revista Digital Universitaria. 10(12), 1 -9. <https://www.revista.unam.mx/vol.10/num12/art87/art87.pdf>