

**APORTES DEL PROCESO PROFESIONAL DE HUMANIZACIÓN
ADELANTADO CON LA POBLACIÓN BENEFICIARIA DE LA FUNDACIÓN
AMPARO SAN JOSÉ DE LA CIUDAD DE SAN JUAN DE PASTO**

(Resumen Analítico)

**CONTRIBUTIONS OF THE PROFESSIONAL HUMANIZATION PROCESS
ADVANCED WITH THE BENEFICIARY POPULATION OF THE AMPARO
SAN JOSÉ FOUNDATION OF THE CITY OF SAN JUAN DE PASTO**

(Analytical Summary)

Autores (Authors): CHACÓN YAMA Andrea Liliana, TULCÁN ALVARADO Nathalia Sofia

Facultad (Faculty): HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES

Programa (Program): TRABAJO SOCIAL

Asesor (Support): Esp. HELIANA MILENA FLOREZ MESÍAS

Fecha de Terminación del Estudio (End of the research): Junio 2024

Modalidad de Investigación (kind of research): Sistematización

PALABRAS CLAVES

HUMANIZACIÓN, COMUNICACIÓN ASERTIVA, RELACIÓN DIALÓGICA, INTERACCIONES SOCIALES, ATENCIÓN DE CALIDAD.

KEY WORDS:

HUMANIZATION, COMMUNICATION, DIALOGICAL RELATIONSHIP, SOCIAL INTERACTIONS, QUALITY CARE.

RESUMEN: La presente sistematización se enfoca en los aportes del proceso profesional de humanización adelantado con la población beneficiaria de la fundación Amparo San José de la ciudad de San Juan de Pasto.

El estudio se centra en analizar la intervención profesional llevada a cabo por las estudiantes de Trabajo Social en la Fundación. Más allá de documentar la experiencia, la sistematización busca comprender la fase de intervención, resaltando los aprendizajes obtenidos y cómo estos contribuyen a desarrollar estrategias efectivas para identificar y abordar las problemáticas sociales presentes en la Fundación

Para el desarrollo del informe se tomó la conceptualización de la sistematización, enfoque, experiencia objeto de la sistematización, la cual aborda la problemática, la descripción del problema, población y localización. Así mismo, se encuentra el enfoque teórico de la intervención, objetivos, metodología de la intervención, hipótesis de acción, eje de la sistematización, categorías de análisis, objetivos, metodología de la sistematización, conclusiones y finalmente las recomendaciones.

Abstract: *This systematization focuses on the contributions of the professional humanization process carried out with the beneficiary population of the Amparo San José Foundation in the city of San Juan de Pasto.*

The study focuses on analyzing the professional intervention carried out by the Social Work students at the Foundation. Beyond documenting the experience, the systematization seeks to understand the intervention phase, highlighting the lessons learned and how these contribute to developing effective strategies to identify and address the social problems present in the Foundation.

For the development of the report, the conceptualization of the systematization, approach, experience object of the systematization, which addresses the problem, the description of the problem, population and location were taken into account. Likewise, there is the theoretical approach of the intervention, objectives, methodology of the intervention, hypothesis of action, axis of the systematization, categories of analysis, objectives, methodology of the systematization, conclusions and finally the recommendations.

Conclusiones: Finalmente, para culminar la sistematización, se logró concluir que, el proceso lúdico-pedagógico fortaleció las habilidades sociales de la población, preparándola para manejar conflictos de manera asertiva y promover una convivencia más armoniosa. A lo largo del proceso, se evidenció una mejora en las relaciones interpersonales, caracterizadas por una mayor empatía y respeto mutuo.

Por otra parte, el equipo de Trabajo Social logró una comprensión más profunda de las necesidades y desafíos de las personas mayores a través de su intervención con esta población. Ahora bien, mediante el uso del instrumento de recolección de información se mejoró la comunicación y colaboración entre la institución de adultos mayores y su comunidad, creando un ambiente de confianza. Además, los datos recopilados sirvieron para ajustar programas y actividades.

Así también se logró concluir que, la intervención de Trabajo Social no solo sensibiliza, sino que empodera a los actores sociales para que mejoren su calidad de vida, promoviendo el liderazgo y la participación activa, y generando un impacto positivo en la comunidad.

Así mismo, se identificaron debilidades en la atención brindada a los usuarios, y se resaltó la importancia de fortalecer la atención de calidad, la humanización y el trabajo en equipo para mejorar los servicios en la institución. Gracias al diagnóstico social se identificaron fortalezas y debilidades en la interacción entre el personal y los beneficiarios, facilitando la implementación de estrategias para mejorar la atención y la convivencia.

Conclusions: *Finally, to complete the systematization, it was concluded that the*

playful-pedagogical process strengthened the social skills of the population, preparing them to handle conflicts assertively and promote a more harmonious coexistence. Throughout the process, an improvement in interpersonal relationships was evident, characterized by greater empathy and mutual respect.

On the other hand, the Social Work team achieved a deeper understanding of the needs and challenges of the elderly through their intervention with this population. Now, through the use of the information collection instrument, communication and collaboration between the institution for the elderly and its community was improved, creating an environment of trust. In addition, the data collected served to adjust programs and activities.

It was also concluded that the Social Work intervention not only raises awareness, but also empowers social actors to improve their quality of life, promoting leadership and active participation, and generating a positive impact on the community.

Likewise, weaknesses in the care provided to users were identified, and the importance of strengthening quality care, humanization and teamwork to improve services in the institution was highlighted. Thanks to the social diagnosis, strengths and weaknesses were identified in the interaction between staff and beneficiaries, facilitating the implementation of strategies to improve care and coexistence.

Recomendaciones: Las recomendaciones para la Fundación Amparo San José destacan la importancia de involucrar a profesionales y usuarios en capacitaciones sobre humanización y atención de calidad, dirigidas por expertos. Se sugiere implementar un programa continuo de formación que incluya evaluaciones periódicas para identificar necesidades formativas.

Además, es esencial promover la participación conjunta de trabajadores y usuarios en procesos que fortalezcan la sana convivencia, creando un ambiente seguro y de confianza que facilite soluciones centradas en el bienestar comunitario. También se recomienda la implementación de programas educativos en la unidad de beneficencia para abordar conflictos y fomentar relaciones sanas, asegurando un entorno armonioso para las usuarias.

La Universidad Mariana debe explorar la posibilidad de realizar intervenciones más integrales y prolongadas, con el fin de evaluar adecuadamente el impacto de sus programas en la comunidad. Asimismo, es crucial fomentar espacios que permitan a los estudiantes interactuar con las comunidades, enriqueciendo su formación profesional y personal.

Finalmente, se sugiere organizar conferencias y seminarios sobre sistematización en el programa de Trabajo Social, lo que ampliaría el conocimiento de la comunidad estudiantil y mejoraría las metodologías del programa, fortaleciendo su capacidad para abordar los desafíos sociales y promover cambios positivos en la comunidad.

Recommendations: The recommendations for the Amparo San José Foundation emphasize the importance of involving professionals and users in training on humanization and quality care, led by experts. It is suggested to implement a continuous training program that includes periodic evaluations to identify training needs.

Additionally, it is essential to promote the joint participation of staff and users in processes that strengthen healthy coexistence, creating a safe and trusting environment that facilitates solutions focused on community well-being. Programs should also be implemented in the women's beneficence unit to address conflicts and encourage healthy relationships, ensuring a harmonious environment for the users.

The Mariana University should explore the possibility of conducting more comprehensive and extended interventions to adequately assess the impact of its programs in the community. Furthermore, it is crucial to create spaces that allow students to interact with communities, enriching their professional and personal development.

Finally, it is recommended to organize conferences and seminars on systematization within the Social Work program, which would expand the knowledge of the student community and improve the program's methodologies, thereby strengthening its capacity to address social challenges and promote positive changes in the community

