



Universidad **Mariana**

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

Andrea Liliana Chacón Yama

Nathalia Sofia Tulcán Alvarado

Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales

Programa de Trabajo Social

San Juan de Pasto

2024

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

Informe de sistematización para optar por el título de Trabajadores Sociales

Andrea Liliana Chacón Yamá

Nathalia Sofia Tulcán Alvarado

Esp. Heliana Milena Florez Mesías
Asesora

Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales
Programa de Trabajo Social
San Juan de Pasto
2024

Artículo 71: Los conceptos, afirmaciones y opiniones emitidas en el Trabajo de Grado son responsabilidad única y exclusiva de (los) Educando(s).

Reglamento de Investigación y Publicaciones

Universidad Mariana

Contenido

Introducción.....	9
Justificación.....	12
1. Conceptualización de la sistematización.....	15
1.1. Enfoque de la sistematización.....	19
1.2. Experiencia objeto de sistematización.....	22
1.2.1. Problemática.....	22
1.2.2. Descripción del problema.....	22
1.2.3. Población.....	24
1.2.4. Localización:.....	25
1.2.4.1. Macro localización:.....	25
1.2.4.2 Micro localización:.....	26
1.2.5. Enfoque teórico de la intervención.....	27
1.3. Objetivos.....	29
1.3.1. Objetivo general.....	29
1.3.2. Objetivos específicos.....	29
1.4. Metodología.....	29
1.5. Hipótesis de acción.....	32
1.6. Eje de sistematización.....	33
1.7. Categorías de análisis.....	34
1.7.1. Humanización.....	34
1.7.2. Sana convivencia.....	36
1.7.3. Atención de calidad.....	37
1.8. Objetivos de la sistematización.....	40
1.8.1. Objetivo general.....	40

1.8.2. Objetivos específicos.....	40
1.9. Metodología.....	40
1.9.1. Identificación de las fuentes de información.....	40
1.9.2. Definición de las técnicas de recolección.....	44
1.9.2.1. Entrevista semiestructurada.....	42
1.9.3. Construcción de instrumentos de recolección de información.....	43
1.9.4. Recolección de información.....	47
1.9.5. Revisión y depuración de la información.....	48
2. Procesamiento y análisis de la información	49
2.1. Interpretación de la información	49
2.2. Reconstrucción de la experiencia.....	138
2.3. Comprensión de la experiencia	166
3. Conclusiones	214
4.Recomendaciones.....	218
Referencias bibliográficas	220
Anexos.....	232

Índice de figuras

Figura 1 Primer encuentro con el grupo de intervención	142
Figura 2 Socialización derechos y deberes.....	144
Figura 3 Cine foro	146
Figura 4 Dialogo interactivo.....	148
Figura 5 Capacitación humanización del servicio.....	150
Figura 6 Dialogo interactivo unidad mujeres beneficencia.....	151
Figura 7 Taller lúdico pedagógico fortaleciendo la empatía.....	153
Figura 8 Sensibilización por medio del cine foro.....	160
Figura 9 Capacitación personal FASJ	162
Figura 10 Ultima capacitación personal FASJ	164

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz construcción de instrumento	44
Tabla 2. Vaciado de información entrevista semiestructurada.....	
¡Error! Marcador no definido.	
Tabla 3. Matriz de Tendencias	50

Índice de Anexos

Anexo A. Cronograma.....	232
Anexo B. Resumen del presupuesto.....	236
Anexo C. Formato Entrevista semiestructurada.....	239
Anexo D. Validación instrumento.....	187
Anexos. E Vaciado de información entrevista semiestructurada.....	189
Anexo. F Redes categoriales.....	270
Anexo. G test sociometrico.....	271
Anexo. H registro fotográfico.....	272

Introducción

El presente informe de sistematización, titulado "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", pretendía ir más allá de una simple recuperación de la experiencia durante el proceso y, más bien, buscaría comprender la fase de intervención profesional adelantada por las estudiantes de Trabajo Social, desde la práctica formativa a cargo de la docente del programa. De igual manera, se orientaba en la búsqueda de los aprendizajes relevantes que este aportaba en la construcción de estrategias idóneas para identificar y reconocer las problemáticas sociales que se encontraban inmersas en la Fundación, dado que las mismas se convertían en un aspecto determinante que impedía que se estableciera un adecuado desarrollo y organización en la población beneficiaria.

En este orden de ideas, el documento contenía un punto fundamental que era la conceptualización de la sistematización de experiencias, el cual aportaba tanto al desarrollo profesional como personal y así podía generar nuevos conocimientos. Con lo anterior, en el informe la conceptualización se construía a partir de los aportes de diferentes autores debido a que contribuían al desarrollo y abordaje de la sistematización de la experiencia.

Por otra parte, esta sistematización de experiencias se abordó desde el enfoque dialógico e interactivo, el cual se caracterizaba por tener como base el diálogo y la comunicación como factores fundamentales en la comprensión de la interacción social. De igual manera, dicho enfoque se abordó desde los espacios de interacción, comunicación asertiva y una relación dialógica, que permitió a las estudiantes de Trabajo Social, reflexionar sobre las interacciones sociales que se efectuaban dentro de la Fundación. De igual forma, brindaba protagonismo a los actores sociales desde un espacio de interacción en el sentido de que ponía especial énfasis en el lenguaje, referencias externas e internas que permitían tematizar áreas y aspectos problemáticos como el poder, el control y todos los factores que podían facilitar la interacción con el grupo que se trabajaba.

En esta misma línea, cabe señalar que la sistematización se desarrolló a partir de los aportes que se obtenían del proceso que se ejecutaba con la articulación de la población beneficiaria de la

institución. De la misma manera, aparecía la experiencia objeto de la sistematización, donde se describían elementos como la problemática, descripción del problema, localización, población, enfoque teórico del proyecto social. Era relevante resaltar que, para el desarrollo de la presente sistematización, la metodología utilizada fue especialmente la revisión de documentos, informes, registro fotográfico, registro audiovisual, listado de usuarios y el proyecto de práctica adelantado en la Fundación.

Ahora bien, más adelante se encontraba la hipótesis y el eje de sistematización que estaban orientados al objetivo general, de modo que permitían realizar un análisis crítico y reflexivo, donde se entrelazaban categorías y subcategorías que contribuían en la interpretación de la experiencia a desarrollar durante el proceso de la práctica formativa. Asimismo, los objetivos de la sistematización hacían énfasis en que los mismos eran objetivos de conocimiento, mediante los cuales se orientaba la comprensión de la experiencia que se iba a sistematizar. Mediante lo expuesto, se encontraba la metodología, la identificación de las fuentes de información y la definición de las técnicas de recolección de información.

La construcción del instrumento de recolección de información (entrevista semiestructurada) implicó una combinación de preguntas cerradas y abiertas, lo cual fue una metodología que permitió a los entrevistados expresar sus opiniones y experiencias, facilitando al equipo de Trabajo Social una exploración más profunda de los temas. Además, posibilitó la recolección, revisión y depuración de la información, aspectos fundamentales para su procesamiento y análisis. Lo cual conllevó a la interpretación de los datos donde se hizo la relación de las categorías de análisis y las fases del proceso de intervención, vinculando la información recopilada con la lectura teórica previa.

Siguiendo en la misma línea, procedimos a reconstruir la experiencia de manera ordenada, rescatando los momentos más importantes de nuestra intervención y teniendo en cuenta los cambios que se dieron a lo largo del proceso. Además, abordamos la pregunta central sobre la sistematización. Esta etapa nos permitió comprender profundamente nuestra experiencia, lo que nos facilitó confrontar lo que encontramos con lo que vivimos y establecer conexiones significativas. Logramos integrar las reflexiones surgidas de nuestra experiencia con los conceptos teóricos, lo que enriqueció nuestro análisis y comprensión del proceso.

Todos los puntos mencionados anteriormente permitieron dejar unas conclusiones y recomendaciones sobre las lecciones aprendidas en el desarrollo de la experiencia reconstruida y en los procesos sociales inmersos en el área de interés de la experiencia sistematizada.

Finalmente, es importante mencionar que sistematizar esta experiencia fue posible gracias a la Fundación Amparo San José, la Universidad Mariana y el programa de Trabajo Social, quienes estuvieron detrás de cada paso en nuestra práctica formativa. Cabe reconocer que estos espacios de formación fueron significativos tanto para la población con quien se trabajó como también para las estudiantes del programa de Trabajo Social, puesto que enriquecieron su conocimiento y su práctica profesional.

Justificación

Sistematizar la experiencia denominada "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", fue posible gracias al acompañamiento de sus protagonistas, quienes fueron los usuarios y trabajadores de la institución. Su hospitalidad, empatía, compromiso y apoyo fueron factores clave dentro del proceso.

La sistematización tenía como principal objetivo comprender los aportes desde la intervención de Trabajo Social en el proceso de humanización adelantado entre el personal de la Fundación Amparo San José de la ciudad de San Juan de Pasto y su población beneficiaria, para el fortalecimiento de las habilidades sociales que conllevan a la atención de la calidad y la sana convivencia.

Asimismo, se vieron implicados miedos y percepciones que dejaban entrever el desconocimiento del manual de convivencia de la Fundación. Por ende, fue vital la teoría que se desarrolló de forma práctica y teórica porque permitió a la población tener un acercamiento hacia los derechos y deberes fundamentales del manual del SIAU y su rol dentro de la institución. Es importante mencionar que, el proceso de sistematización que se llevó a cabo fue una gran oportunidad para aprender a interpretar, comprender y reflexionar sobre las problemáticas y dinámicas sociales que se encontraban inmersas dentro de la población beneficiaria de la fundación, permitiéndonos como estudiantes practicantes descubrir nuevas y creativas formas de trabajar con grupos y, en esta medida, aportar al reconocimiento de los saberes en el marco del proceso de formación.

De igual manera, es importante resaltar que el informe de sistematización significó una forma de recuperar todas aquellas estrategias y técnicas de acercamiento, reconocimiento e interacción implementadas en el ámbito personal y profesional, para que esta pudiera aportar a nuevas experiencias, trabajos y proyectos que se desarrollaran por los estudiantes y docentes del programa de Trabajo Social de la Universidad Mariana, a partir de las estrategias individuales, grupales y familiares que se utilizaron para llevar a cabo el proceso formativo con la Fundación Amparo San José.

Específicamente esta sistematización proporcionó aspectos relevantes y significativos en el proceso de intervención con individuos y grupos en virtud de que esta posibilitó a los sujetos sociales una vía para pensar, analizar e interpretar de manera crítica los proyectos sociales, las relaciones entre profesionales y beneficiarios en el contexto institucional donde se desarrolló el proceso de práctica y de esa manera se pudo comprender teóricamente y reflexionar sobre cómo hacemos Trabajo Social. Asimismo, la sistematización apareció como un escenario de articulación entre teoría y práctica, donde la construcción colectiva con los actores principales de la intervención y el reconocimiento del saber de los otros se constituyeron en momentos esenciales para la producción de experiencias y conocimientos. Esta propuesta a sistematizar representó la posibilidad de incursionar en otro tipo de estrategias de intervención, que también posibilitaran la organización, la adecuada convivencia y la atención integral en las instituciones.

En ese orden de ideas, la sistematización fue importante para la Fundación Amparo San José y para el programa de redes institucionales Pasto Contigo, dado que permitió evidenciar que existían distintas falencias y problemáticas al momento de realizar un proceso de intervención profesional. A través de los hallazgos encontrados se logrará rescatar la relevancia que tiene el fortalecimiento de la sana convivencia y la atención de calidad en la Fundación, en beneficio del desarrollo individual y grupal, promoviendo con ello la implementación de estrategias que garanticen la participación de los sujetos sociales en los diferentes procesos que se desarrollan.

En este sentido, es importante mencionar que la construcción del informe de sistematización se consolidó como una alternativa novedosa para recuperar, reflexionar e interpretar críticamente lo que resultaba de los procesos sociales que como profesionales en Trabajo Social se promovían, y que a su vez dichos procesos debían ser garantes de nuevo conocimiento para proyectarse a intervenciones sociales más eficientes y acordes a las necesidades de la realidad y de la población. De igual manera, se puede decir que la sistematización fue útil y viable porque nos ayudó como profesionales a alcanzar transformaciones desde las diferentes esferas sociales y personales, de manera que se promovieran cambios en la población beneficiaria de la Fundación Amparo San José.

En definitiva, la sistematización contribuyó de forma significativa a la profesión de Trabajo Social en la medida que, por los resultados alcanzados, se logró fortalecer el cuerpo teórico-práctico de la profesión, a través de nuevas metodologías consolidadas por técnicas y herramientas

mejoradas e innovadoras que incentivaron a la población a generar acciones sociales diversas, con ayuda de las fortalezas y capacidades que como profesionales íbamos adquiriendo por medio de la reflexión e interpretación de las prácticas sociales que nos llevaban a enfrentarnos a nuevos desafíos, con el fin de cualificarnos en nuestro quehacer profesional.

1. Conceptualización de la sistematización.

La sistematización de experiencias aporta al desarrollo profesional y personal a partir, de la producción de conocimiento crítico desde el ejercicio práctico en los diferentes contextos sociales, pues esta permite perfilar los diferentes objetos de estudio en torno a una población concreta, permitiendo realizar un análisis personal y profesional en torno a la interpretación conceptual e histórica de las experiencias vividas. Este es un ejercicio práctico, crítico y analítico, donde no solo es describir y formular un escrito de las experiencias vivenciadas, este implica ver que su intencionalidad va más allá, hay que comprender que tiene un sentido, donde inicialmente se formulan una serie de preguntas del por qué y para qué se va a realizar la sistematización y en qué medida va a contribuir a fortalecer a las personas de manera individual y colectiva.

En tal sentido, la sistematización no solo se limita a la recopilación de datos e información, se requiere ir más allá de la reconstrucción descriptiva, dado que se debe tener una comprensión teórica, conceptual y metodológica adecuada al contexto donde se está interviniendo. Desde esta lectura, para profundizar más este tema, es importante retomar la posición del autor Oscar Jara (2011), quien menciona que la sistematización es una interpretación crítica de una o más experiencias, que, a partir, de su secuencia, ordenamiento y reconstrucción, le permite al investigador el descubrimiento o esclarecimiento de la lógica del proceso vital. Los principales factores que han intervenido en dicho proceso tienen que ver en cómo los sujetos sociales se relacionan entre sí y por qué lo hacen de dicho modo. (p, 61)

Con base a lo anterior, la sistematización de la experiencia genera conocimientos y aprendizajes importantes que nos permiten aprovechar el significado de la experiencia, comprenderla teóricamente y trasladarla al futuro con perspectivas transformadoras que ayuden a entender las distintas realidades sociales, que hacen parte de los procesos históricos, esto con el fin de ayudar a difundir los resultados y lecciones aprendidas de cada experiencia vivenciada.

Del mismo modo, la sistematización es un ejercicio de reflexión y transformación conjunta con la sociedad, esta es una forma de producir conocimiento debido a que se orienta a una reconstrucción narrativa de la experiencia que se establece con los actores sociales siendo estos los principales protagonistas, pero a su vez, tiene un propósito y un significado, genera aprendizajes significativos y brinda la posibilidad de compartirlo con otras personas. Desde esta lógica, la

sistematización tiene fundamentos epistemológicos, investigativos y metodológicos, que dan cuenta de la complejidad y seriedad para asumir dicha modalidad, la sistematización dentro de la disciplina de Trabajo Social, es de gran importancia pues ésta aporta de manera significativa en el ejercicio práctico, ya que reconstruye la intervención social desde los saberes que se generan en la dinámica colectiva facilitando una comprensión y comunicación asertiva de los procesos de transformación impulsados hacia la misma profesión.

Por otro lado, la sistematización de experiencias se puede definir como un análisis de una práctica social, que hace posible identificar las causas o la raíz del por qué se produce dicha realidad. De igual manera, el conocer y comprender el contexto, la cultura y demás factores que caracterizan al territorio, permite hacer una interpretación crítica, producir saberes colectivos, comunicarse y llevar un proceso de transformación (Cifuentes. 2010).

Adicionalmente, es oportuno mencionar que la sistematización de experiencias en el campo de Trabajo Social, se convierte en una herramienta investigativa de gran impacto para la intervención social (Lasso-Urbano, 2021) dado que es entendida como un conjunto de actividades realizadas de manera sistemática y organizada, para actuar sobre un aspecto de la realidad social orientada a generar impacto o una transformación contextualizada, pues, el Trabajador Social, está en un ejercicio profesional, donde lo subjetivo y objetivo se complementan, entendiendo que, el profesional no puede desconocer los sentimientos, pensamientos, las actuaciones de los sujetos y las diferentes dificultades que se identifican en los contextos sociales, por tal razón, la sistematización, es el camino para poder comprender que los saberes que surgen entre todos los sujetos, se convierten en los pilares para construir teoría desde las interacciones y para las relaciones sociales, porque las vivencias reconstruidas y ordenadas críticamente, dan paso a evaluar la práctica profesional y a repensar en nuevas formas de transformación desde acciones aterrizadas a la realidad de los territorios.

De modo que, la autora Cifuentes (2015), alude que la sistematización es un proceso que hace comprender los modos de cómo se desarrolla la intervención social, todo lo que emerge de ella, y el sentido que los actores sociales le brindan, por medio, de las relaciones de poder y las tensiones, que la misma intervención se encarga de resolver, es por ello que, la sistematización se contempla como un medio para recuperar los aprendizajes generados por medio de la acción

profesional para fortalecer y transformar la práctica y a su vez al mismo profesional a través de la investigación, comunicación y sensibilización.

Visto de esta forma, para reflexionar e interpretar críticamente las experiencias se debe comenzar por sistematizarlas, pues de esa manera se generan aprendizajes que permiten abordarlas conceptualmente y conducir las hacia el cambio, así mismo es fundamental entender que la sistematización no puede concebirse como una descripción de la práctica, ni como informes técnicos, sino que implica tener una fundamentación epistemológica, política, ética, ontológica y metodológica para abordar la práctica, como objeto del saber y de la transformación, recordando que, para sistematizar se debe tener en cuenta que las experiencias hacen parte de procesos históricos, dinámicos y complejos.

Ahora bien, para dar claridad frente al tema, otros autores han afirmado lo siguiente:

La sistematización de experiencias en Trabajo Social puede ser concebida como un proceso que reconstruye la intervención social desde los saberes que se generan desde la propia dinámica social, con fines de comunicación y comprensión de los procesos de cambio y transformación social impulsados por la profesión. En ese marco se reconoce, por una parte, a los saberes provenientes de los propios sujetos sociales que han sido puestos en juego durante el proceso de la intervención; y, por otra, a los saberes profesionales que establecen vínculos con categorías conceptuales existentes o emergentes para explicitar la acción y la reflexión presentes en el marco del desempeño. (Goldar y Chiavetta, 2021)

Cabe resaltar, que la sistematización es una modalidad investigativa la cual tiene organización y secuencia de la información disponible para explicar los cambios ocurridos durante el proceso de ejecución del proyecto, los factores involucrados, los resultados y las lecciones aprendidas en el ejercicio práctico. Pues esta posibilita una toma de distancia crítica sobre ellas y permite una interpretación a través de las experiencias que les permitirá a los profesionales generar recomendaciones o sugerencias que logren una transformación y cambio en el contexto, tendientes a generar nuevos aprendizajes teórico-prácticos en la profesión como en el área personal.

Finalmente, la sistematización es un proceso que genera una oportunidad para la investigación permitiendo así reflexionar desde diferentes perspectivas de la realidad social y en sí

misma, puesto que no solo enriquece la práctica y la teoría del trabajo social, si no que brinda a los educandos una nueva forma de ver la realidad, de recopilar los saberes y experiencias vividas en la ejecución de los proyectos que se lideran en las instituciones como una forma de dar respuestas a las demandas sociales de su población objeto.

1.1. Enfoque de la sistematización.

La sistematización de la práctica formativa en la Fundación Amparo San José se establece desde la lógica de reconocer las interacciones y las acciones como entornos de diálogo y comunicación, acogiendo los aportes de los sujetos sociales quienes participan del proceso de la experiencia. Desde esta lectura, se comprende que la práctica social abarca experiencias que se van determinando por las condiciones del contexto, pero que al mismo tiempo se constituyen en los medios para generar cambios dentro del entorno de los sujetos sociales.

Es por ello que, el enfoque seleccionado para validar el desarrollo de la sistematización de experiencias es denominado dialógico e interactivo, que según el autor Martinic (2010), comprende el estudio de las interacciones, como factor clave para comprender el proceso de la intervención social y los resultados que aporta la misma. En otras palabras, es describir e interpretar la intervención que se hace por parte de los profesionales donde es importante recalcar las vivencias que surgen de lo que ocurrió y que se llevó a cabo, en los espacios de intercambio de información, por medio de la conversación y el diálogo entre los involucrados del proceso social.

Es de esta manera, se debe entender que las experiencias desde el enfoque dialógico e interactivo, se conciben como aquellos espacios mediados por las interacciones y la comunicación de los actores sociales, es así, que dentro de las experiencias el lenguaje y el contexto juegan un papel muy importante, dado que, las acciones sociales se reproducen en relación con los factores internos y externos del grupo, bajo patrones de cooperación y finalidades compartidas, buscando generar conocimientos, que permitan hacer evidente diferentes discursos de las áreas problemáticas, desde lo evidenciado en los espacios de conversación que tiene lugar en cualquier práctica social (Martinic, 1998).

Desde esta perspectiva, se entiende que la sistematización de experiencias desde el enfoque dialógico e interactivo es un espacio de interacción que se pone especial énfasis el lenguaje de referentes externos e internos, que permite tematizar áreas problemáticas desde una interacción comunicativa, teniendo en cuenta las acciones que implica todo el proceso.

A partir, de esto se considera que, la comunicación es la base de la experiencia y la interpretación, porque, este es el principal proceso que representa la expresión más compleja de los

sujetos sociales, pues esta es la capacidad de mejorar las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo y la moral de las personas. Es por eso por lo que el contenido de un mensaje permite reconocer al sujeto social de una manera más profunda y reflexiva.

Teniendo en cuenta lo anterior, el enfoque dialógico e interactivo permite plantear estrategias interaccionales con la población beneficiaria, donde la comunicación tiene un papel relevante en las relaciones sociales, por lo tanto, es importante romper barreras para poder comprender el contexto e introducir el problema para dar posibles soluciones o respuestas aquellas problemáticas que se van presentando en los diferentes escenarios que hacen parte de la experiencia a sistematizar.

Por ello, es importante que en los ejercicios prácticos se pueda contribuir al mejoramiento de las interacciones sociales, a fin de fortalecer el bienestar emocional de las personas, propiciando diferentes herramientas y habilidades que permitan tener un diálogo de saberes particulares y de interés para la comunidad, aportando al mejoramiento de la calidad de vida desde la comunicación asertiva como fuente relevante en la intervención social.

Por otro lado, Garfinkel. (1967) citado en Martinic. (1998) sostiene que los miembros de una sociedad disponen de saberes y métodos para organizar sus interacciones y para actuar en la realidad de un modo ordenado y estructurado; cómo se puede evidenciar en la población beneficiaria de FASJ (Fundación Amparo San José) los cuales tienen un comportamiento ordenado y estructurado dentro de la institución, lo cual ayuda a generar mejores relaciones interpersonales creando un vínculo empático y de escucha activa que se basa especialmente en los sentimientos, emociones, intereses, actividades sociales, entre otras cualidades.

Así mismo, es relevante mencionar que esto ayuda a generar un entorno de vida saludable para cada uno de los sujetos sociales. Pues, desde el punto de vista del autor gracias a dichos saberes los sujetos construyen una mutua relación de comprensión y razonamiento práctico que permitirá coordinar sus acciones sociales.

Del mismo modo, a través, del trabajo interaccional de los actores se construye la realidad y el orden en el cual participan, dado que, en el enfoque dialógico e interactivo no priman los motivos individuales, sino por el contrario, tiene gran valor la forma como se ejecutan y se

coordinan las acciones que los sujetos sociales desarrollan por medio de las actividades que se generan dentro de cada práctica.

Respectivamente, la sistematización de experiencias por medio del enfoque dialógico e interactivo, permite evidenciar las diversas perspectivas y los procesos de confrontación y negociación que pueden originarse en el campo de los saberes, además, de llevar a cabo procedimientos de transferencia y apropiación de los conocimientos obtenidos, es así, que la sistematización hace posible realizar el análisis de aquellas percepciones e interpretaciones de los actores sociales que han sido parte de la experiencia, teniendo en cuenta las subjetividades que los mismos actores tienen en torno a la práctica o proyecto (Martinic. 1996, 2010)

Teniendo como referencia lo citado anteriormente y siendo congruentes con el enfoque que valida el proceso de sistematización, se prestará especial atención a la estructura de la conversación, Organización, diálogo, procedimientos locales y el análisis de las experiencias desde el punto de vista de los actores, estableciendo acciones donde exista la participación colectiva de la comunidad, dado que estos, influyen de diversas maneras generando movimientos sociales en su contexto, propiciando con ello, nuevas vivencias que permitan potenciar las experiencias desde la práctica profesional y personal.

En síntesis, el enfoque dialógico e interactivo es fundamental en los procesos de comunicación, pues gracias a ellos es posible producir conocimientos, entendiendo que a través del diálogo se genera la interacción que permite evidenciar las diversas perspectivas y los procesos de confrontación y negociación que pueden originarse en el campo de los saberes, además, de llevar a cabo procedimientos de transferencia y apropiación de los conocimientos obtenidos.

1.2. Experiencia objeto de sistematización.

“La humanización como fundamento para la atención de calidad y para la sana convivencia en la Fundación Amparo San José”

1.2.1. Problemática.

Inadecuada convivencia entre el personal y los usuarios activos de la Fundación Amparo San José de la ciudad de San Juan de Pasto.

1.2.2. Descripción del problema.

La Fundación Amparo San José, presta servicios de salud y complementarios, encaminados a fortalecer y mejorar la calidad de vida de los usuarios, fundamentada en principios y valores, a través, de un equipo humano idóneo y comprometido con el mejoramiento continuo de sus procesos, el manejo eficiente de los recursos, la seguridad y la satisfacción permanente de sus usuarios. No obstante, luego de haber desarrollado el acercamiento con la institución y realizar el diagnóstico social de la misma, se logró identificar que la mayor problemática, es la inadecuada convivencia entre el personal y los usuarios activos de la FASJ, lo cual se refiere a una situación en la que las personas no logran vivir en armonía y respeto mutuo, generando conflictos y tensiones constantes.

En este orden de ideas, sé logró identificar las causas y consecuencias que genera una inadecuada convivencia dentro de la FASJ las cuales son: rechazo al cambio de vivienda ,debido a que esto es un cambio repentino muy difícil de asumir para el adulto mayor, en este contexto, muchas veces el sujeto rechaza esta situación y desarrolla mal carácter lo cual genera conflictos con las personas que ahora va a convivir, así mismo, la sensación de inutilidad, debido a esa falta de autonomía, muchos adultos mayores sienten frustración, tristeza e ira por no ser útiles y pueden llegar a sentir incluso que se han convertido en una carga para la familia y en este contexto para la FASJ, estos sentimientos muchas veces suele traducirse en enfado e irritabilidad lo que conlleva a que los usuarios de la institución tengan problemas al relacionarse con los demás habitantes de la Fundación y de esta manera se generan conflictos entre ellos mismos, de igual manera otra causa que genera la inadecuada convivencia es la falta de privacidad en su espacio propio, lo cual conduce

a experimentar sentimientos de incomodidad, enojos y desagrado por el ambiente que viven en su día a día, generándose rivalidades entre los sujetos por el dominio de su espacio.

Teniendo en cuenta lo anterior, la vejez es una etapa compleja del ser humano en la que incide de manera directa la relación con los otros, el rol social que se le atribuye al adulto mayor, la posibilidad de seguir siendo ellos lo cual lo encuentran a través, de la participación en diversos grupos, actividades que les visibilicen y les devuelva reconocimiento social. Por otra parte debemos tener en cuenta que para lograr una adecuada convivencia es importante el cuidado humanizado el cual consiste en el interés personal del profesional para el adecuado cuidado de los usuarios, compartir con los pacientes, apoyarlos y ayudarlos, demostrando empeño y satisfacción al hacerlo y no solamente con la intención de cumplir una labor, horario o asignación; en caso contrario, podría caerse en la costumbre de desarrollar labores administrativas más que asistenciales y por ende, se genera alejamiento de los pacientes, familiares y la imposibilidad de ofrecer cuidado humanizado o de cualquier tipo porque no existe la interacción con los pacientes en el entorno familiar, es importante el balance entre las actividades administrativas y asistenciales para el correcto funcionamiento de los Servicios comunitarios.

Es oportuno mencionar la importancia de la buena convivencia y el cuidado de los adultos mayores demuestran una vida social activa, con buenas redes sociales y con actividad en la comunidad, protege de la mortalidad y ayuda el mantenimiento de la capacidad funcional y cognitiva del adulto mayor. Además, se aborda la importancia del envejecimiento saludable y con buenas relaciones interpersonales generando así una buena convivencia con las personas que los rodean, el cual se emplea como sinónimo de envejecimiento exitoso, que se refiere al mantenimiento de las capacidades funcionales, físicas y cognitivas de los seres humanos en la etapa de vejez.

Por lo anterior, los autores , Ortiz y Castro (2009) señalan que las relaciones interpersonales positivas, concierne con el bienestar social y personal de ser humano, el cual se entiende dicha relación como “la capacidad de mantener relaciones estrechas con otras personas, basadas en la confianza y empatía” de acuerdo con lo expuesto anteriormente, la calidad de vida de las personas mayores está ligada a la satisfacción que brinda una sana convivencia con las demás personas, respetando adecuadamente las necesidades y preferencias de esta población.

Es por ello, que la convivencia saludable disminuye los factores negativos que inciden en el desarrollo pleno de la persona, por tanto, supone que el empoderamiento de todos los sujetos en un mismo plano de legitimidad posibilitando a los sujetos a reflexionar y de decidir sobre los asuntos de su vida como sujetos autónomos; y así aprender a reconocer a los otros el mismo empoderamiento.

1.2.3. Población.

La población que se estableció para poder generar conocimiento situado de experiencias está dada en la comuna 12 de la ciudad de San Juan de Pasto, en la Fundación Amparo San José, que cumple su rol como fundación de carácter privado sin ánimo de lucro que acoge a personas mayores que han atravesado por diversas situaciones de vulneración a sus derechos y a personas mayores que entran por voluntad propia.

En los encuentros que se ejecutan en la fundación se logra evidenciar que se tiene una participación promedio de 170 personas mayores, donde en su totalidad fueron mujeres y hombres que la mayoría responde a la etapa de desarrollo de adultez entre las edades de 30 a 59 años y en la etapa de vejez entre las edades de 60 años a 100 años.

Por otro lado, el nivel de escolaridad de las personas mayores con quienes se trabaja oscila entre los grados primaria, bachillerato y educación universitaria, cabe mencionar que algunos sujetos tienen diferentes modalidades de estudio, dado las dificultades de aprendizaje, las condiciones del contexto y las realidades que vivían, lo cual les ha impedido desarrollar sus competencias.

En cuanto al nivel socioeconómico se establece que la población se ubica entre los estratos 1, 2 y 3 en su mayoría, y su conformación familiar igualmente varía, dado que, muchos de los usuarios de la fundación provienen de hogares bajo una conformación monoparental, nuclear y de familia extensa, así mismo, se encuentran vinculadas a la fundación por situaciones de violencia, negligencia, dificultades familiares, entre otras.

Teniendo en cuenta lo anterior, la población con la que se realiza la intervención en el proceso de sistematización es un grupo de 5 sujetos sociales de la unidad de beneficencia mujeres que se encuentran en un rango de edad de 64 años a 95 años, donde se logra observar en la población

de personas mayores algunas de sus cualidades que las identifican, como la intención de participar en los encuentros y actividades, se nota que algunas de las participantes son muy extrovertidas dado que, en el momento de realizar juegos o talleres, mantienen una actitud positiva y buena disposición en los espacios. Cabe mencionar que son unas personas atentas, amables e interesadas en el aprendizaje; sin embargo, otras de las participantes son más introvertidas, silenciosas y tímidas, generando en nosotras como responsables de las capacitaciones y organizaciones de actividades el compromiso de impartir acciones de mayor empatía y motivación hacia ellas para crear seguridad y confianza en los encuentros.

Así mismo dentro del ejercicio profesional, se tendrá una intervención con un grupo de profesionales de la Fundación Amparo San José, quienes tienen mayor contacto con los usuarios de la unidad de mujeres, estos profesionales se encuentran en un rango de edad de 26 a 55, donde logra observar la intención de participar en las entrevistas, capacitaciones y talleres debido a que este es un tema de gran interés para mejorar su relación con los sujetos sociales con los cuales ellos intervienen en su diario vivir. Cabe mencionar que son unas personas atentas, amables e interesadas en adquirir aprendizajes nuevos que enriquecerán sus profesiones las cuales son Gerontología, Terapia Ocupacional, Trabajo Social y jefe de enfermería.

1.2.4. Localización:

La experiencia desarrollada se realizará en:

1.2.4.1. Macro localización:

La macro localización en la que se llevará cabo la experiencia investigativa tuvo lugar en Pasto que es un municipio colombiano, capital del departamento de Nariño, cuya cabecera municipal ostenta el nombre de San Juan de Pasto, esta se encuentra ubicada en el suroccidente de la nación, en la región Andina.

Según la Alcaldía Municipal de Pasto (2020) “Político-administrativamente se divide en 12 comunas y 17 corregimientos los cuales ocupan una superficie de 6.181 kilómetros cuadrados, su cabecera municipal se ubica a una altitud de 2.527 metros sobre el nivel del mar” (p.1) .Si bien, la capital nariñense es un destino colmado de experiencias acompañadas de volcanes y lagunas, patrimonio y herencia de 6 etnias indígenas y una comunidad afrodescendiente, según datos

estadísticos arrojados por el DANE información para todos (2018), cuenta con una población máxima de 455.678 Habitantes de los cuales 48,4% son de género masculino y el 51.4% de población restante, pertenecen al género femenino.

Es relevante mencionar que, San Juan de Pasto va más allá de su cultura, costumbres y tradiciones, es episodio y detonante de magnos profesionales los cuales han aportado grandes conocimientos a nivel nacional e internacional por su capacidad intelectual de aprendizaje y de análisis crítico, de esta forma, se ha otorgado gran importancia al sector de la salud específicamente en el cuidado del adulto mayor con el que cuenta el municipio. Donde se reconoce que, San Juan de Pasto por ser la capital Nariñense es la principal localidad donde se brinda y se sitúa una gran cantidad de instituciones que están interesados en brindarles una buena calidad de vida al adulto mayor, de tal modo se cuenta con elevadas tasas de población de sujetos sociales, los cuales hacen parte de las diferentes comunidades, por ello es importante reconocer de donde se dio origen y prolongación a las diferentes instituciones de estancia larga en el municipio que están concebidos como hogares para el adulto mayor, con un ambiente cálido, acogedor, familiar y asistido por personal calificado, cuenta con un acondicionamiento especial, seguro y totalmente adecuado para sus necesidades.

En el municipio de Pasto, se han incrementado y adecuado nuevas instalaciones expertas en el cuidado del adulto mayor entre las cuales. Según Anónimo (2023) se encuentran: Centro Gerontológico de Nariño, Edad Dorada. Fundación Santa Anita, Fundación Amparo San José, El jardín de mi abuelo, Fundación Social Guadalupe y la Casa De La Divina Providencia.

1.2.4.2 Micro localización:

No obstante, entre las distintas entidades de cuidado al adulto mayor con las que actualmente cuenta San Juan de Pasto, la micro localización en la que se llevará a cabo la experiencia es una zona urbana de la Comuna 12 donde está situada la fundación Amparo San José específicamente en el barrio la carolina en la Calle 26 # 2-155.

La Fundación Amparo San José, comenzó por iniciativa del Padre Alfonso Romo Lucero, quien encendido por una gran caridad y viendo la necesidad de tantos ancianos, con la noticia de que las Hermanitas de los pobres de San Pedro Claver, se dedicaban a tan importante misión,

escribió a la Madre Lucrecia de San José, quien le dio esperanzas, por lo cual la ciudad acogió cinco religiosas de H.P.S.P.C., procedentes de Barranquilla. Es así, que la fundación fue fundada el 19 de marzo de 1949 por el Obispo Emilio Botero González y el Gobernador del departamento Doctor José María Salazar Albán, el Canónigo Doctor Fidencio Concha y el Presbítero doctor Alfonso Romo mediante decreto número 31 dado por elección Monseñor Obispo Emilio Botero González.

Desde esta lectura, La FASJ Tiene como misión atender de manera integral a la Persona Mayor que requiere del servicio con el fin de promover su autonomía, elevar su autoestima y fomentar el rol protagónico en el proceso de envejecimiento involucrando familia, comunidad e instituciones, Así mismo, tiene como visión ser un centro de bienestar Diocesano para la persona mayor, líder en la prestación de servicios de salud y complementarios del Suroccidente Colombiano, con un equipo humano comprometido en la atención con humanización y espiritualidad, consolidados como centro de referencia en el departamento de Nariño.

Finalmente, los servicios que actualmente La fundación Amparo San José ofrece son: Medicina general, enfermería, auxiliar de enfermería, fisioterapia, terapia ocupacional, gerontología, psicología, nutrición y dietética, Área Pastoral y acompañamiento Espiritual y Trabajo Social.

1.2.5. Enfoque teórico de la intervención.

El enfoque teórico del proyecto social, desde el cual se va a abordar esta experiencia es el enfoque del curso de vida, el cual, establece los momentos continuos de la vida del ser humano, donde se reconocerá el desarrollo como factor clave de la interacción social, este enfoque les permitirá a los profesionales a comprender e interpretar los eventos importantes que influyen en la salud física, mental y en el bienestar de las personas mayores.

Es importante enfatizar que a lo largo del curso de la vida, las experiencias acumuladas de cada persona se ven afectadas en la actualidad por los antecedentes familiares, sociales, económicos, ambientales y culturales; pues es relevante entender que la inversión social debe ser oportuna para cada generación, dado que esta podría tener un impacto negativo en las generaciones futuras, es aquí donde una adecuada intervención trae consigo un mayor beneficio en el fomento

de estilo de vidas saludables y en la promoción de una participación activa que ayuda en solventar problemáticas identificadas en el contexto.

Desde una perspectiva epistemológica, el curso de vida es el estudio a largo plazo de los efectos de la exposición a riesgos físicos o sociales sobre la salud o la enfermedad durante el embarazo, la niñez, la adolescencia, la juventud y la edad adulta (Kuh et al., 2003). Es importante mencionar que al realizar el proyecto social bajo el enfoque de curso de vida es una oportunidad para interpretar y comprender que a través de los espacios de acercamiento con el adulto mayor se generan cambios en la vida de la población a lo largo del tiempo, teniendo en cuenta eventos de larga duración.

Estos eventos ocurren a lo largo de la vida con una frecuencia y una intensidad determinada por el momento histórico y las condiciones de la población, en esta misma línea es importante mencionar que el adulto mayor tiene una gran importancia en la sociedad, ya que aporta sabiduría, experiencia y puede seguir siendo activo en diferentes áreas, de igual manera el curso de vida nos ayuda a comprender cómo las personas cambian y se desarrollan a lo largo de su vida.

En virtud de ello, es importante reconocer que el enfoque del curso de vida se puede aplicar en un proyecto social para adultos mayores al considerar los momentos clave en la vida de una persona, lo que conlleva a comprender cómo los eventos ocurridos en cada etapa influyen en la salud y el bienestar en la vejez, con el fin de comprender sus necesidades, experiencias y desafíos a lo largo de su vida, y así diseñar intervenciones más efectivas y centradas en su bienestar y el mejoramiento de su calidad de vida.

Por otro lado, citando a Cenobio-Narciso, F. J., Guadarrama-Orozco, J. H., Medrano-Loera, G., Mendoza-de la Vega, K., & González-Morales, D. (2019). Aluden que el enfoque del curso de vida representa uno de los conceptos más completos desarrollados en la investigación social y de salud; sus supuestos y principios de este enfoque pueden explicar los procesos complejos, como se desarrolla y cambia la vida con el tiempo y el impacto que estos cambios tienen en la vida individual y en la estructura de la familiar en su conjunto.

Desde esta lectura, es importante recordar que el proyecto social a realizar se llevará a cabo, con la población beneficiaria de fundación Amparo san José, puesto que, dentro de la misma se

busca fortalecer y mejorar la calidad de vida de los usuarios, fundamentada en principios y valores teniendo en cuenta el curso de vida, proceso de cambios en las trayectorias vitales de la población, derivados de eventos en el contexto social e individual de los sujetos, sus eventos ocurridos a lo largo de su vida, enseñanzas, entre otras que pueden ser útiles y fortalezcan el proyecto a sistematizar.

En síntesis, la utilidad práctica del enfoque del curso de vida se puede articular con trabajo social en proyectos para adultos mayores al considerar las trayectorias de vida de las personas y cómo influyen en su bienestar y calidad de vida. Algunas estrategias pueden incluir el fortalecimiento de redes de apoyo, la promoción de la participación comunitaria y el acceso a servicios y recursos adecuados, del mismo modo trabajo social con adultos mayores se centra en comprender y abordar las necesidades y desafíos únicos que enfrentan las personas mayores a lo largo de su vida, promoviendo su bienestar y mejorando su calidad de vida.

1.3. Objetivos.

1.3.1. Objetivo general.

Fortalecer el proceso de humanización del personal de la Fundación Amparo San José con el fin de promover la atención de calidad y la sana convivencia con su población beneficiaria.

1.3.2. Objetivos específicos.

Caracterizar al adulto mayor de la Fundación Amparo San José

Sensibilizar a la población beneficiaria sobre la atención de calidad y la sana convivencia

Capacitar a la población beneficiaria de la Fundación Amparo San José sobre la atención de calidad y la sana convivencia

Realizar un monitoreo al sistema de SIAU del personal de cada área y del usuario

1.4. Metodología.

El acercamiento que se realizó para llegar a la población, se hizo a partir de las prácticas formativas que ofrece la Universidad Mariana, desde el programa de Trabajo Social, donde se establece que

noveno y décimo semestre salen a poner en práctica todos los conocimientos teóricos adquiridos en el transcurso de la carrera profesional; es así que, en su primer momento desde la coordinación de práctica se le asigna un campo con un eje de intervención a cada estudiante para realizar su práctica formativa de manera satisfactoria, donde se logró concretar la institución, las funciones y el horario en el que se va realizar dicha intervención.

Teniendo en cuenta lo anterior, el desarrollo del proyecto social de práctica se realiza con la Fundación Amparo San José, donde fue primordial hacer el acercamiento con la gerente de la institución, la cual fue la encargada de realizar la inducción y el reconocimiento de la institución, este primer acercamiento con la FASJ tuvo una duración de 2 horas donde se logró reconocer las funciones, lugar de trabajo y en especial la población de adultos mayores con la que se trabajara, es importante mencionar que, para llevar a cabo dicho encuentro, en primera instancia se estableció una conversación de manera telefónica con la gerente , y a través de ella se logró concretar una fecha y un horario para el desarrollo de este primer acercamiento.

De manera formal, la directora dio el visto bueno para que se procediera a efectuar la práctica formativa y el proceso investigativo con ellos, donde se realizó la respectiva presentación con la coordinadora institucional quien es, la persona encargada de guiarnos en el proceso de la práctica en la institución. Es así como, gracias a la información obtenida por las dos profesionales se logró conocer e identificar algunas de las situaciones que aquejan a la comunidad como también los diferentes datos de los usuarios activos, con quienes se trabaja y se lleva a cabo encuentros que permiten el reconocimiento de diversas problemáticas sociales presentes en la fundación.

Teniendo en cuenta lo anterior y en busca de una intervención adecuada con los usuarios de la FASJ se seleccionó y se adoptó una serie de estrategias con el fin de obtener los resultados adecuados en la intervención. Como primera estrategia, se realizó un diagnóstico social para construir una caracterización lo más exacta posible de la situación y personalidad de los adultos mayores y para tal efecto, se utilizó como herramienta el test sociométrico, él cual nos permite, en primera instancia desarrollar el análisis de las relaciones de afinidad en la dimensión afectivo emocional, que busca principalmente identificar los sujetos dentro de la Fundación Amparo San José, específicamente en la unidad de beneficencia mujeres, que tienen las habilidades, competencias y destrezas para que el grupo se mantenga unido, cohesionado y seguro , al igual que nos ayuda a dar sugerencias o recomendaciones en los sujetos de la desarrollar el análisis de las

relaciones de afinidad en la dimensión afectivo emocional, que busca identificar los sujetos los cuales carecen de habilidades afectivo emocional. Aplicar este test nos permite como estudiantes practicantes tener un acercamiento más significativo con los sujetos sociales a realizar la intervención.

Conforme a ello y después de realizar el acercamiento con los usuarios de la FASJ se busca sensibilizar a toda la población beneficiaria, puesto que, promueve la creación de actitudes positivas de respeto, solidaridad, valoración y tolerancia con el otro, de esta manera se logra fortalecer la relación interpersonal con los usuarios de la institución

Por esta razón, después de realizar el acercamiento y sensibilización pertinente con los sujetos sociales a intervenir y teniendo en cuenta las problemáticas que han sido notorias mediante el diagnóstico social y reconocimiento durante las primeras semanas de trabajo en la Fundación, se establece la implementación de estrategias como es el taller pero con una connotación lúdica-pedagógica que busca que la población objetivo estimule sus habilidades sociales tendiente a mejorar las relaciones interpersonales e intergrupales. Desde esta lectura, es importante recordar que, la capacitación es uno de los puntos más importantes para poder realizar las actividades con un sustento científico, estas se realizarán en forma de talleres, con una metodología participativa, donde los asistentes mejoran o mantienen habilidades y destrezas para mejorar sus relaciones interpersonales, desde luego en aras de aportar a la atención de calidad y a la sana convivencia.

Finalmente, se pretende realizar seguimiento y acompañamiento a la población beneficiaria de la FASJ con los cuales que se efectúa la intervención que se orienta a la supervisión y monitoreo de cumplimiento de los planes y estrategias establecidas para alcanzar acciones correctivas, prevenir riesgos y optimizar la productividad de la intervención realizada dentro de la institución.

1.5. Hipótesis de acción.

Si se genera un proceso de humanización con el personal de la Fundación Amparo San José de la ciudad de Pasto y la población beneficiaria de la misma, se fortalecerá desde Trabajo Social la sana convivencia, lo que conllevará a garantizar una atención de calidad.

1.6. Eje de sistematización.

¿Cómo se fortalece desde el Trabajo Social la sana convivencia entre el personal de la Fundación Amparo San José de la Ciudad de Pasto y la población beneficiaria para la garantía de la atención de calidad, a partir de un proceso profesional de humanización?

1.7. Categorías de análisis.

1.7.1. Humanización

La humanización en el adulto mayor se refiere a reconocer y valorar la dignidad, autonomía y derechos de las personas mayores en busca garantizar el acceso a servicios de salud de calidad y promover la autonomía y la independencia de esta población, donde se prime el respeto y la empatía en el cuidado de los adultos mayores. Es importante mencionar que, la humanización va enfocada en mejorar la calidad de vida y bienestar emocional de los sujetos sociales donde al tratar a los adultos mayores con respeto y empatía, se les brinda un sentido de dignidad y valoración que contribuye a su autoestima y autoconfianza.

En el contexto del cuidado de los adultos mayores, la humanización implica brindar atención personalizada, escuchar y comprender sus necesidades y preferencias, y promover su participación en la toma de decisiones, además, de la humanización es un aspecto relevante que implica fomentar la inclusión social y la participación en actividades recreativas y culturales. Así mismo, promoviendo la creación de vínculos afectivos entre los adultos mayores y los cuidadores, lo que genera un ambiente de confianza y seguridad en la población beneficiaria.

Desde esta lectura, retomamos la apreciación del autor Jean Watson (2019), que nos dice que la humanización en el cuidado del adulto mayor se basa en la teoría del cuidar, la cual enfatiza la dimensión espiritual de la existencia humana. Watson afirma que su enfoque es existencial-fenomenológico y espiritual que busca reconocer y valorar la dignidad y autonomía de las personas mayores, brindando atención personalizada y promoviendo su bienestar emocional.

Siguiendo con este razonamiento, la humanización es muy importante para las personas que trabajan en el campo de la salud, ya que el objeto principal es el ser humano y todas sus necesidades, tales como: ayuda en la adaptación, acompañamiento, explicación de su estado de salud, incertidumbre sobre el futuro; por ello, debemos brindar una atención integral y especializada a cualquier sujeto social. La atención de calidad debe ser de física, emocional y espiritual, respetando al paciente y tratándolo con dignidad como ser humano, desde esta perspectiva es relevante traer a colación que la humanización en un proyecto social con adultos mayores es de gran importancia, dado que este busca brindarles atención personalizada, empatía,

respeto y escucha activa donde se enfoca en considerar el sufrimiento y las necesidades individuales de cada persona mayor donde se prime mejorar su calidad de vida y promover bienestar el emocional y físico. Además, teniendo en cuenta que es fundamental desarrollar programas y servicios sociales que se enfoquen en el cuidado humanizado de esta población.

En este sentido, el autor José Carlos Bermejo (2017), nos dice que la humanización en la atención médica se caracteriza por ser un conjunto de prácticas orientadas a lograr mejor atención y mayor cuidado a los sujetos sociales, donde el proceso de humanización del quehacer contribuye a que este sea acogido por el otro, a mejorar la relación, la seguridad del paciente, donde humanizar una realidad significa hacerla digna, es decir, coherente con los valores que percibe como peculiares e inalienables, hacerla coherente con lo que permite dar un significado a la existencia humana.

Conforme a ello, cuidar a una persona mayor no es una actuación que contempla generar una simple compasión, sino que es un derecho que trae consigo conciencia en los seres humanos en una etapa de desarrollo que es vital y que va ligada con normas y derechos, que son propios de una nación civilizada y empática que ayuda a entender que el tema de la humanización en el adulto mayor y sus necesidades merecen ser sostenidos de forma prioritaria en este proceso por la sociedad, la familia y sus principales cuidadores.

En síntesis, un aspecto humanizador se centra en el respeto a la unicidad de cada persona donde se dice que cada persona es irrepetible y no puede ser generalizada, dado que responde con un estilo propio a las crisis de la vida. En segundo lugar, el contacto debe intentar reconocer el protagonismo de los pacientes y familiares en los procesos de salud pues la humanización implica ser ayudado a comprender la situación con una información clara y precisa. Además, un factor clave es la calidad de vida que con principios de oportunidad y ayuda garantizar una valoración desde lo personal y lo social buscando satisfacer las necesidades de las personas mayores contribuyendo a mejorar el bienestar general enfocado en la atención personalizada y respetuosa. Por eso, humanizar las relaciones es parte del principio de responsabilidad al que se refiere Hans Jonas (1998).

1.7.2. Sana convivencia

La sana convivencia se refiere a vivir y relacionarse sin conflictos o problemas comunicativos donde se implica compartir y aceptar a diferentes personas, respetando sus pensamientos e ideales donde se creen relaciones armoniosas y pacíficas entre los sujetos sociales, la sana convivencia implica tener valores como, la tolerancia, la justicia, la paz, la solidaridad y la libertad que son valores que crean un ambiente propicio para el bienestar emocional y el desarrollo personal. Además, la sana convivencia contribuye a la construcción de comunidades más cohesionadas y respetuosas.

En este sentido, la sana convivencia en el adulto mayor es fundamental para promover su bienestar y calidad de vida, donde la familia y los principales cuidadores desempeñan un papel importante en este aspecto, dado que ellos brindan apoyo, acompañamiento y expresiones de afecto que favorecen un envejecimiento activo y saludable, y contribuye a una mejor calidad de vida en esta etapa. Desde esta lectura, la sana convivencia es un factor clave en un proyecto social dado que este ayuda a promover relaciones armoniosas, pacíficas, respetuosas, creando un ambiente de tolerancia, empatía y solidaridad, esta es una alternativa que ayuda a fomentar el bienestar emocional y la calidad de vida de esta población. Además, el trabajo en equipo y la participación en actividades sociales contribuyen a fortalecer los lazos comunitarios y a crear un sentido de pertenencia.

De acuerdo con lo anterior, y tomando como subcategoría la comunicación asertiva que refiere a la capacidad del ser humano para manifestar su parecer, sus emociones y pensamientos en un espacio pertinente, de manera apropiada y respetando el criterio de los demás; en este sentido, el sujeto social interactúa efectivamente en cualquier situación de manera directa, es decir, expresa sus opiniones y deseos con certeza. Cabe mencionar que, la asertividad es un principio de respeto a sí mismo y hacia los demás (Amayuela y Mieles, 2015).

En este sentido, una comunicación asertiva logra el éxito en la comunicación humana en la medida que se enfoca en la capacidad de emitir y recibir mensajes con honestidad y respeto, de ahí que, se relaciona directamente con el saber hablar, con el control emocional y con el lenguaje corporal, donde se asocian rasgos de la comunicación lingüística, así como también factores paralingüísticos (Navarro. 2000).

Además, una comunicación afectiva fortalece el desarrollo de la personalidad y las interacciones sociales, de ahí que, es importante las competencias cognitivas y afectivas en la resolución de conflictos, así este tipo de comunicación permite transmitir afectividad al relacionarse con los demás generando empatía, sentimientos y emociones positivas, lo cual se ve reflejado en la sana convivencia. Estos aspectos positivos se evidencian en los valores, principios y normas que el ser humano ha adquirido gracias a una buena comunicación afectiva por parte del entorno donde se encuentra el sujeto social (Concha y Berrio, 2017).

Por tanto, otro factor importante en el proceso de comunicación es el entorno social, según Dávila y Martínez (1999) el entorno social es el contexto donde las personas se interrelacionan comunicando sus ideas, costumbres y valores, lo cual incide en su comportamiento porque forman parte de su estilo de vida. Así, el entorno social es entendido como los espacios que dan lugar a la comunicación interactiva que el sujeto social establece con los demás, y que dan paso a actividades de socialización; cabe señalar que un entorno social adecuado ayuda a promover procesos comunicativos sanos y, por ende, relaciones positivas.

En síntesis la comunicación constituye un elemento fundamental de la sana convivencia, puesto que la comunicación asertiva es importante ya que es el proceso mediante el cual se transmite opiniones, ideas, inquietudes, sentimientos y escuchar las opiniones de los demás, ya que gracias a la comunicación podemos lograr tratos, acuerdos y que gracias a ella se pudieron realizar logros, de igual manera, la sana convivencia en el adulto mayor es fundamental para su bienestar y calidad de vida, implica respeto, empatía y apoyo mutuo.

1.7.3. Atención de calidad

La atención de calidad es un conjunto de actividades encaminadas a garantizar servicios accesibles y equitativos; brindando el mejor servicio profesional posible, teniendo en cuenta los recursos disponibles y logrando el cumplimiento y satisfacción del usuario con la atención recibida. La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios, es así como la atención de calidad se define para incluir promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y cuidados paliativos y significa que la atención de calidad se puede medir y mejorar continuamente brindando atención

basada en evidencia que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios del servicio: pacientes, familias. y comunidades.

En cuanto a calidad de la atención en salud, una de las definiciones más reconocidas, es la enunciada por Donabedian, A. (1993) quien establece:

“La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención proveída logre el balance más favorable de riesgos y beneficios.” (p,7)

El mismo autor identifica dos dimensiones básicas de la atención de calidad estrechamente relacionadas: la técnica y la interpersonal. En el primer aspecto, considera la aplicación del conocimiento y la tecnología en el cuidado de la salud; en el segundo aspecto, considera la relación que se establece entre los prestadores de servicios y sus usuarios, teniendo en cuenta el contexto sociocultural en el que se otorga el servicio.

Teniendo en cuenta lo anterior el autor Donabedian menciona tres formas útiles de evaluar la calidad: estructura, proceso y resultados. La estructura incluye los recursos humanos, materiales, técnicos y organizativos del lugar donde se presta la atención. El proceso incluye todo lo que el personal de salud hace por los usuarios del servicio y las habilidades que tiene para hacerlo; también considera lo que los propios usuarios hacen por sí mismos al respecto. Los resultados incluyen cambios en la salud, buenos o malos, resultantes de los servicios prestados; la satisfacción de los usuarios y trabajadores de la salud.

En este orden de cosas, no puede dejar de tenerse en cuenta la satisfacción de los propios trabajadores de la salud (prestadores), la que debe ser abordada de manera conjunta con la de los usuarios dada la estrecha relación que existe entre ambas. Un trabajador insatisfecho con la actividad que realiza o con la atención que recibe y desmotivado en cuanto al valor de su actividad en salud, no estará en capacidad de ser partícipe activo en el proceso de mejoría de la calidad y de la satisfacción.

Teniendo en cuenta todo lo anterior es importante mencionar que la atención de calidad en adultos mayores debe basarse en ofrecer prácticas de atención orientadas a llegar a la vejez con

independencia, autonomía y productividad, así como contar con una red de servicios articulada, integrada, referenciada y con sistemas de información establecidos, puesto que se hace importante cumplir y garantizar un espacio agradable de confort para la atención sanitaria, efectuar las actividades sin interrupciones ni omisiones, mantener un buen *rapport* (traer de vuelta) con el paciente, así como ofrecer los servicios médicos con la mayor científicidad y amor posibles.

En este orden de ideas, los adultos mayores frágiles requieren cada vez más y mejor atención médica, aunque los recursos no aumentan en paralelo para satisfacer sus necesidades. Por lo tanto, para esforzarse por lograr un desarrollo equitativo, eficaz y eficiente, la realización de este objetivo requiere la participación de departamentos y organizaciones sociales, comunitarias y nacionales, y la integración con equipos médicos y de salud de base y grupos de trabajo de base.

En síntesis, la atención debe realizarse dentro de un marco de respeto, evitando los estereotipos debido a que los servicios de atención hacia los adultos mayores deben contar con recursos humanos mejor capacitados para atender las necesidades específicas que demanda esta etapa de la vida, sin estereotipar o discriminar a los adultos mayores.

1.8. Objetivos de la sistematización.

1.8.1. Objetivo general.

Comprender los aportes profesionales del Trabajo Social en el proceso de humanización adelantado entre el personal de la Fundación Amparo San José de la ciudad de Pasto y su población beneficiaria para el fortalecimiento de las habilidades sociales y la sana convivencia que conlleve a la atención de calidad.

1.8.2. Objetivos específicos.

Describir el proceso del diagnóstico social centrado en fortalezas y debilidades existentes en la interacción entre el personal de la Fundación Amparo San José de la ciudad de Pasto y su población beneficiaria

Reflexionar sobre los aportes del proceso de intervención profesional en el fortalecimiento de la comunicación e interacción entre los actores institucionales a partir, de la adquisición de habilidades sociales.

Develar los cambios actitudinales, perceptivos y relacionales que se generaron en la interacción entre los actores institucionales que contribuyen a la atención de calidad y a la sana convivencia.

1.9. Metodología.

1.9.1. Identificación de las fuentes de información.

La presente sistematización de experiencias se centró en una ruta metodológica basada en propiciar la interlocución de múltiples actores, en cuyo recorrido es posible representar, comprender y fortalecer la interacción y la comunicación con los usuarios activos de la fundación Amparo San José, como con los profesionales que trabajan en la institución.

Es relevante mencionar que, como fuente primaria para la recolección de la información se encuentran a los diferentes sujetos sociales que hacen parte de las FASJ y que hacen parte de este proceso de práctica e investigación, donde se tendrá en cuenta sus relatos, gestos y diálogos

recogidos a través de las entrevistas semiestructuradas, como también sus visiones de mundo, sus comentarios y sus reflexiones del entorno donde se encuentran.

El proceso de comprensión y escucha era una estrategia fundamental que les permitía tener a las estudiantes de Trabajo Social tener presentes las fuentes de información que permitirían la recuperación de la experiencia, que, en consecuencia, era valiosa para la recopilación de información durante el proceso de ejercitación de las prácticas profesionales desarrolladas en la Fundación Amparo San José, exactamente desde el área de atención al usuario. Dicha práctica realizaba apoyo en procesos de formación y capacitación dirigidos a la población beneficiaria de la institución, con el fin de lograr el fortalecimiento de relaciones sociales mediante habilidades para la resolución de conflictos y la sana convivencia.

Las fuentes de recopilación de información fueron múltiples, donde se partió del proyecto social programado por un periodo de 12 meses que tenía como propósito “Fortalecer el proceso de humanización del personal de la fundación Amparo san José con el fin de promover la atención de calidad y la sana convivencia con su población beneficiaria.” el proyecto social nos permitió inducir un cambio a partir de las iniciativas de los actores sociales que interactúan en un mismo espacio.

Por otra parte, se utilizó los informes semanales como una herramienta que nos ayudó a la reflexión y crítica sobre las acciones realizadas en la intervención en los objetivos de las actividades implementadas con los usuarios de cada unidad, así mismo se tuvo en cuenta las producciones audiovisuales que tienen la utilidad de servir como evidencia del cumplimiento de los procesos realizados dentro de la institución y así mismo poder recopilar información mediante el registro de experiencias, finalmente se utilizó el test sociométrico, él cual nos permitió, desarrollar el análisis de las relaciones de afinidad en la dimensión afectivo emocional, que busca principalmente identificar los sujetos que tienen las habilidades, competencias y destrezas para que el grupo se mantenga unido, cohesionado y seguro.

Estas fuentes fueron útiles para llevar a cabo el proceso de sistematización dado que, ayudaron a contribuir y profundizar la recuperación de la experiencia de lo que implica convivir y hacer parte de la Fundación Amparo San José. Lo cual nos permitió comprender a profundidad las dinámicas de comunicación, interacción y relacionamiento entre los actores sociales de la

institución, y a la vez, establecer acciones de cambio centradas en acciones lúdico-pedagógicas entre los actores implicados en la formación y proceso de transformación.

1.9.2 Definición de técnicas de recolección de información.

1.9.2.1. Entrevista semiestructurada

En cierto sentido, una entrevista es una conversación en la que dos o más personas intercambian opiniones o ideas y discuten una realidad específica para obtener información. Una entrevista puede realizarse de forma escrita u oral, buscando que uno de los interlocutores, a través, de preguntas adecuadas y coherentes, busque respuestas de un tema en específico y que la persona que responda proporcione información sobre lo que se está tratando, dependiendo de los objetivos a alcanzar, es importante tener en cuenta que en que las respuestas deben ser claras y completas para que la información suministrada sea buena y concreta al tema.

Si bien, existen tres tipos de entrevistas, que incluyen: estructuradas, semiestructuradas o no estructuradas, cada una tiene un propósito y enfoque diferente. Para abordar esta información se optó por utilizar entrevistas semi estructuradas, es decir, preguntas abiertas preparadas previamente, dónde se incluyen secciones para la improvisación y el diálogo interactivo entre el entrevistador y el entrevistado, manteniendo así un diálogo fluido y natural que permita a los encuestados una mayor autonomía para responder sin forzar el orden de las preguntas.

Al mismo tiempo, los temas tratados permiten a los entrevistados desarrollar una comprensión general e integral de la realidad emergida, y, aun así, se debe tener en cuenta que el investigador debe mantener un alto nivel de enfoque en las respuestas brindadas por los participantes entrevistados para obtener argumentos que se interrelacionan y así se obtienen conexiones, es importante mencionar que este tipo de entrevista es adecuada para cualquier tipo de población. Según el autor Corbetta (2003):

La entrevista semiestructurada de investigación es un instrumento capaz de adaptarse a las diversas personalidades de cada sujeto, en la cual se trabaja con las palabras del entrevistado y con sus formas de sentir, no siendo una técnica que conduce simplemente a recabar datos acerca de una persona, sino que intenta hacer hablar a ese sujeto, para entenderlo de manera interna y profunda. (p.72)

Desde esta lectura, por medio de la entrevista semiestructurada se obtiene información por medio de las palabras o relatos que hacen los sujetos sociales donde también se tiene en cuenta los gestos corporales y actitudes del entrevistado, por tanto, realizar la recopilación de información no se podría llevar a cabo si el entrevistador no contará con habilidades de comprensión, escucha activa e interpretación en el momento de emplear esta técnica, por consiguiente esta técnica de recolección de información permitirá comprender la información suministrada por la población beneficiaria de la FASJ donde a partir de los acercamientos se lograra desarrollar y profundizar en temas referentes a la humanización, atención de calidad, la sana convivencia.

1.9.3. Construcción de instrumentos de recolección de información

Para este proceso, se parte de la identificación de los objetivos de sistematización, de los cuales, se sustraen las categorías y subcategorías de análisis, con sus respectivas preguntas orientadoras que en conjunto permiten dar respuesta al logro que se quiere alcanzar. Por tanto, para el caso del primer objetivo específico, se estructuran las 5 primeras preguntas dirigidas a los profesiones y usuarios de la Fundación quienes se constituyen en las fuentes primarias del ejercicio de sistematización, cuya finalidad se orienta a describir el proceso del diagnóstico social centrado en fortalezas y debilidades existentes en la interacción entre el personal de la Fundación Amparo San José de la ciudad de Pasto y su población beneficiaria

En cuanto al segundo objetivo de sistematización, se formulan 5 preguntas, dirigidas a identificar como el proceso de intervención social contribuyó al cambio en la comunicación e interacción entre los actores institucionales a partir, de la adquisición de habilidades sociales. Finalmente, para el tercer y último objetivo específico, se plantearon 5 preguntas todas ellas orientadas a develar los cambios actitudinales perceptivos relacionales y experienciales que se generaron en la interacción entre actores institucionales que contribuyen a la atención de calidad y a la sana convivencia. Una vez se consolida el instrumento de recolección de información, se procede a su validación, emitiendo el formato a juicio de experto, quien suministra algunas observaciones, que son incorporadas por el equipo investigador, obteniendo finalmente, el aval y con ello se dispone a realizar su aplicación con la población de beneficiaria.

Tabla 1.

Matriz construcción de instrumento

Objetivo Específico 1: Describir el proceso del diagnóstico social centrado en fortalezas y debilidades existentes en la interacción entre el personal de la Fundación Amparo San José de la ciudad de Pasto y su población beneficiaria

CATEGORÍA	CONCEPTUALIZACIÓN	SUBCATEGORÍA	PREGUNTAS ORIENTADORAS
Sana convivencia		Interacción social	1. ¿Para usted qué significado tuvo el proceso de humanización desarrollado por las practicantes de Trabajo Social con el personal de la Fundación Amparo San José y la población beneficiaria?
			2. ¿De qué manera el proceso de humanización desarrollado con el personal de la Fundación Amparo San José y la población beneficiaria aportó a la sana convivencia?
		Comunicación asertiva	3. ¿Cuáles piensa usted que son las fortalezas que se presentaron a lo largo del proceso de intervención realizado por las profesionales en formación de Trabajo Social?

Para la presente sistematización la sana convivencia se considera de vital importancia puesto que, la sana convivencia se refiere a vivir y relacionarse sin conflictos o problemas comunicativos donde se implica compartir y aceptar a diferentes personas, respetando sus pensamientos e ideales donde se creen relaciones armoniosas y pacíficas entre los sujetos sociales.

la sana convivencia implica tener valores como, la tolerancia, la justicia, la paz, la solidaridad y la libertad que son valores que crean un ambiente propicio para el bienestar emocional y el desarrollo personal. Además, la sana convivencia contribuye a la construcción de comunidades más cohesionadas y respetuosas.

4. ¿Cómo se sintió usted con las diferentes estrategias utilizadas por parte de las profesionales en formación, para el desarrollo de una sana convivencia a lo largo del proceso de intervención social?

5. ¿Qué elementos considera usted hizo falta en el proceso de acompañamiento adelantado por parte de las profesionales para promover la sana convivencia?

Técnica: Entrevista semiestructurada

Fuente: Actor profesional clave

Objetivo Específico 2: Identificar como el proceso de intervención social contribuyó al cambio en la comunicación e interacción entre los actores institucionales a partir, de la adquisición de habilidades sociales.

CATEGORÍA	CONCEPTUALIZACIÓN	SUBCATEGORÍA	PREGUNTAS ORIENTADORAS
Humanización	Para la presente sistematización se entiende que la humanización en el adulto mayor se refiere a reconocer y valorar la dignidad, autonomía y derechos de las personas mayores en busca garantizar el acceso a servicios de salud de calidad y promover la autonomía y la independencia de esta población, donde se prime el respeto y la empatía en el cuidado de los adultos mayores. Es importante mencionar que, la humanización va enfocada en mejorar la calidad de vida y bienestar emocional de los sujetos sociales donde al tratar a los adultos mayores con respeto y empatía, se les brinda un sentido de dignidad y valoración	Empatía	6. De acuerdo con el desarrollo que hasta el momento se ha tenido respecto a este proceso de intervención social ¿Cómo entiende usted la humanización del servicio?
		Calidad de vida	7. ¿Cuáles fueron los aportes del proceso de intervención social a la humanización del servicio de salud?
		Bienestar	8. ¿Qué elementos considera usted que hizo falta en el proceso para reconocer la importancia que tiene la humanización del servicio?
		Dignidad	9. ¿De qué manera las estrategias implementadas a lo largo del proceso de intervención por parte de las profesionales le han ayudado a comprender y mejorar la humanización dentro de la institución?
		Autoconfianza	10. ¿Cuáles consideran que fueron los mayores aprendizajes que obtuvo en el proceso de intervención con respecto a la humanización del servicio?

que contribuye a su
autoestima y
autoconfianza.

Técnica: Entrevista Semiestructurada

Fuente: Actor profesional clave

Objetivo específico 3: Develar los cambios actitudinales, perceptivos y relacionales que se generaron en la interacción entre los actores institucionales que contribuyen a la atención de calidad y a la sana convivencia.

CATEGORÍA CONCEPTUALIZACIÓN SUBCATEGORÍA PREGUNTAS ORIENTADORAS

Atención calidad	dePara la realización de laEscucha activa presente sistematización se retoman la categoría atención de calidad debido a que la atención de calidad es un conjunto de actividades encaminadas a garantizar	11. ¿De qué manera el proceso de intervención aportó a reconocer la importancia de la atención de calidad por parte de la institución?
	Igualdad servicios accesibles y equitativos; brindando el mejor servicio profesional posible, teniendo en cuenta los recursos disponibles y logrando el cumplimiento y satisfacción del usuario con la atención recibida. La calidad de la atención es el	12. ¿Cuáles piensa usted que son las debilidades que se presentaron a lo largo del proceso de intervención social, realizado por las profesionales al reconocer la importancia que tiene la atención de calidad en el servicio?
	Respeto por el otro grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados	13. ¿Qué aspectos de la intervención piensa usted que deben ser cambiados, para superar las debilidades existentes en la atención de calidad?

sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios, es así como la atención de calidad se define para incluir promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y cuidados paliativos y significa que la atención de calidad se puede medir y mejorar continuamente brindando atención basada en evidencia que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios del servicio: pacientes, familias. y comunidades

Satisfacción

14. ¿Cuáles consideran que fueron los mayores aprendizajes que obtuvieron en el proceso de intervención sobre la atención de calidad y la humanización del servicio?

15. ¿A partir del proceso de intervención social adelantado desde la fundación para usted qué relación existe entre la humanización del servicio de salud y la atención de calidad?

Técnica: Entrevista Semiestructurada

Fuente: Actor profesional clave

1.9.4. Recolección de información

La recolección de información es un proceso que se realizó a partir de un ejercicio previo de planeación, en donde se estableció, el escenario de aplicación del instrumento, el tiempo de duración de este y el grupo poblacional a entrevistar. De este modo, se determinó, dos momentos de aplicación, correspondientes a los 2 grupos poblacionales focalizados para el desarrollo del presente estudio: Usuarias de la unidad de Mujeres Beneficencia y profesiones del área de Gerontología y Terapia ocupacional adscritos a la Fundación Amparo San José. El instrumento de recolección de información denominado: entrevista semiestructurada, recoge el conjunto de preguntas orientadas a dar respuesta a los propósitos que el estudio pretende alcanzar.

Cabe señalar que el diagnóstico social y el test sociométrico fueron las técnicas que apoyaron la información recogida a través de la entrevista semiestructurada, lo que permitió identificar con mayor acierto, la problemática o necesidad que emerge en la Fundación Amparo San José específicamente en la Unidad de Beneficencia Mujeres.

Con 15 preguntas, se configuro a entrevista semiestructurada las cuales, están agrupadas por objetivos y categorías, que en conjunto orientan la coherencia metodológica para la recolección de información. Se tiene en cuenta la finalidad de este tipo de instrumentos, cuya esencia es establecer un diálogo intersubjetivo entre el investigador y los sujetos sociales investigados. (Ver anexo C. Entrevista Semiestructurada).

Previo al diseño del instrumento de recolección de información, y en correspondencia con los criterios metodológicos para garantizar la pertinencia del mismo, es importante anotar, que, éste, se sometió a juicio de dos expertos, quienes proponen enfatizar las preguntas formuladas en el proceso de sistematización debido a que este se orienta principalmente a comprender los aportes del proceso, de igual manera observan claridad en las preguntas del instrumento, sin embargo, hay aspectos de forma que se deben corregir, así mismo mencionan que es muy importante tener en cuenta las características y condiciones de la población que reside en la Fundación, con quien se deberá aplicar una técnica que facilite la obtención de la información requerida para el cumplimiento de los objetivos propuestos. (Ver anexo D. Validación de instrumento).

1.9.5. Revisión y depuración de la información

Una vez se recoge la información de los actores clave, se procedió a depurarla, inicialmente vaciando las respuestas suministradas en el formato establecido para tal fin y siguiendo rigurosamente, el orden planteado en su estructura. Posteriormente, se construyen las proposiciones agrupadas, cuyo ejercicio consiste en estructurar una o, varias ideas con sentido completo que recogen las respuestas comunes o, similares que han depositado los participantes a partir de cada pregunta formulada.

En este proceso se resalta, la coherencia existente entre las proposiciones construidas con las subcategorías y categorías de análisis, dando así cumplimiento al alcance de los objetivos de

sistematización propuestos. Continuando con el proceso de depuración, se comenzó a identificar las categorías emergentes, las cuales, se diseñan teniendo en cuenta las palabras claves que agrupan de manera genérica las proposiciones o enunciados que se han construido previamente, procurando al máximo centrar la esencia de las respuestas que se han recogido, siendo fieles a las percepciones y opiniones de cada sujeto social entrevista.

2. Procesamiento y análisis de la información

En el desarrollo de esta fase del procesamiento de la información que se ha recogido a través del instrumento de recolección de información (entrevista semiestructurada) y que se ha consignado en el formato de vaciado de información, se depura mediante la construcción de proposiciones agrupadas, consistentes, en el planteamiento de enunciados que agrupan las respuestas similares suministradas por las fuentes primarias y secundarias seleccionadas para este proceso de sistematización; siguiendo la estructura gramatical: sujeto + verbo, + predicado + complemento. Posteriormente, estos enunciados pasan a una segunda fase la cual es el proceso de depuración que consiste en agrupar bajo unidades conceptuales de mayor nivel, denominadas categorías emergentes, en virtud de los hallazgos reportados en el ejercicio de sistematización de la información.

2.1. Interpretación de la información

La interpretación de la información se soporta a partir de las categorías emergentes encontradas en el proceso de sistematización de experiencias, las cuales recogen las diferentes cualidades de las distintas respuestas que suministraron los actores sociales seleccionados en el presente estudio, y que se articulan coherentemente con el alcance y la finalidad de cada uno de los objetivos de dicho proceso. Las descripciones que sustentan cada una de las categorías emergentes están fundamentadas en los aportes teóricos y en el diálogo intersubjetivo entre los investigadores y la población beneficiaria de este estudio. (Ver anexo E. Vaciado de información)

Tabla 2.

Matriz de Tendencias

CATEGORÍA: Sana convivencia

SUBCATEGORÍA: Interacción social, Comunicación asertiva, Mejoramiento de relaciones interpersonales

PREGUNTA 1: ¿Para usted qué significado tuvo el proceso de humanización desarrollado por las practicantes de Trabajo Social con el personal de la Fundación Amparo San José y la población beneficiaria?

<i>CATEGORIA EMERGENTE</i>	<i>CODIGO</i>	TENDENCIAS/ PROPOSICIONES AGUPADAS	TESIS (SUSTENTACIÓN CONCEPTUAL)
Compromiso profesional con la humanización del servicio	ESE_AC1_M	El actor clave 1 menciona que a lo largo del proceso implementado se logró disposición y compromiso con la sensibilización de humanización en el servicio prestado	El compromiso profesional con la humanización es fundamental en una variedad de campos, desde la atención médica y la educación hasta el servicio al cliente, este concepto desde el autor Rogers, C. (1959). nos da reconocer la importancia de tratar a las personas con empatía, respeto y dignidad en todas las interacciones profesionales, así mismo se logra decir que es un conjunto de prácticas orientadas a lograr una mejor atención y mayor cuidado a los sujetos sociales. Pues el proceso de humanización del quehacer profesional contribuye a que este sea acogido por el otro, a mejorar la relación, la seguridad del usuario y a evitar errores en las intervenciones.

Derechos y deberes institucionales **ESE_AC1_M**

El actor clave 1 entiendo la importancia del plan de trabajo de derechos y deberes donde reconoce la importancia de las capacitaciones y el trabajo interdisciplinario para una buena intervención con los usuarios

Se refiere a las personas o grupos responsables de crear estos planes, estas estrategias se utilizan típicamente en entornos educativos para describir los derechos y responsabilidades específicos de los sujetos sociales que sirven para definir las expectativas para los miembros de un grupo. Desde este punto de vista los autores Baltés, MM y Carstensen, LL (2010) nos dicen que para asegurarse de que se aborden adecuadamente las necesidades y preocupaciones de todos los involucrados, es importante involucrar a los adultos mayores, al personal del centro de estancia y a otros actores relevantes al diseñar un plan de trabajo sobre temas de derechos y deberes donde se debe considerar la legislación y las políticas locales o nacionales específicas relacionadas con los derechos de los adultos mayores, con el

Calidez humana	ESE_AC2_M ESE_AC3_M ESE_AC7_M	Los 3 actores claves reconocen la importancia de la empatía en el buen trato por parte de las estudiantes como punto fundamental para reforzar lazos de confianza en la intervención.	fin de brindarles una buena calidad de vida.
Mejoramiento de relaciones interpersonales	ESE_AC4_M	El actor clave 4 afirma que su relación con el entorno ha mejorado positivamente ya que logro afianzar la interacción con sus compañeras para poder cumplir el propósito de mejorar la sana convivencia de la unidad.	Importantes figuras en el campo de la psicología humanista han destacado la calidez humana, como una cualidad esencial en las interacciones sociales. Como parte de su teoría de la jerarquía de necesidades, Maslow (1954) afirma que satisfacer la necesidad de amor y pertenencia requiere relaciones interpersonales basadas en afecto, comprensión y apoyo emocional. Sin embargo, Rogers (1995) afirma que los terapeutas deben mostrar autenticidad, empatía y aceptación incondicional hacia sus clientes para crear un entorno favorable al desarrollo personal.

			respetuosa hacia los demás como un componente esencial para establecer relaciones sólidas y duraderas.
Intervención integral	ESE_AC4_M ESE_AC5_H	Los dos actores claves, refieren que las prácticamente abordaron su proceso de intervención de una forma integral, teniendo en cuenta sus sugerencias y buscando la forma de satisfacer sus necesidades	Los autores Méndez, M., & Gutiérrez, C. (2014) destacan la importancia de abordar las necesidades de los individuos o grupos desde una perspectiva integral, donde la intervención integral en Trabajo Social sea una forma de abordar las necesidades y problemas de los sujetos sociales desde una perspectiva multidimensional y holística. Este enfoque reconoce las interacciones entre varios aspectos de la vida de las personas, como lo social, lo económico, lo emocional y lo cultural, y busca intervenir de manera coordinada y colaborativa para promover el bienestar integral
Adquisición de nuevos conocimientos	ESE_AC6_M	El actor clave 6 menciona que después de su participación en el proceso lúdico pedagógico, logro adquirir nuevos conocimientos lo cual apporto en su vida diaria sintiendo la actitud y preparación para	De acuerdo con la autora Ausubel (1963) la incorporación activa y significativa de nueva información en la estructura cognitiva preexistente de una persona es lo que implica la

contribuir dentro de la sana convivencia en la unidad. adquisición de nuevos conocimientos. Este proceso puede incluir la incorporación de nuevos conceptos o la modificación de esquemas mentales existentes para integrar la información adicional de manera coherente y funcional en el contexto de las personas mayores la adquisición de conocimientos es un proceso continuo y relevante para su desarrollo y bienestar.

Pregunta 2 ¿De qué manera el proceso de humanización desarrollado con el personal de la Fundación Amparo San José y la población beneficiaria aportó a la sana convivencia?

CATEGORIA EMERGENTE	CODIGO	TENDENCIAS/ PROPOSICIONES AGUPADAS	TESIS (SUSTENTACIÓN CONCEPTUAL)
Comunicación asertiva por parte de las profesionales	<i>ESE_ACI_M</i>	El actor clave 1 hace referencia a la importancia de la escucha activa como fuente principal de la intervención, donde se logró establecer relaciones de confianza y colaboración.	Según Gambrill y Richey (1975), la comunicación asertiva se refiere a la habilidad para expresar pensamientos, sentimientos y necesidades de manera clara, honesta y respetuosa sin violar los derechos de los demás ni reprimir los propios. La comunicación asertiva en la intervención social permite a los trabajadores sociales

			establecer relaciones de confianza y colaborar con los sujetos sociales lo que facilita la identificación de necesidades, la búsqueda de soluciones y la implementación de intervenciones integrales y efectivas.
Fortalecimiento de la empatía	ESE_AC2_ M ESE_AC3_ M ESE_AC4_ M ESE_AC7_ M	Los actores claves refieren haber mejorado significativamente porque aprendieron a comprender al otro desde sus necesidades y emociones, dejando a un lado las peleas logrando ser unas personas más empáticas y receptivas ante el contexto en el que viven.	El desarrollo de la empatía implica mejorar la capacidad de comprender y sentir las emociones y experiencias de los demás, especialmente en situaciones difíciles o vulnerables, por lo tanto, el autor Butler, R. N. (2009) menciona que, para brindar un apoyo emocional efectivo y una atención centrada en la persona, es esencial que los cuidadores y los ancianos fortalezcan su empatía. Los cuidadores empáticos El desarrollo de la empatía implica mejorar la capacidad de comprender y sentir las emociones y experiencias de los demás, especialmente en situaciones difíciles o vulnerables, por lo tanto, el autor Butler, R. N. (2009)

Apropiación de estrategias implementadas	<i>ESE_AC5_H</i>	El actor clave 5 menciona que a lo largo de la intervención del proceso lúdico pedagógico se logró evidenciar un adecuado uso de las estrategias lo que favoreció la apropiación y recepción de los temas abordados.	menciona que, para brindar un apoyo emocional efectivo y una atención centrada en la persona, es esencial que los cuidadores y los ancianos fortalezcan su empatía. Los cuidadores empáticos
Respeto mutuo	<i>ESE_AC6_M</i>	El actor clave 6 refiere que su mayor aprendizaje a través de su participación en el proceso lúdico pedagógico la posibilidad de ayudar al otro,	El trabajo social con adultos mayores requiere la adaptación y aplicación de programas y servicios creados para satisfacer sus diversas necesidades. Según el autor Hooyman, N. R (2011), es esencial involucrar a los adultos mayores en el proceso, considerando su contexto socioeconómico y cultural, fortalecer su red de apoyo y realizar evaluaciones continuas para garantizar la efectividad y relevancia de las intervenciones. El trabajo social puede mejorar la calidad de vida y el bienestar de los adultos mayores al hacerlo.

de mejorar las relaciones interpersonales dejando a un lado el conflicto desde un trato humanizado donde se fomente el respeto y la tolerancia hacia el otro.

los demás, según García (2015). Este concepto se basa en la premisa de tratar a todos con consideración y cortesía, independientemente de sus características. Además, implica escuchar activamente, mostrar empatía y aceptar la diversidad de todos los sujetos sociales

Pregunta 3 ¿Cuáles piensa usted que son las fortalezas que se presentaron a lo largo del proceso de intervención realizado por las profesionales en formación de Trabajo Social?

CATEGORIA EMEERGENTE	CODIGO	TENDENCIAS/ PROPOSICIONES AGUPADAS	TESIS (SUSTENTACIÓN CONCEPTUAL)
Trabajo interdisciplinario	ESE_AC1_M ESE_AC3_M	Los actores clave mencionan la importancia del trabajo interdisciplinario, pues a través de compartir conocimientos de otras profesiones se va a lograr una mejor intervención para abordar las problemáticas y generar un impacto positivo y sostenible en contextos vulnerables.	El trabajo interdisciplinario se refiere a la colaboración entre diferentes disciplinas o áreas del conocimiento para abordar problemas complejos desde múltiples perspectivas. Un concepto teórico clave es "transdisciplinariedad", propuesto por el autor Basarab Nicolescu (2014). el cual nos sugiere que la transdisciplinariedad va más allá de la interdisciplinariedad, dado que, no solo integra conocimientos de diferentes

disciplinas, sino que también busca trascender los límites de dichas disciplinas para alcanzar un entendimiento más holístico y profundo de los fenómenos estudiados ayudando a la comprensión de los muchos niveles de la realidad, con la integración de los diferentes modos de conocimiento y con la superación de las distinciones entre las diferentes disciplinas". Este enfoque promueve la colaboración entre diversas áreas del conocimiento, reconociendo la complejidad inherente a los problemas contemporáneos y fomentando un diálogo entre distintas formas de conocimiento, incluyendo tanto las ciencias sociales como las humanísticas.

Adquisición de habilidades sociales *ESE_AC2_M*

El actor clave 2 menciona que después de su participación en el proceso lúdico pedagógico, pudo mejorar emocionalmente logrando ser una persona con escucha activa, donde rescato varias enseñanzas que

La adquisición de habilidades sociales según Alberth Bandura (1998), se adquieren no solo a través de las experiencias directas, sino también mediante la observación y la imitación de modelos sociales

ayudaron a fortalecer sus habilidades sociales. significativos, este autor sostiene que los sujetos sociales aprenden nuevas habilidades sociales al observar el comportamiento de otros y los resultados de ese comportamiento. Este proceso implica la atención al modelo, la retención de la información observada, la reproducción del comportamiento observado y la motivación para imitarlo. Además, Bandura enfatiza la importancia de los procesos cognitivos, como la autoeficacia percibida y la autorregulación, en el desarrollo de habilidades sociales

Autonomía emocional

ESE_AC2_M

ESE_AC4_M

Los actores clave desarrollaron una capacidad de autonomía, mediante los talleres implementados, donde lograron el autodescubrimiento y el desarrollo personal, tomando decisiones de acuerdo con su propia voluntad

De acuerdo con Howard Gardner (1995) quien aborda la autonomía emocional desde una perspectiva más filosófica y psicológica. Para él, la autonomía emocional implica la capacidad de ser dueño de nuestras propias emociones y de vivir de acuerdo con nuestros valores y principios, en lugar de ser controlados por las expectativas externas o las

opiniones de los demás. Este enfoque puede fomentar un mayor énfasis en el desarrollo de habilidades emocionales, incluida la autonomía emocional, como parte integral del desarrollo humano.

Participación activa

ESE_AC3_M

El actor clave 3, refiere que la participación activa fue de vital importancia a lo largo de la intervención, pues esto facilitó desarrollar los talleres de manera satisfactoria, donde se fomentó la participación de todos los involucrados convirtiéndose en un motor para generar cambios positivos y contribuir en las relaciones basadas en la colaboración y el apoyo mutuo.

Hart (1997) define la participación como el proceso mediante el cual los sujetos sociales están involucrados de manera significativa en la toma de decisiones que afectan sus vidas y comunidades, así mismo se puede decir que la participación activa de las personas mayores es la capacidad y voluntad de participar en actividades que las beneficien a ellas y a la sociedad en general. Estas actividades pueden incluir una variedad de actividades sociales, incluido el voluntariado, el trabajo remunerado o no remunerado, unirse a grupos comunitarios y cuidar a miembros de la familia. Esta integración no sólo promueve un envejecimiento activo y

Actitud de servicio	ESE_AC7_M	<p>La actora clave 7, resalta aspectos claves fundamentales en la promoción de bienestar y construcción de relaciones saludables a lo largo del proceso de intervención, rescatando la colaboración y apoyo mutuo con las profesionales, destacando la capacidad de escuchar preventivamente a los demás es una habilidad valiosa en la profesión de Trabajo Social, estas cualidades pueden generar un sentido de bienestar y pertenencia</p>	<p>saludable, sino que también contribuye al bienestar individual y grupal.</p>
Adecuado uso de estrategias	<p>ESE_AC1_M ESE_AC2_M ESE_AC4_M</p>	<p>Los actores claves hablan sobre la implementación de estrategias idóneas por parte de las estudiantes de trabajo</p>	<p>El autor Porter (1982) destaca que el correcto empleo de estrategias implica la habilidad de una organización para elegir</p>

social lo que permitió exitosamente el acompañamiento, lo cual genero acciones de solución antes las problemáticas.

y aplicar acciones que le permitan establecer una posición efectiva en su entorno competitivo, haciendo uso óptimo de sus recursos y capacidades únicas. Por otro lado, Payne (2014) describe el adecuado uso de estrategias en trabajo social como la selección y aplicación deliberada de métodos y técnicas de intervención que van dirigidas a promover el bienestar social, fortalecer los sistemas de apoyo y capacitar a individuos y comunidades para superar desafíos y fomentar un cambio positivo.

Fortalecimiento de la sana convivencia *ESE_AC3_M*

El actor clave 3 menciona que la sana convivencia ha mejorado significativamente después del proceso implementado, dado que, inicialmente se logró mirar los conflictos que se presentaban dentro de las unidades. No obstante, se logró ver como los usuarios adquirieron mayor comprensión y empatía lo que conlleva a mejorar la sana convivencia.

El fortalecimiento de la sana convivencia, según Barudy (2007), implica fomentar relaciones interpersonales respetuosas, solidarias y equitativas en entornos familiares y comunitarios. Esto se logra promoviendo la comunicación efectiva, la empatía y la resolución pacífica de conflictos. En el ámbito del trabajo social con adultos mayores, Rodrigo

(2013) amplía este concepto, destacando el impulso de relaciones positivas, el apoyo mutuo y el desarrollo de redes de solidaridad en las comunidades donde residen los adultos mayores. Este proceso busca mejorar su calidad de vida y bienestar emocional, fortaleciendo así su integración y participación activa en la sociedad. Finalmente se logra entender que la sana convivencia en el trabajo social aborda la promoción de relaciones armoniosas y el apoyo comunitario, tanto a nivel familiar como en la comunidad. Estos esfuerzos contribuyen significativamente al bienestar emocional y la calidad de vida de los adultos mayores, facilitando su inclusión social y participación activa en su entorno

Aprendizaje activo

ESE_AC6_M

La actora refiere haber tenido un aprendizaje diferente ayudándola a comprender las cosas de una manera creativa, donde la actora participó activamente en el proceso de

El aprendizaje activo en la tercera edad se refiere a un enfoque educativo que implica la participación directa y activa de los adultos mayores en su proceso de aprendizaje. Reconoce que el aprendizaje es

aprendizaje, en lugar de ser una receptora pasiva de información logro involucrarse activamente a lo largo del todo el proceso adelantado

un proceso continuo a lo largo de la vida y que las personas mayores tienen la capacidad y el interés en seguir adquiriendo conocimientos y creciendo. Es así como, En lugar de seguir un enfoque pasivo, donde los adultos mayores solo reciben información de manera unilateral, el aprendizaje activo fomenta la participación activa, la reflexión y la aplicación práctica de lo aprendido. Esto puede incluir actividades como discusiones grupales, proyectos de investigación, juegos de roles, actividades prácticas y el uso de tecnología educativa. Merriam, SB, Caffarella, R. S. y Baumgartner, LM (2012).

Finalmente, se logra decir que la idea detrás del aprendizaje activo en personas mayores es que el proceso educativo es más efectivo cuando las personas están directamente involucradas en su propio aprendizaje. Esto les permite desarrollar habilidades cognitivas, sociales y

emocionales significativas y relevantes para su vida diaria.

Pregunta 4 ¿Cómo se sintió usted con las diferentes estrategias utilizadas por parte de las profesionales en formación, para el desarrollo de una sana convivencia a lo largo del proceso de intervención social?

<i>CATEGORIA</i> <i>EMERGENTE</i>	<i>CODIGO</i>	TENDENCIAS/ PROPOSICIONES AGUPADAS	TESIS (SUSTENTACIÓN CONCEPTUAL)
Intervención socioeducativa	<i>ESE_AC1_M</i> <i>ESE_AC2_M</i> <i>ESE_AC3_M</i> <i>ESE_AC4_M</i> <i>ESE_AC5_H</i>	Es importante mencionar que los actores sociales miran esta intervención como una oportunidad de adquirir habilidades sociales, donde se favorezca la interacción social y la resolución de conflictos, donde se incremente y fomente la calidad de vida de los usuarios de la FASJ	El autor Rodrigo (2015) menciona que una intervención socioeducativa en trabajo social con personas mayores es un proceso planificado que tiene como objetivo promover las oportunidades, la participación y el bienestar general de las personas mayores, así mismo Tedesco (2002) lo define como un conjunto de actividades encaminadas a incrementar la igualdad, la participación y el acceso a la educación, especialmente de los grupos desfavorecidos de los sectores sociales especialmente de los grupos desfavorecidos de los sectores sociales

Pregunta 5 ¿Qué elementos considera usted hizo falta en el proceso de acompañamiento adelantado por parte de las profesionales para promover la sana convivencia?

<i>CATEGORIA EMERGENTE</i>	<i>CODIGO</i>	TENDENCIAS/ PROPOSICIONES AGUPADAS	TESIS (SUSTENTACIÓN CONCEPTUAL)
Mejor distribución del tiempo de intervención	ESE_AC1_M ESE_AC3_H	Los actores clave mencionan que, al tener un buen manejo del tiempo, las intervenciones pudieron ser más efectivas. Un uso eficiente del tiempo permite que cada actividad tenga el espacio necesario para desarrollarse plenamente, lo que enriquece el proceso de aprendizaje y mejora los resultados educativos	Covey (1989) sugiere que una mejor distribución del tiempo de intervención implica identificar y priorizar actividades basadas en su importancia y urgencia, donde se utilicen herramientas como la matriz de Eisenhower para distinguir entre lo importante y lo urgente. En el área de trabajo social pueden aplicar estos principios para gestionar su tiempo de manera efectiva, asegurándose de dedicar suficiente atención a las actividades que tienen el mayor impacto en el bienestar de los individuos y comunidades, así también, en la planificación de intervenciones significativas, la construcción de relaciones terapéuticas y el seguimiento de casos.
Responsabilidad profesional	ESE_AC2_M ESE_AC3_M	Los actores claves hacen referencia al compromiso que tuvieron las estudiantes ante la intervención, pues no se miran cosas negativas ante el	la responsabilidad profesional en trabajo social como el compromiso ético para actuar en el mejoramiento de la calidad de vida de los sujetos

acercamiento con los usuarios, se miró responsabilidad e interés ante los talleres ejecutados, lo que condujo a fortalecer de la interacción a partir del reconocimiento de sus propias capacidades utilizándolo como estrategia para la implementación de herramientas a lo largo del proceso

sociales, donde se respeten sus derechos, manteniendo la confidencialidad, evitando conflictos de interés y asegurando la calidad de los servicios prestados es una responsabilidad que implica una comprensión profunda de las necesidades específicas de la población, donde se incluya el respeto a su autonomía, la protección contra el abuso y la negligencia, y la promoción de su bienestar físico y emocional en todas las etapas del proceso de envejecimiento. Payne (2014).

Categoría: Humanización

Subcategorías: Empatía, calidad de vida, bienestar, dignidad, auto confianza.

Pregunta 6. ¿De acuerdo con el desarrollo que hasta el momento se ha tenido respecto a este proceso de intervención social ¿Cómo entiende usted la humanización del servicio?

<i>CATEGORIA</i>	<i>CODIGO</i>	TENDENCIAS/ PROPOSICIONES AGUPADAS	TESIS (SUSTENTACIÓN CONCEPTUAL)
<i>EMERGENTE</i>			
Entorno de trabajo saludable	<i>ESE_ACI_M</i>	El actor clave 1 da relevancia a tener un ambiente laboral bueno, desde la escucha activa entre el mismo personal, como con los usuarios que interviene	Según la OMS define a los entornos de trabajo saludables como aquellos en los que los trabajadores y los empleadores colaboran para mejorar

cada uno, pues desde este punto se lograr reforzar los lazos de confianza entre el profesional y el usuario, con el fin de brindarle una mejor calidad de vida y un trato adecuado a la población beneficiaria.

continuamente la salud, la seguridad y el bienestar de todos los sujetos sociales, y la sustentabilidad del lugar de trabajo. De igual manera, en el contexto de entornos donde se encuentran personas mayores, implica asegurar que las condiciones laborales sean adaptadas a las necesidades específicas de esta población, pues desde estos entornos se promueve la participación activa, el respeto a la diversidad generacional y la implementación de medidas que faciliten su bienestar físico, emocional y social en el entorno.

Atención integral

ESE_AC2_M

ESE_AC4_M

ESE_AC6_M

Los actores claves refieren recibir una atención basada en el respeto la igualdad y de una manera humana donde el personal sea empático ante su realidad y busque mejorar la calidad de vida con intervenciones que se basen en reconocer las problemáticas desde ellos.

De acuerdo con Freire (1970) define la intervención integral como un enfoque que busca abordar las múltiples dimensiones de una problemática o situación, considerando tanto los aspectos individuales como sociales, económicos y culturales, con el objetivo de generar cambios significativos y sostenibles. En el área de trabajo social con

adultos mayores, esto implica diseñar intervenciones sociales que atiendan no solo las necesidades básicas de salud y cuidado, sino también que aporten en promover la participación activa, el empoderamiento y la inclusión social de estos sujetos sociales, donde se reconozca su diversidad y se respete su autonomía y dignidad.

Bienestar y calidad del servicio de salud *ESE_AC3_M*

El actor clave mira la importancia del trato humanizado por parte del personal de enfermería, pues mira como un punto fundamental el bienestar colectivo, donde el servicio salud promueva una cultura de ayuda y fraternidad donde se deje de lado el individualismo y se lleve a cabo un adecuado acompañamiento, en base a sus conocimientos y habilidad en el sector de salud.

Citando a los autores Stansell y Vandivort (2020) el bienestar y calidad en centros de cuidado de adultos mayores es estado de satisfacción, confort y seguridad que experimenta los residentes, que se ve influenciado por diversos factores como la calidad de los cuidados, la interacción social, el entorno físico y la autonomía en la toma de decisiones. De igual manera, desde la perspectiva del trabajo social, este concepto se complementa con el énfasis en promover la participación activa de los residentes en su propio cuidado, fomentando la

autonomía, la dignidad y el respeto por sus preferencias y valores individuales. Además, el trabajo social en estos entornos busca asegurar que los servicios proporcionados sean culturalmente sensibles, socialmente inclusivos y centrados en el bienestar integral de los adultos mayores.

Poblaciones vulnerables

ESE_AC5_H

El actor clave 5 hace referencia a que la población con la que se trabaja es vulnerable en varios aspectos, es importante desde este punto lograr un adecuado uso de estrategias donde se puede incluir a toda la población, este desde el punto en que todas las personas seas tratadas sin discriminación alguna, es aquí importante que todos los profesionales tengan vocación para tratar

Desde el punto de vista de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019), las poblaciones vulnerables son aquellas que enfrentan un mayor riesgo de sufrir desventajas en la salud precaria, el aislamiento social, la dependencia económica, el abuso y la falta de acceso a servicios. En el caso de los adultos mayores, estos factores pueden exacerbarse, haciéndolos más susceptibles a situaciones adversas. Por ello, es fundamental identificar a estos adultos mayores vulnerables y brindarles el apoyo necesario, que puede incluir servicios directos, coordinación con otros

			profesionales y defensa de los derechos humanos
Calidad de vida	<i>ESE_AC5_H</i> <i>ESE_AC7_M</i>	Retomando a los actores se puede decir que logran identificar la importancia de la calidad de vida, en el trato humanizado por parte de los servicios de salud, pues estos aspectos generan bienestar e integridad en la atención centrada en la persona.	Teniendo en cuenta Zimmermann (2012), la calidad de vida se refiere a la percepción subjetiva de bienestar y satisfacción con diversos aspectos de la vida, incluyendo la salud física y mental, las relaciones interpersonales, el entorno social y físico, el nivel de autonomía y la realización personal. Desde la perspectiva de trabajo social con adultos mayores, la calidad de vida se convierte en un objetivo central donde los trabajadores sociales se esfuerzan por mejorar la calidad de vida de esta población al promover su participación social, facilitar el acceso a servicios y recursos, apoyar el mantenimiento de la salud física y emocional, y fomentar el sentido de pertenencia y significado en la vida cotidiana

Pregunta 7. ¿Cuáles fueron los aportes del proceso de intervención social a la humanización del servicio de salud?

CATEGORIA EMERGENTE	CODIGO	TENDENCIAS/ PROPOSICIONES AGUPADAS	TESIS (SUSTENTACIÓN CONCEPTUAL)
<i>Resultados de atención deseados</i>	ESE_AC1_M ESE_AC2_M ESE_AC6_M	Los actores reconocen que después de llevar a cabo la intervención se logró evidenciar una mejora en el resultados más efectivos y significativos en el acompañamiento a los usuarios por parte del personal de todas las áreas, logrando de esta manera una mejor comunicación y prestación de servicios de salud	Como señala Donabedian (1966), los resultados de atención deseados se definen como los efectos positivos que se espera lograr como resultado de la intervención proporcionada, incluyendo la mejora en la salud, el bienestar del paciente, la satisfacción del usuario y la eficacia en el abordaje de las necesidades de los sujetos sociales. En el contexto del adulto mayor, los resultados de atención deseados pueden incluir la promoción de la autonomía funcional, el mantenimiento de la calidad de vida, la prevención de enfermedades crónicas, el apoyo emocional y social, y la mejora en la satisfacción con los servicios de atención
<i>Prestación de servicios más humanos</i>	ESE_AC3_M	Es importante reconocer que la actora, menciona la importancia de que en una institución exista la prestación de diferentes servicios	La prestación de servicios humanos en un centro de cuidado de adultos mayores implica ofrecer una atención integral que cubra las

humanos, pues esta ayuda a ofrecer calidad en la atención integral del servicio.

necesidades físicas, emocionales y sociales de los sujetos sociales. Es así como los autores Lipsey y Greenwood (2011), mencionan que la prestación de servicios humanos en un centro de cuidado de adultos mayores implica la implementación de programas y prácticas basados en evidencia que promuevan la salud, el bienestar emocional, la autonomía y la calidad de vida de los residentes, además de garantizar un ambiente seguro y respetuoso.

Construcción de relaciones sanas ESE_AC4_M
ESE_AC5_H

Los actores lograron fortalecer sus habilidades frente a situaciones difíciles como lo son las peleas dentro las unidades, esto mejorando la interrelación con los demás, de tal forma, que contribuyen a la construcción de relaciones sanas, logrando una convivencia armoniosa.

La construcción de relaciones sanas en el contexto del trabajo social con adultos mayores implica establecer vínculos empáticos y respetuosos que promuevan su bienestar emocional y social. Esto incluye el reconocimiento de sus experiencias de vida, la validación de sus emociones y la facilitación de un espacio donde puedan expresarse libremente. Además, el trabajo social con adultos mayores busca fortalecer sus redes de

apoyo social y promover la participación en actividades significativas que estimulen su autonomía y sentido de pertenencia en la comunidad (Rogers, 1959)

Seguimiento

ESE_AC7_M

El actor refiere que las estudiantes realizan una evaluación o seguimiento ante lo enseñado e implementando, pues desde la intervención se busca mirar el impacto del proceso lúdico pedagógico en la población beneficiaria, de igual manera se busca seguir fortaleciendo las habilidades de los usuarios y de los profesionales incluso después de realizada la intervención.

El seguimiento participativo es un proceso que implica la colaboración activa de las personas afectadas en la recopilación, análisis e interpretación de datos relacionados con el desarrollo o cambio social en sus comunidades, es así como el autor Chambers (1983) nos que el seguimiento participativo en intervenciones con adultos mayores implica reconocer su capacidad para contribuir de manera significativa al proceso de intervención, promoviendo su empoderamiento y autonomía, y mejorando así la efectividad y sostenibilidad de las acciones emprendidas.

Pregunta 8. ¿Qué elementos considera usted que hizo falta en el proceso para reconocer la importancia que tiene la humanización del servicio?

<i>CATEGORIA EMERGENTE</i>	<i>CODIGO</i>	TENDENCIAS/ PROPOSICIONES AGUPADAS	TESIS (SUSTENTACIÓN CONCEPTUAL)
----------------------------	---------------	---	--

Fortalecimiento de la gestión institucional *ESE_AC1_M*
ESE_AC4_M

Los actores resaltan a capacidad para buscar ayuda y recursos para la realización de actividades, pero solicitan fortalecer el tiempo, para realizar mayores intervenciones en la capacitación de los profesionales, pues se resalta que la labor que hacen ellos cada día se debe fortalecer en la adquisición de nuevos conocimientos u la participación activa en los encuentros

La gestión institucional e implementación de políticas, procedimientos y prácticas es un factor clave que promuevan la transparencia, la rendición de cuentas y la mejora continua en todas las áreas de una organización o institución. Además, el autor Matus, C. (1990) nos dice que este aspecto se enfoca en el desarrollo y fortalecimiento de la cultura organizacional, la promoción del trabajo en equipo y la participación activa de los miembros de la institución en la toma de decisiones y la resolución de problemas.

Prestación de servicios sin ánimo de lucro *ESE_AC3_M*

La usuaria se encuentra en una fundación donde le brindan una atención integral a través de la prestación de servicios sin ánimo de lucro, que busca dar satisfacción a sus necesidades brindándole una mejor calidad de vida es su estado físico y emocional generando un impacto positivo en las personas que gozan de este servicio.

Drucker (s.f.) (2001) enfatiza la necesidad de que las organizaciones sin ánimo de lucro se centren en su misión y en la satisfacción de las necesidades de la comunidad a la que sirven. Destaca la importancia de la eficacia organizativa y la transparencia en la presentación de servicios para lograr un impacto positivo en la sociedad.

Pregunta 9. ¿De qué manera las estrategias implementadas a lo largo del proceso de intervención por parte de las profesionales le han ayudado a comprender y mejorar la humanización dentro de la institución?

<i>CATEGORIA EMERGENTE</i>	<i>CODIGO</i>	TENDENCIAS/ PROPOSICIONES AGUPADAS	TESIS (SUSTENTACIÓN CONCEPTUAL)
<i>Estrategias pedagógicas</i>	<i>lúdico- ESE_AC2_M ESE_AC4_M ESE_AC5_H ESE_AC7_M</i>	Para los actores los impactos positivos fueron reconocer que por medio de las estrategias y talleres se puede aprender de manera más lúdica, pues mencionan que todo el proceso fue creativo y oportuno para el fortalecimiento de habilidades sociales, es importante mencionar que consideran que la forma de enseñanza por medio de talleres lúdicos es más efectiva que la teoría.	Según Bernard (2012) citado en Torres & Angarita (2016) los talleres lúdico-pedagógicos son de gran utilidad en el mantenimiento físico y mental de las personas de la tercera edad, se relacionan con experimentar, compartir y mostrar emociones dirigidas hacia la diversión, lo que puede resultar en risas, gritos o incluso lágrimas, como una auténtica expresión emocional.
<i>Atención con equidad</i>	<i>ESE_AC2_M ESE_AC6_M</i>	Los actores refieren que es indispensables eliminar las barreras y desigualdades que limitan la participación activa y el desarrollo de sus capacidades, promoviendo así la igualdad en el trato y mejorando sus relaciones interpersonales con el fin de vivir en armonía teniendo una mejor calidad de vida.	La igual consiste en la aceptación de que los intereses de cada miembro de la comunidad importan, e importan de un modo igual, pues como asegura Francis-co-Rubio Llorente (2020) la igualdad es un concepto relacional que se da al menos entre dos personas, objetos o situaciones. No se refiere a una cualidad de una persona, objeto o situación, cuya existencia

puede ser afirmada o negada como descripción de esa realidad aisladamente considerada. Siempre se deriva de una decisión basada en una variedad de elementos para la comparación, los cuales deben mostrar cierta diversidad al mismo tiempo, incluso en términos espaciales y temporales. De lo contrario, no se podría hablar de pluralidad como es obvio. La condición de posibilidad del juicio de igualdad es la diferencia, al menos numérica, entre los elementos

Bienestar social

ESE_AC5_H

El actor clave 5 menciona lo importante que es la articulación de brindar a los usuarios bienestar y calidad de vida, puesto que, son una población vulnerable y esto se puede lograr a través de la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, el apoyo mutuo y la participación activa en actividades sociales fomentando la colaboración, el entendimiento y el bienestar social, como un motor de

Según Richard J. Estes (1984) lo define como "la calidad de vida de una sociedad o de sus ciudadanos, considerada en términos de factores como el nivel de ingresos, la distribución de ingresos, el empleo, la esperanza de vida, el nivel de alfabetización y la tasa de mortalidad infantil", así mismo el bienestar social es fundamental en el ámbito de la sociología y la economía, Propone que el bienestar social

cambio para la transformación personal y social de la población involucrada. puede medirse y mejorar a través de políticas que promuevan el bienestar psicológico y emocional de las personas.

1. **Pregunta 10.** ¿Cuáles consideran que fueron los mayores aprendizajes que obtuvo en el proceso de intervención con respecto a la humanización del servicio?

<i>CATEGORIA EMERGENTE</i>	<i>CODIGO</i>	TENDENCIAS/ PROPOSICIONES AGUPADAS	TESIS (SUSTENTACIÓN CONCEPTUAL)
Convivir en armonía	<i>ESE_AC1_M</i> <i>ESE_AC2_M</i>	Los actores refieren que después del proceso de intervención lúdico pedagógico lograron fortalecer habilidades de empatía, disposición para trabajar en equipo dejando de lado el individualismo y empezando a relacionarse con su grupo, lo que conllevó a convivir en armonía, y resolver adecuadamente los conflictos por medio de una buena comunicación, convirtiéndose en personas respetuosas, empáticas, justas y con capacidades para la comunicación e interacción con sus compañeras de unidad	En su obra "Yo y Tú", Martin Buber destaca la importancia de tener un verdadero encuentro entre las personas, en el que se identifiquen como seres valiosos y únicos. Este concepto está relacionado con el concepto de Jean-Jacques Rousseau de un contrato social, donde las personas respetan sus derechos y aceptan reglas comunes para el bienestar de la comunidad. Según Rousseau, un contrato social en el que todos los ciudadanos aceptan reglas y normas comunes para el bienestar de la comunidad la base de una convivencia pacífica y justa entre las personas

Intereses ocupacionales

ESE_AC5_H

ESE_AC6_M

Los actores mencionan que a lo largo del proceso pedagógico se logró evidenciar que las actividades desarrolladas contribuyeron en el fortalecimiento de la comunicación entre el personal y los usuarios de la institución fomentando la empatía y comprensión, respondiendo así, asertivamente a las necesidades de los usuarios y personal, así mismo, las actividades desarrolladas, aportaron positivamente al adecuado uso del tiempo libre de los usuarios lo que les permitió interactuar con más confianza con sus compañeras y personal asistencial de la unidad

Varios autores han abordado el estudio de los intereses ocupacionales en adultos mayores, especialmente en el contexto de la jubilación y la transición a diferentes roles ocupacionales, como destaca Robert Atchley (1989) la importancia de mantener el compromiso ocupacional y el significado en la vida de los adultos mayores, incluso después de retirarse de la fuerza laboral tradicional. Centrándose en cómo estos pueden influir en la calidad de vida y el bienestar de las personas mayores.

En resumen, Robert Atchley ha destacado la importancia de mantener una continuidad en los intereses ocupacionales, encontrar actividades significativas y adaptarse a nuevas oportunidades a medida que las personas envejecen. Sus ideas han contribuido a comprender cómo los intereses ocupacionales pueden influir en el bienestar y la calidad de vida de los adultos mayores.

Resolución de conflictos

ESE_AC7_M

La actora 7 refiere que el aprendizaje adquirido es la habilidad de escucha, considerándola la más importante para comprender al otro desde otra perspectiva, generando de esta manera una relación más armónica, basada en el respeto mutuo, lo que conlleva a una resolución de conflictos de manera adecuada.

De acuerdo con Mary Parker Follett (1940), quien fue conocida como una pionera en el estudio de la resolución de conflictos y defendió el concepto de integración de intereses en lugar de dominación o sumisión. Ella cree que la resolución de conflictos implica encontrar soluciones que satisfagan las necesidades y preocupaciones de cada parte. En lugar de ver el conflicto como una lucha por el poder o la dominación, Follett abogaba por encontrar puntos en común y construir sobre ellos para lograr una solución que beneficiara a todas las partes."

Categoría: Atención de calidad

Subcategorías: Escucha activa, igualdad, respeto por el otro, satisfacción.

Pregunta 11 ¿De qué manera el proceso de intervención aportó a reconocer la importancia de la atención de calidad por parte de la institución?

CATEGORIA EMERGENTE	CODIGO	TENDENCIAS/ PROPOSICIONES AGUPADAS	TESIS (SUSTENTACIÓN CONCEPTUAL)
---------------------	--------	--	------------------------------------

Reconocimiento de la importancia de la humanización de la ESE_AC1_M ESE_AC5_H

Los actores rescatan la importancia que tuvo la humanización a lo largo del proceso de intervención, puesto que consideran que es un tema que de alguna manera se tenían que reforzar en la fundación, de igual manera reconocen que cada taller se desarrolló de la mejor manera dando como resultado el brindar una atención integral y buscando mejorar la calidad de vida de cada uno de los usuarios de la fundación brindado de esta manera una atención humanizada.

De acuerdo con Pérez et al., (2019) citado en Díaz et al., (2020) la humanización es esencial para garantizar un cuidado integral y centrado en la persona, que promueva la dignidad, la empatía y la calidad de vida. La atención humanizada no es simplemente un conjunto de procedimientos y estructuras, sino una interacción compleja que involucra aspectos emocionales, centrándose en la persona en su totalidad y respetando sus derechos fundamentales.

Atención centrada en la persona ESE_AC2_M ESE_AC3_M

Los actores hacen referencia a la atención individualizada que tiene cada uno de los usuarios de la FASJ, pues todos reciben una atención integral, en busca de generar un bienestar y una calidad de vida personal, debido a que todas las personas tienen una historia y un estilo diferente.

Bernabei (2000) sugiere una definición completa de este método en el ámbito del cuidado de personas mayores. El autor destaca la importancia de reconocer la individualidad y la dignidad de las personas mayores y adaptar los servicios de salud y los programas de atención para satisfacer sus necesidades específicas. Bernabei defiende un enfoque integral que tenga en cuenta no solo los aspectos médicos, sino

<i>Bienestar personal</i>	<i>ESE_AC4_M</i> <i>ESE_AC5_H</i> <i>ESE_AC6_M</i>	Los actores evidencian cambios actitudinales en los profesionales, después de haber participado en el proceso de intervención con las estudiantes de Trabajo Social, se han mirado cambios positivos tales, como: empatía, comunicación asertiva con los usuarios teniendo en cuenta sus opiniones y buscando la satisfacción de sus necesidades, así mismo se evidencian en la disposición hacia el otro, en ser amigables al compartir más con los usuarios, mejorando la convivencia tanto con sus compañeros como con los usuarios brindándoles de esta manera un mejor bienestar social.	también los emocionales, sociales y culturales. Diener y Biswas-Diener (2008) Estos investigadores han destacado la importancia de considerar el bienestar personal en términos de satisfacción con la vida, emociones positivas y ausencia de emociones negativas. Según Diener y Biswas, el bienestar personal se refiere a sentirse bien consigo mismo y con la vida en general. Los autores han contribuido significativamente al campo del bienestar personal al destacar la importancia de las emociones positivas, explorar estrategias para aumentar la felicidad y considerar la influencia de factores culturales en la experiencia del bienestar
<i>Escucha asertiva</i>	<i>ESE_AC7_</i>	La actora clave 7 menciona que a lo largo del proceso de intervención se logró fortalecer la escucha asertiva por parte de las estudiantes de Trabajo Social hacia los usuarios, fomentando de esta manera el	De acuerdo con Daniel Goleman (2006) un experto en inteligencia emocional, la escucha asertiva es una habilidad esencial para la inteligencia interpersonal. Es necesario estar presente en el

respeto mutuo y la empatía, lo que facilitó la construcción de vínculos más afectuosos y significativos entre los actores y las estudiantes de Trabajo Social, fortaleciendo la capacidad de generar cambios sociales positivos

momento, sentir empatía y comprensión hacia los demás, y responder de manera ponderada y reflexiva. Goleman enfatiza que la escucha activa no solo implica prestar atención a las palabras del interlocutor, sino también estar atento a sus emociones intenciones y necesidades subyacentes.

Pregunta 12. ¿Cuáles piensa usted que son las debilidades que se presentaron a lo largo del proceso de intervención social, realizado por las profesionales al reconocer la importancia que tiene la atención de calidad en el servicio?

<i>CATEGORIA</i>	<i>CODIGO</i>	TENDENCIAS/ PROPOSICIONES AGUPADAS	TESIS (SUSTENTACIÓN CONCEPTUAL)
<i>EMERGENTE</i>			
<i>Profesionales capacitadas</i>	<i>ESE_AC3_M</i>	La actora 3 reconoce la preparación y compromiso profesional que tuvieron las estudiantes de Trabajo Social con el proceso de intervención, puesto que manifiesta satisfacción por el desarrollo de los talleres logrando así el objetivo esperado en cuanto al fortaleciendo de relaciones interpersonales y la sana convivencia dentro de la unidad de mujeres de la institución.	La OMS (2022) reconoce la necesidad de profesionales capacitados para abordar los desafíos de salud y bienestar de la población de la tercera edad. Destaca la importancia de la formación en el manejo de enfermedades crónicas, la promoción de estilos de vida saludables y el apoyo emocional y social para los adultos mayores. Los profesionales capacitados desempeñan un papel fundamental en la promoción

de la salud y el bienestar de esta población vulnerable al proporcionar atención especializada, compasiva y centrada en la persona.

Falta de participación

ESE_AC4_M

La actora clave 4 menciona la falta de participación de algunos trabajadores a las capacitaciones, esto resalta la necesidad de reconocer la importancia del desarrollo profesional continuo en el campo de la salud. Puesto que las capacitaciones son oportunidades para mejorar las habilidades y conocimientos del personal de institución, de igual manera, destaca la contribución significativa que hacen los auxiliares en la asistencia directa a los pacientes. Reconocer y valorar su papel es fundamental.

Putnam (2000) describe en su libro "Bowling Alone" la "falta de participación" como la disminución en la participación social y cívica en los Estados Unidos. Se refiere a la disminución en décadas anteriores de la participación en organizaciones comunitarias, clubes sociales, grupos religiosos y otras formas de interacción social. Putnam sostiene que la participación en organizaciones sociales y comunitarias no solo es importante para la cohesión social, sino que también genera lo que él llama "capital social". Este capital social se refiere a las conexiones sociales, la confianza y las normas de reciprocidad que facilitan la cooperación entre las personas. La falta de participación conduce a un declive en el

Focalización de la población <i>ESE_AC5_H</i>	El actor clave 5 manifiesta que una de las debilidades que se presentó a lo largo del proceso de intervención, fue la no focalización de la población a intervenir, puesto que al trabajar con población adulta mayor se presentó dificultades en el desarrollo de los talleres por el deterioro cognoscitivo de algunos usuarios	capital social, lo que puede tener efectos negativos en la sociedad.
		Según González, Rodríguez, y Gaitán (2017), la focalización de la población en una intervención social con adultos mayores implica la identificación y priorización de este grupo demográfico específico dentro de la población general. Esto implica tener en cuenta no solo la edad, sino también otros factores, como el estado de salud, los ingresos, el acceso a recursos y servicios, y otros factores que pueden afectar la vulnerabilidad y las necesidades específicas de los adultos mayores.
		Esta definición destaca la importancia de adaptar las intervenciones sociales a las características y circunstancias únicas de los adultos mayores, reconociendo su diversidad y abordando sus necesidades sociales, emocionales y de salud de manera integral. La concentración de la población

en este contexto busca garantizar una atención adecuada y efectiva, promoviendo la inclusión social, la calidad de vida y el bienestar de este grupo etario.

Preguntas 13. ¿Qué aspectos de la intervención piensa usted que deben ser cambiados, para superar las debilidades existentes en la atención de calidad?

<i>CATEGORIA</i> <i>EMERGENTE</i>	<i>CODIGO</i>	TENDENCIAS/ PROPOSICIONES AGUPADAS	TESIS (SUSTENTACIÓN CONCEPTUAL)
Asignación de funciones concretas	<i>ESE_ACI_M</i>	La actora hace alusión a la importancia de la asignación de funciones concretas, pues cree que al tener muchas actividades el tiempo de intervención es más reducido, por lo tanto, puede ser menos efectivo por la sobre carga de actividades.	De acuerdo con Weber (1922) en su teoría de la burocracia, introdujo el concepto de "jerarquía de autoridad". Según él, la asignación de funciones específicas se basa en una definición clara de roles y responsabilidades dentro de la estructura jerárquica de la organización, lo que permite una coordinación eficiente de las actividades, la asignación de tareas específicas a cada trabajador con base en sus habilidades y capacidades contribuye a maximizar la eficiencia y minimizar el desperdicio en el proceso productivo

Gestión de evaluación

ESE_AC4_M

La actora clave menciona la importancia de hacer un seguimiento antes y después de la intervención, pues así se mira los cambios que se busca hacer ante las problemáticas identificadas y la afectividad de la intervención por parte de las profesionales.

Patton (2018), un destacado experto en evaluación define la gestión de evaluación como "el uso sistemático y deliberado de la evaluación para promover la eficacia y la eficiencia de la organización". Él cree que la gestión de evaluación no se limita a la realización de evaluaciones regulares, sino también a la aplicación estratégica de los resultados para mejorar el desempeño y lograr los objetivos de la empresa.

Estrategias de inclusión

ESE_AC5_H

El actor clave 5 resalta que es pertinente proporcionar un enfoque integral como implementar estrategias de intervención para atender una población específica, puesto que la intervención es clave en el Trabajo Social, y se destaca como estas estrategias pueden contribuir a garantizar una atención equitativa y sensible a la diversidad, promoviendo así una mejor calidad de vida a las personas mayores

Según Rojas, E (2016) las estrategias de inclusión son fundamentales para garantizar que la atención al adulto mayor sea equitativa, sensible a la diversidad y libre de discriminación, promoviendo así una mejor calidad de vida y bienestar para esta población. Si bien, el adulto mayor no solo constituye un elemento dentro de la sociedad, sino que también forma parte de su tejido cultural. Estos aspectos contribuyen al progreso, a generar un equilibrio y

desencadenar un proceso de transformación en la estructura social.

Pregunta 14. ¿Cuáles consideran que fueron los mayores aprendizajes que obtuvieron en el proceso de intervención sobre la atención de calidad y la humanización del servicio?

<i>CATEGORIA</i> <i>EMERGENTE</i>	<i>CODIGO</i>	TENDENCIAS/ PROPOSICIONES AGUPADAS	TESIS (SUSTENTACIÓN CONCEPTUAL)
Habilidades de interacción social	<i>ESE_AC2_M</i> <i>ESE_AC3_M</i> <i>ESE_AC4_M</i> <i>ESE_AC6_M</i> <i>ESE_AC7_M</i>	Los actores claves hacen referencia a las interacciones sociales como la capacidad de tener una comunicación efectiva y de comprensión mutua, donde ellas escuchan y ponen en práctica todo lo aprendido, así mismo mencionan tener una comunicación clara y concisa con las personas con las que interactúan en la fundación, para así evitar peleas	Andrew M. Pomerantz (2003) propone un enfoque más amplio de las habilidades sociales, que incluye no solo las habilidades verbales (como hablar y escuchar), sino también las habilidades no verbales (como el lenguaje corporal y la expresión facial) y las habilidades de manejo de situaciones sociales (como la resolución de problemas y la empatía). Ha explorado cómo las habilidades sociales pueden influir en la calidad de las relaciones interpersonales, el ajuste social y el bienestar.
<i>Mejoramiento del servicio de salud</i>	<i>ESE_AC5_H</i>	El actor clave hace referencia a la importancia del adecuado uso de estrategias, pues a través de estas se busca el bienestar y calidad de vida de	De acuerdo con Avedis Donabedian (1988) Su enfoque sostiene que mejorar el sistema de salud implica optimizar las estructuras y los procesos de

los usuarios, que trae consigo el mejoramiento del servicio de salud y una atención de calidad en todas las áreas del servicio

atención para lograr mejores resultados en términos de salud y satisfacción del paciente. Dnabedian, enfatiza en la importancia de la retroalimentación para mejorar el sistema de salud. Creía que los proveedores de atención médica y los administradores deberían recibir comentarios regulares sobre su desempeño para poder identificar y abordar deficiencias en la prestación de servicios

Pregunta 15. ¿A partir del proceso de intervención social adelantado desde la fundación para usted qué relación existe entre la humanización del servicio de salud y la atención de calidad?

<i>CATEGORIA</i>	<i>CODIGO</i>	TENDENCIAS/ PROPOSICIONES AGUPADAS	TESIS (SUSTENTACIÓN CONCEPTUAL)
------------------	---------------	---	--

Apropiación de conocimientos ESE_ACI_M

La actora menciona que el impacto generado a través de participar en los talleres lúdicos pedagógicos es la adquisición y apropiación de conocimientos, pues estos le ayudan a entender el contexto en el que se encuentran y le ayudan a dar una intervención de calidad, que conlleva a un mejoramiento en las interacciones con los usuarios

Según Freire (s.f.) citado en Iovanovich, M (2003) la educación debe ser un proceso participativo en el que los adultos sean agentes activos en la construcción de su propio conocimiento. Esto implica reconocer y valorar la experiencia y sabiduría acumulada por los adultos a lo largo de sus vidas, así como facilitar su participación en

Mejoramiento continuo de los procesos de atención	<i>ESE_AC2_M</i> <i>ESE_AC5_H</i>	Los actores hacen referencia, que a través de la humanización y de la atención de calidad en una institución, a través de una evaluación se puede observar el mejoramiento en los procesos de atención, pues al reconocer las problemáticas es más fácil buscar estrategias y una solución ante estas, con el fin de brindarles una mejor calidad de vida.	espacios educativos que les permitan seguir aprendiendo y compartiendo conocimientos.
			De acuerdo con Córdoba & Castrillón (2022) el mejoramiento continuo de los procesos de atención en salud es fundamental para garantizar una atención de calidad, segura y eficiente, basada en las necesidades de las personas y las demandas del entorno de atención médica. Así pues, para asegurar la mejora constante en el ámbito de la salud, es esencial que las organizaciones realicen una evaluación interna continua, implementando de manera persistente estrategias que involucren a todos los sectores y servicios dentro de la institución

2.2. Reconstrucción de la experiencia

El proceso de intervención grupal llevado a cabo en el municipio de San Juan De Pasto, comenzó el primero de agosto desde muy temprano, cuando las profesionales se empezaron alistar para ir bien presentadas y, sobre todo llegar temprano al primer día a la Fundación Amparo San José. Recordamos que era un día caluroso, todo estaba a nuestro favor, pues muy optimistas salimos de nuestros hogares para encontrarnos en la entrada de la institución. La primera impresión de sus instalaciones es que por fuera son algo antiguas, pero para la sorpresa de las estudiantes, era un lugar muy bonito y agradable para trabajar. Es así que nuestro primer comentario al entrar al lugar fue: “Llegamos a nuestro segundo hogar por un largo tiempo”.

Un poco nerviosas y pérdidas, el grupo de trabajo entró a la fundación en busca de la persona con la que solo habíamos tenido contacto vía telefónica, quien era la Doctora Jimena, que con mucha amabilidad y carisma nos recibió. En estas primeras horas hicimos nuestra presentación y conocimos la historia y nuestras funciones dentro de la FASJ, Estábamos realmente felices porque el campo estaba cumpliendo con todas las expectativas positivas que teníamos en mente. Después de esta reunión, procedimos hacer el recorrido por todas las instalaciones, conocimos a toda la población beneficiaria que conforma la fundación. Nos sentimos bien recibidas, pues todas las personas mayores estaban felices de tener nueva compañía con quien iban a poder charlar, en ese momento nos sentimos parte de ellos, pues era un entorno agradable lleno de amor y ternura. Durante el recorrido estuvimos muy felices pues fue muy grato conocer a las personas con quien íbamos a compartir esta experiencia profesional como Trabajadoras Sociales.

Es así, que empieza esta gran aventura práctica, en un primer momento se asignó a las practicantes de Trabajo Social una actividad que fue realizar la caracterización de la fundación, donde pudimos conocer cuántos eran los usuarios activos en toda la institución, sentimos un gran temor por no conocer nada de nadie e iba hacer un trabajo difícil suministrar todo en una matriz sin saber quiénes eran, porque estaban ahí y sin tener información alguna, es así que como primer momento se comenzó a tener mayor acercamiento con cada uno de los usuarios y con el personal, con el fin de conocer y entablar diálogos interactivos que nos permitieran sacar información relevante, así mismo se hizo la revisión de la base de datos, las historias clínicas y sus carpetas

donde tenían su historia social y todo lo relacionado con el ingreso a la fundación, todo esto con el fin de verificar que la información concuerde y no haya errores.

Esta fue una de las actividades que permitió tener mayor acercamiento con las enfermeras jefes y usuarios de cada unidad, pues cada día nos permitió tener un lazo de confianza con toda la población beneficiaria de la fundación, cada momento que pasaba en la institución, fueron llenos de aprendizajes y gratitud, pues cada vez lográbamos relacionarnos más con quien sería nuestro segundo hogar, este primer momento nos ayudó a conocer que era vivir y convivir dentro de la fundación, pues al entablar estos diálogos con la población se logró reconocer cómo se sienten, que les gusta, que no les gusta, la problemática más marcada dentro de las unidades y las actividades de mayor interés por parte de los usuarios, son momentos muy bonitos pues esto ayudó a fortalecer la escucha activa y la comprensión de la información que ellos suministraban, de igual manera, en estos primeros acercamientos las practicantes de Trabajo Social lograron un trabajo en equipo con los demás profesionales, pues ellos siempre se mostraron empáticos y buscaron ayudarnos en nuestro de adaptación, esta primera experiencia en la fundación nos ayudó a sentirnos más seguras y tranquilas, pues cada vez las practicantes se sentían más relacionadas con la FASJ.

Asimismo, desde Trabajo Social comenzaron a concretar actividades lúdico pedagógicas con las unidades, donde se logró tener participación positiva por parte de los usuarios, estas dinámicas ayudaron mucho a reconocer las virtudes de cada una de los usuarios, pues al poder mirar cada uno de estos rasgos ayudará a podernos llevar mucho mejor y a tener un lazo de confianza con esta población para próximos encuentros, estas actividades son muy enriquecedoras para las practicantes al mirar a toda la comunidad reunida, se tuvo sentimientos encontrados de felicidad y tristeza, al mirar cómo a pesar de las problemáticas y enfermedades que las personas mayores tienen son felices y agradecidos por cada una de las cosas que se hace por ellos.

Por primera vez, las practicantes lograban tener una intervención directa desde el campo profesional, esto representó una ganancia enorme frente a los aprendizajes adquiridos y la interacción permanente con la población beneficiaria como con el personal de la Fundación; al mismo tiempo esto implicó reconocer las problemáticas emergentes dentro de esta área, donde se logró identificar el débil vínculo entre las personas mayores y el personal, es así, que por parte del equipo de practicantes se buscaría la forma de fortalecer las relaciones interpersonales de todas las

personas que viven y conviven dentro de la institución, de igual manera se logró relacionar esto con la humanización y la atención de calidad, es ahí cuando nos surge la idea para nuestro proyecto social.

En aquel entonces, las practicantes llevaron a cabo un diagnóstico social durante las dos primeras semanas de agosto. Este diagnóstico se centró en la problemática interna identificada dentro de la institución y permitió verificar los vacíos existentes en la fundación. La técnica utilizada resultó sumamente útil, ya que contribuyó a definir con precisión la situación que atravesaba la Fundación Amparo San José. Para este análisis, se siguieron una ruta metodológica de trabajo y los lineamientos establecidos para la ejecución de la práctica formativa, lo que posibilitó una intervención significativa y efectiva.

Toda esta situación despertó en el grupo de practicantes la creatividad para lograr una intervención con calidad académica y sentido social; pues, la emoción que despertó el saber que se contaba con un espacio profesional para poner a prueba todos los conocimientos y competencias adquiridos a lo largo de la carrera, desencadenó sentimientos de alegría, pero también de zozobra al no saber cómo actuar eventualmente frente a situaciones inesperadas, en esta fase del proceso de practica también se vio reflejado las actitudes y comportamientos, que denotaban expectativas frente al trabajo que se iba a realizar, pues se recibió preguntas de quienes éramos y que íbamos a realizar en la fundación, eran preguntas algo apresuradas, por esta razón el grupo de trabajo se sentían nerviosas porque eran sus primeros acercamientos en un ámbito totalmente diferente al que estaban acostumbradas y sobre todo con una población tan grande.

Este proceso fue algo inquietante, pues al mirar una población tan grande empezamos a sentir sentimientos de miedo, pues no sabíamos cómo íbamos a distribuir nuestro tiempo para intervenir a 170 personas mayores, más el personal de la fundación, es así como decidimos asignar un día de la semana para realizar las actividades previstas para cada unidad y para el personal de la fundación.

En este orden de ideas, como equipo de trabajo también se tomó la decisión de seleccionar una población más pequeña para el trabajo de sistematización, es así como, se realizó una focalización de los sujetos sociales que iban a participar en tal estudio. Para este proceso se tuvo

en cuenta las personas que eran más funcionales física y cognitivamente, pues esta era una característica que nos iba ayudar en todo nuestro proceso, así mismo se tuvo en cuenta sujetos que presentaban mayor problemática en el área de relaciones interpersonales, en la cual se logró observar que estaba más marcada en la unidad de beneficencia mujeres, así mismo miramos el interés de las personas por querer participar en el proceso práctico, es aquí cuando se une un grupo de profesionales que muestran interés por el proyecto y conocer más de cómo sería el proceso de intervención a realizar.

Es aquí, donde se logró hacer la elección de manera satisfactoria del grupo de intervención donde se ve reflejado la importancia de generar espacios de interacción donde prime la calidez humana y ser asertivo para obtener no solo, los resultados planeados frente a la intervención, sino también, para generar vínculos afectivos que potencializan el trabajo en equipo y la armónica en la convivencia y la experiencia humana, todo esto instando al equipo de Trabajo Social a asumir como reto, transformar estas realidades en beneficio no solo de las personas mayores, sino también, en favor de la calidad en el acompañamiento de los profesionales.

Todos los aspectos observados en la fundación condujeron a la elaboración del plan de acción, que se llevó a cabo el 16 de agosto. Este plan se enmarcó en el análisis del contexto, la resolución de conflictos, la convivencia, los derechos y deberes, así como la atención de calidad y la humanización. Estas acciones posibilitaron una mejora en los procesos de acompañamiento para la población beneficiaria. Además, se implementó un test sociométrico los días 17 y 18 de agosto con el objetivo de evaluar el nivel de aceptación que las personas tenían dentro de su grupo. Esta actividad se realizó con un grupo de estudio compuesto por 10 mujeres de la unidad de beneficencia. Durante la actividad lúdica, se les hicieron preguntas sobre afinidad y rechazo en la dimensión afectivo-emocional del test.

Como estrategia, se optó por la escucha activa y la toma de notas de los aspectos relevantes mencionados por las usuarias. Al llevar a cabo esta actividad, el grupo de estudiantes practicantes pudo observar los comportamientos y actitudes de las personas mayores. A pesar de que algunas personas mostraron cierto enojo y timidez, participaron activamente al colaborar con nuestra actividad, incluso aquellas que tenían menos relaciones previas.

Figura 1

Primer encuentro con el grupo de intervención.



Posteriormente, se creó una matriz en Excel y se elaboraron gráficas para generar un informe integral sobre la situación dentro de este grupo. La experiencia fue muy enriquecedora para las practicantes, ya que se pudo aplicar los conocimientos adquiridos en la materia de intervención en grupos.

Tras los primeros encuentros y observando las actitudes de las personas mayores hacia las profesionales y su labor en la fundación, surgió la idea de entablar conversaciones con los usuarios con el objetivo de conocer sus intereses y establecer actividades rompehielos para ganarnos su confianza. Durante estos diálogos, notamos la felicidad de ellos al ver que no todas las personas se preocupan por sus intereses, lo que fortaleció nuestro vínculo con la población beneficiaria.

De esta manera, se logró implementar estrategias de integración y dispersión grupal con las unidades de la fundación en las dos últimas semanas de agosto donde de manera articulada con los profesionales de gerontología, terapia ocupacional y psicología, se realizaron actividades de pintura, bingos, actividad física, eventos culturales que ayudaron a reforzar las relaciones interpersonales entre la población beneficiaria y el personal. En todos estos acercamientos las personas mayores, lograron conocer más al grupo de practicantes de Trabajo Social y se logró fortalecer la confianza que era el objetivo de estas actividades rompe hielo. Es así como las

practicantes obtuvieron mucha satisfacción por parte del equipo pues ya hacíamos parte de esta institución, además se logró la articulación con los profesionales de la FASJ para hacer un trabajo interdisciplinario en pro de mejorar las relaciones interpersonales, la atención de la calidad y la humanización dentro de la fundación.

En este orden de ideas, se empezó realizar las primeras capacitaciones que fueron llevadas a cada por cada unidad de servicio de la fundación con una duración de una hora es así, que se logró distribuir los días 4,5,6,7 del mes de septiembre del año 2023 en las horas de 3 a 4 pm para realizar los encuentros de derechos y deberes, al llegar al lugar pactado con las personas mayores, estábamos algo inquietas, al pensar si asistirían y nos prestarían atención, se dio inicio de estos encuentros con la unidad de beneficencia de mujeres las cuales mostraron interés por participar y conocer nuevas cosas, junto a estas mujeres se logró entablar una relación amigable y de confianza, lo cual proporciono más seguridad al equipo de trabajo.

Cabe aclarar que, en todo momento estos sujetos se mostraron con una actitud de disposición y amabilidad hacia las estudiantes, permitiendo que se desarrollen las actividades de manera asertiva durante el encuentro, se hizo notorio el interés y compromiso de estos personajes por aprender, por lo tanto, nos brindaron confianza para continuar el proceso de formación. Inicialmente se realizó la correspondiente presentación de las practicantes, seguido a esto se dio el propósito de la reunión el cual que fue dar a conocer los derechos y deberes de los usuarios y así mismo se hablaría de la atención de calidad en los servicios que ofrece la institución, este primer momento se llevó de manera empática y amena, pues todos participaron de forma autónoma y activa.

Continuando con el orden establecido para la sesión, se comenzó a introducir la temática, por medio de una serie de preguntas, para saber su conocimiento del tema ¿Qué son los derechos?, ¿Que son los deberes?, ¿Cuáles derechos y deberes conocen?, ¿qué es atención de calidad? Se puede decir que estos interrogantes fueron de gran ayuda para tener una buena dinámica con el grupo, pues nos ayudó a entablar más confianza con los asistentes, pues pudimos observar que participaron de manera autónoma levantando la mano.

Figura 2

Socialización derechos y deberes



En el siguiente momento, se dio paso a realizar la socialización de la temática con respecto a los derechos y deberes, en este instante notamos a los participantes atentos con los temas que eran expuestos, además se notó la participación de cada uno de ellos. Es así como, el equipo de trabajo empezó a sentir miedo y nervios por recibir preguntas por parte del público, sin embargo, todos los cuestionamientos que tenían los asistentes fueron resueltos, es donde nos dimos cuenta de que éramos un gran equipo de trabajo, pues durante la socialización se mostró el apoyo mutuo entre compañeras.

Al cerrar la socialización, se procedió a hacer una técnica de evaluación grupal denominada “Como nos sentimos.” En este espacio se les brindó un papel con frases incompletas donde los asistentes deberían llenar el formato con ayuda de las estudiantes, para poder participar y aportar al proceso de formación. De esta manera, las asistentes manifestaron comodidad con la forma en la que se llevó el encuentro y en la forma de socialización, pues la temática había quedado clara. Todas estas respuestas positivas generaron en las practicantes tranquilidad, felicidad y comodidad pues fue un espacio que permitió perder temores. Es importante mencionar que esta misma metodología fue implementada con las demás unidades, Beneficencia Hombres, Pensión y Paciente crónico. Donde todas tuvieron un impacto positivo por parte de los actores claves y los profesionales de la institución.

Además, es de gran satisfacción empoderar a personas mayores desde la praxis profesional, generando cambios actitudinales en estos sujetos, quienes después de participar en el proceso lúdico pedagógico tienen mejor percepción sobre los temas expuestos, ahora las estudiantes de Trabajo Social, son vistas con respeto, empatía y solidaridad, lo que conlleva que, las intervenciones tengan mayor participación por parte de la población beneficiaria y eficiencia por parte de las estudiantes, con lo cual se obtuvo una gran satisfacción al haber aportado significativamente al buen desarrollo del taller, pues, al contar con la disposición y participación de los sujetos sociales se sentía mayor dominio y confianza para seguir con el desarrollo del proceso pedagógico, así mismo, fue gratificante alcanzar el propósito de capacitar a las personas mayores con respecto a derechos y deberes que ellos tienen.

Es importante mencionar, que para la implementación del proceso pedagógico fue necesario emplear herramientas lúdicas pedagógicas, centradas en la adquisición de habilidades sociales, de tal forma, que las intervenciones sean productivas y se logre un acercamiento humanizado e integral. Por consiguiente, las intervenciones que se desarrollaron con la población focalizada fueron consideradas por el equipo de Trabajo Social, novedosas e interesantes, por cuanto, no solo nutren la práctica formativa en términos de habilidades, competencias y destrezas, sino también, fortalecen el servicio que presta la institución hacia las personas mayores, situación que causa gran conmoción en las practicantes y población de interés debido a que se contribuye al mejoramiento y fortalecimiento de las habilidades sociales, posibilitando, alcanzar objetivos propuestos en el proyecto social de las practicantes como de la población adscrita a la Fundación Amparo San José.

Continuando con el cronograma del proyecto social en las fechas 11,12,13,14 del mes de septiembre del año 2023 en las horas de 2 a 4 de la tarde, se realizó una sensibilización al adulto mayor por medio de un cine foro donde se realizó un proceso de convocatoria para el adulto mayor de cada unidad invitándolos a participar de la actividad, así mismo se hizo la selección de las películas de mayor interés para cada unidad teniendo en cuenta los gustos de los usuarios y sobre la temática de la cual se iba a reflexionar, la cual era la sana convivencia, para ganar más participación por parte de la población beneficiaria se realizó la gestión con la gerencia de la fundación para un refrigerio.

En esta actividad se miró mucho entusiasmo por parte de la población beneficiaria, pues no es una actividad que se realiza todos los días, era algo diferente por lo cual ellos mostraban curiosidad, sin embargo, los encuentros se realizaron de manera satisfactoria donde participaron de manera autónoma, se pudo mirar gestos de atención y felicidad al compartir con sus compañeros de unidad, una película y un delicioso refrigerio.

Figura 3

Cine foro



Al finalizar las películas proyectadas se dio a conocer la reflexión de las escenas presentadas para que los actores logren entender el significado de la actividad, es así como los sujetos dieron a conocer su opinión respecto a lo visto. Desde el rol de practicantes, se recomendó crear procesos de empatía y sana convivencia hacia esta comunidad procurando dar un trato digno y equitativo a toda la población beneficiaria con el fin de que dentro de la misma no se presenten enfrentamientos entre los mismos usuarios, posterior a las recomendaciones, expresaron sentirse contentos con la actividad e hicieron el compromiso de evitar peleas y de informar si están presentando alguna dificultad para que así entre un intermediario a solucionar dicha problemática. Fue gratificante para las practicantes, porque si un diálogo y una película pudo generar cambios en las percepciones, se sentía la seguridad de que con la implementación del proceso lúdico-pedagógico se iban a fortalecer esas habilidades sociales dentro de la fundación.

En esta misma línea, el equipo de Trabajo de Social apuesta por los cambios actitudinales y receptivos de la población beneficiaria de la FASJ, para que, sean capaces de contribuir a tener

contextos más justos y equitativos, mediante la práctica de valores como comprensión, solidaridad y actitud ética hacia este tipo de poblaciones. Como practicantes, se deseaba indagar y conocer la vida de cada uno de los usuarios para así poder conocer por que tienen dichos conocimientos y así poder buscar pautas y estrategias idóneas para fortalecer esos espacios de intervención, tales como: talleres para fortalecer la empatía, desarrollo de actividades lúdicas, implementación de dinámicas pedagógicas, entre otras.

Continuando con el proceso el lunes 2 de octubre del 2023 de 9:00 am a 11:00 am, se realizó un dialogo interactivo con las 5 mujeres seleccionadas para realizar la intervención social, este se realizó de manera individual con cada una de ellas con el fin de conocer cómo se han sentido con el proceso de intervención que se venía realizando con ellas y conocer si ellas han evidenciado algún cambio con respecto a la atención de calidad de su unidad.

Así entonces, se realizaría un primer encuentro de manera individual con cada una de las mujeres, generaba a las practicante de Trabajo Social, un poco miedo e incertidumbre, por conocer si el proceso de intervención había generado algún impacto en ellas y en la atención de calidad de la unidad, a pesar de no haber realizado muchas intervenciones y de no llevar demasiado tiempo en la fundación las practicantes de Trabajo Social sentía incertidumbre por conocer si el trabajo realizando hasta el momento era adecuado y les gustaba a las personas mayores, quienes eran nuestras actoras principales en toda nuestra intervención.

Figura 4

Diálogo interactivo



Es así como iniciamos el primer diálogo interactivo con las señoras Aura y María del Carmen es importante mencionar que son dos usuarias muy cariñosas con las estudiantes de Trabajo Social y quienes muestran mucha disposición a la hora de realizar cualquier actividad, de esta manera, se dio inicio al diálogo interactivo con las dos usuarias, es importante mencionar que no se tenía un formato a seguir o una serie de preguntas, al ser un diálogo interactivo el grupo de practicante quería conocer sus respuestas y perspectiva de la intervención realizada de una manera más espontanea para ellas, como primer momento se comenzó con un saludo, y preguntando a las dos usuarias como se han sentido con el proceso lúdico pedagógico, a lo cual una de ellas responde que se han sentido muy felices y agradecidas con nosotros por todas las actividades realizadas, se logró evidenciar que se sentían muy cómodas con nuestra conversación.

De esta manera, se les preguntó si han notado algún cambio por parte de los profesionales con respecto a brindarles una atención de calidad, a lo cual María del Carmen responde: “ Si, nos tratan muy bien, ahora que sabemos que es la atención de calidad podemos decir que si no la dan por parte de la fundación, la cual siempre mira nuestro bienestar” la dos usuarias estuvieron a lo largo del dialogo muy activas y puestas a responder cualquier inquietud que se presentara, dieron a conocer que se sentían muy bien y les estaba gustando mucho la intervención con ellas, de igual manera gracias a este dialogo se logró conocer actividades que les gustaría realizar en la compañía

de la practicantes de Trabajo Social y que pensaba lograría mejorar la convivencia dentro de la unidad, las dos usuarias mencionaron actividades como el pintar y dibujar les gustaba mucho y que por lo general lo hacían un poco aisladas y les gustaría que se haga de manera más seguido y en compañía de sus compañeras.

Mas adelante, cada participante empezó a contar como se habían sentido con el proceso de intervención, se evidenciaron emociones de alegría, tristeza y motivación, sentimientos que fueron de lo individual a lo colectivo, puesto que, las dos usuarias se sintieron muy a gusto con cada experiencia, además, permitió fortalecer vínculos afectivos y amistosos.

Por parte de las practicantes se sintió gran satisfacción al haber aportado significativamente al buen desarrollo del proceso de intervención adelantando con la población beneficiaria, pues, al contar con la disposición y participación de las personas mayores, se sentía mayor dominio y confianza para seguir con el desarrollo del proceso pedagógico. Así mismo, fue gratificante el saber que todo el proceso que se estaba realizando en la fundación estaba generando un impacto positivo en la unidad de beneficencia mujeres con respecto a la atención de calidad estaba mejorando de manera progresiva.

Continuando con el desarrollo del cronograma, el miércoles 18 de octubre del 2023 de 2:30 pm a 3:30 pm, se realizó nuestro tercer encuentro con los usuarios de la fundación, este encuentro tenía como objetivo capacitar a toda la población beneficiaria con respecto a la humanización del servicio, inicialmente se realizó la correspondiente presentación, tanto de las practicantes como de los profesionales de Gerontología y Terapia Ocupacional que hicieron el acompañamiento, se comenzó a introducir la temática, por medio de una serie de preguntas, para saber su conocimiento del tema ¿Qué entiende por humanización del servicio?, ¿Qué les gustaría conocer acerca de la humanización del servicio?, Se puede decir que estos interrogantes fueron de gran ayuda para tener una buena dinámica con el grupo, pues nos ayudó a entablar más confianza con los asistentes, pues pudimos observar que participaron de manera autónoma y activa levantando la mano, tuvieron buena disposición al querer participar dado que se encontraban en un ambiente de confianza, como grupo nos sentimos alegres pues se pudo desarrollar la capacitación de manera satisfactoria.

Figura 5

Capacitación humanización del servicio



En el siguiente momento, se dio paso a realizar la socialización de la temática con respecto a la humanización del servicio, en este instante notamos a los participantes atentos con los temas que eran expuestos, además se notó la participación de cada uno de ellos. Es así como, el equipo de trabajo empezó a sentir miedo y nervios por recibir preguntas por parte del público, sin embargo, todos los cuestionamientos que tenían los asistentes fueron resueltos, es donde nos dimos cuenta de que éramos un gran equipo de trabajo, pues durante la socialización se mostró el apoyo mutuo entre compañeras y profesionales.

Al cerrar la socialización, se procedió a hacer una técnica de evaluación grupal denominada “Como nos sentimos.” En este espacio se les brindó un espacio para que ellas expresaran como se sintieron a lo largo de nuestra socialización, para poder participar y aportar al proceso de formación. De esta manera, las asistentes manifestaron comodidad con la forma en la que se llevó el encuentro y en la forma de socialización, pues la temática había quedado clara. Todas estas respuestas positivas generaron en nosotras tranquilidad, felicidad y comodidad pues fue un espacio que nos permitió perder nuestros temores.

Para cerrar la sesión, se realizó un proceso de acuerdos y asuntos tratados donde se logró establecer los compromisos, las expectativas y las cosas por mejorar, donde todas las personas que estábamos compartiendo en el salón lúdico, entablamos un círculo amigable de confianza. Que permitió concretar el segundo encuentro con las 5 usuarias de la fundación con el fin de desarrollar

el segundo encuentro de diálogo interactivo, para conocer mejor y de manera más profunda como se sentían hasta el momento con el proceso adelantado.

Teniendo en cuenta lo anterior se realizó el segundo encuentro de diálogo interactivo con las 5 usuarias el miércoles 23 de octubre del 2023, de 9:00 am a 11:00 am., este encuentro lo hicimos de manera más dinámica, queríamos que las 5 usuarias sean más participativas y tenga más liderazgo, este encuentro se llevó a cabo en el comedor de la unidad beneficencia mujeres, les pedimos a las auxiliares de enfermería que por favor nos ayudaran llevando a las 5 usuarias, cuando llegamos ya estaban organizadas y se notaba en sus rostros que estaban muy interesadas por conocer el tema que se iba a tratar en la reunión puesto que para muchas de ellas eran temas muy interesantes para darles a conocer.

Cabe resaltar que en todo momento las 5 participantes mostraron disposición y amabilidad hacia las practicantes de Trabajo Social. Se evidenció que el grupo en su dinámica interna maneja unos buenos canales de comunicación y cada uno asume el rol que le corresponde dentro del grupo de una forma responsable y asertiva.

Figura 6

Dialogo interactivo unidad mujeres beneficencia



Inicialmente se realizó el correspondiente saludo y presentación por parte de las estudiantes y se inició la temática a tratar, todos participaron activamente, se les dio a conocer el objetivo de la reunión que era conocer cómo se sentían a lo largo del proceso de intervención adelantado y si miraban algún cambio en la unidad, es por ello solo se formuló la pregunta ¿cómo se han sentido

con el proceso de intervención adelantado hasta el momento? Se logró observarse atención y actitud de escucha por parte de los asistentes durante la socialización de las respuestas y lo que sentías sus otras compañeras, se evidenció participación por parte del grupo, y todas sus respuestas fueron muy favorables para las practicantes, nos dieron a conocer que el trabajo que se venía realizando con ellas había sido muy agradable y se sentían muy cómodas con todas las estrategias implementadas por las estudiantes de Trabajo Social. Una vez terminado el diálogo interactivo teníamos la satisfacción de haber hecho lo mejor posible nos sentíamos orgullosas de nuestro proceso, como practicantes se sintió alegría y satisfacción al ver que el tema era comprendido.

Continuando con el proceso pedagógico implementado para el fortalecimiento de proceso de humanización desde Trabajo Social con la población beneficiaria de la Fundación Amparo San José, se realizó el jueves 25 de octubre, un taller denominado “Fortaleciendo la empatía”, el cual tenía como objetivo comprender en qué consiste la empatía y su relevancia en las relaciones interpersonales, este taller se realizó en el salón lúdico en compañía de la profesional de Gerontología de la fundación, nos dirigimos con todos los materiales y el refrigerio al salón, donde al entrar las personas mayores nos recibieron con un fuerte saludo que respectivamente como grupo respondimos, cabe mencionar que estaban sentadas muy juiciosas y ordenadas, seguidamente, las invitamos a participar de la primera actividad la cual era hacer grupos de 5, pero esto con la condición de que su grupo tenía que ser con compañeras que no se relacionaran en sus actividades diarias, las asistentes al taller se sintieron un poco incomodas por esto, pero lo logramos resolver de la mejor manera explicándoles que este primer momento era de vital importancia para el desarrollo de nuestro taller, es así como se logró conformar los grupos de manera adecuada.

Continuamente, una vez se tenía conformado y organizado los grupos de trabajo en mesas, se dio a conocer el proceso a seguir, donde se les dio un papel y colores a cada una de las participantes para que dibujen a una de sus compañeras de la mesa, con sus cualidades y lo que más les gustaba y disgustaba de esa persona, para esto se les dio un tiempo de 20 minutos, pasado este tiempo la asistentes de manera voluntaria debía dar a conocer a que compañera dibujo y el por qué la escogió a ella y dar a conocer sus cualidades y lo que más les gustaba y disgustaba de ella, el desarrollo de la actividad se llevó como se tenía contemplado, en el proceso se notaba que las usuarias estaban nerviosas y preocupadas por dar a conocer a la compañera que habían dibujado.

Figura 7

Taller lúdico pedagógico fortaleciendo la empatía



A pesar de la inseguridad y los nervios que las usuarias sentían, se logró que 5 de ellas participaran con sus dibujos, donde algunas con un buen ánimo expresaron lo que sentían y pensaban de su compañera, otras por lo que se observaba que por vergüenza solo decían algo muy breve o simplemente no decían nada, desde el grupo se expresaban palabras de ánimo, de empatía ante su inseguridad de expresarse, puesto que, el equipo de trabajo no quería hacerlas sentir presionadas o atemorizadas, siendo así que, proseguimos a retroalimentar lo que cada una expresaba.

Luego se dio paso a la última actividad, la cual era llegar a consolidar unos acuerdos y compromisos, en los cuales cada una de las usuarias se comprometieron a tratar de cambiar lo que no les gustaba a sus compañeras, esto con el fin de mejorar las relaciones interpersonales y la convivencia entre ellas en la unidad de beneficencia mujeres, en esta las usuarias se las observó más felices y entretenidas, pues, le gustaba mucho la idea de que todo mejorara y disminuyeran los conflictos en su unidad.

Finalmente, en el encuentro una vez terminada la última actividad dimos el agradecimiento por la atención brindada y una de las usuarias se expresó dando gracias por los conocimientos que les compartimos, y mencionó que la actividad fue de mucho ayuda para mejorar las relaciones

interpersonales con las demás usuarias específicamente con su grupo de trabajo puesto que eran compañeras con las cuales no se relacionaba mucho y en algunas ocasiones tuvo conflictos, pero al desarrollar la actividad planteada todo esto quedo atrás y pudo conocer y tener mejor relación con las demás personas mayores, además preguntó con mucho entusiasmo cuando volveríamos, lo cual nos hizo sentir que en realidad ya habíamos ganado gran parte de su confianza, igualmente la profesional que hizo el acompañamiento, nos felicitó por el encuentro, nos sentimos orgullosas de lo que habíamos hecho.

Para continuar con el proceso de humanización desde Trabajo Social con la población beneficiaria de la Fundación Amparo San José, fue de vital importancia las capacitaciones hacia el personal de todas las áreas, puesto que ellos eran las personas que más contacto tienen con los usuarios y se relacionaban diariamente con todas las unidades de la fundación, es por esto por lo que se programa la primera capacitación el miércoles 1 de noviembre. Para esta capacitación como primer momento se realizó el proceso de convocatoria del personal de todas las áreas de la fundación, con la ayuda de la jefe de talento humano, quién envió un comunicado interno, informando que tenían que asistir a la capacitación en el salón lúdico de 2:00 pm a 3:30 pm.

Finalizando el acercamiento con la jefe de talento humano ya con una fecha y hora establecida para socializar nuestra capacitación, empezó el trabajo en equipo, el cual empezó con la organización del proceso de capacitación, la cual tenía como temática derechos y deberes del personal y la atención de calidad, donde plantearíamos cómo íbamos a distribuir el tiempo de la reunión, que técnicas íbamos a implementar, qué elementos utilizar para llevar a cabo este primer encuentro con el personal de todas las áreas de fundación, estábamos realmente nerviosas queríamos que todo salga perfecto.

Ahora bien, llegó el día pactado 2 de noviembre del año 2023 sentíamos muchos nervios, puesto que a pesar de ya haber realizado varias capacitaciones en las unidades de la fundación. El grupo de trabajo sentía nervios al enfrentarse a un grupo desconocido con edades superiores a cada una de las integrantes, y con carreras previas ya culminadas, se acentuaban inseguridades propias de este tipo de retos, no obstante, el deseo por cumplir cabalmente con el compromiso encomendado hizo que se afrontara con valentía y disciplina cada situación desafiante que imponía el proceso de práctica.

A pesar del miedo y los nervios que experimentaban las estudiantes, se propusieron estudiar para asistir al encuentro. Desde el principio, llegaron puntualmente a la reunión para organizar y comenzar el proceso de formación. Al llegar al lugar, se sentían algo inquietas, ya que la capacitación estaba dirigida a un grupo numeroso de personas. Sin embargo, los asistentes estuvieron presentes de manera puntual, lo que permitió continuar con la reunión y establecer una relación amigable con ellos.

Inicialmente se realizó la correspondiente presentación, tanto de las practicantes como de los trabajadores de la fundación que asistieron a la capacitación, donde se les solicitó a los asistentes que compartan su presentación personal y su rol dentro de la fundación, fue demasiado gratificante escuchar su recorrido profesional dentro de la institución, es algo interesante mirar cómo las personas han aportado algo significativo dentro de la institución. Seguido a esto se dio el propósito de la reunión el cual que fue capacitar a la población beneficiaria de la Fundación Amparo San José sobre la atención de calidad, empatía, y sus derechos y deberes como funcionarios de la institución, Este primer momento se llevó de manera empática y amena, pues todos participaron de forma autónoma.

Cabe aclarar que, este primer momento se realizó por medio de la técnica de presentación el cual consistía en reconocer las fortalezas personales de los demás integrantes y de sí mismos, este primer acercamiento les permitió a las estudiantes conocer a las personas con las que estaban interactuando, fue un espacio muy enriquecedor, donde lograron rescatar las cosas positivas de cada participante.

Dando continuidad, se realiza la socialización de temas importantes en empatía, atención de calidad mediante unas fichas, y seguidamente se socializó sus derechos y deberes, durante la capacitación los asistentes estuvieron atentos y con excelente actitud, se logró evidenciar que la temática fue de completo agrado para ellos, puesto que, la mayoría participó en cada oportunidad que tuvieron, cabe mencionar que, en esta socialización la mayoría de los asistentes tuvieron mayor confianza con las profesionales, preguntaban cuando tenían alguna duda e inquietud frente al tema, y así mismo dieron sus aportes y reflexiones.

Es así como, el equipo de trabajo empezó a sentir miedo y nervios por recibir preguntas por parte del público, sin embargo, todos los cuestionamientos que tenían los asistentes fueron resueltos, es donde las practicantes se dieron cuenta de que eran un gran equipo de trabajo, pues durante la socialización se mostró el apoyo mutuo entre compañeras.

Al cerrar la socialización, se procedió a hacer una técnica de evaluación grupal denominada “Como nos sentimos.” En este espacio se les brindó un papel con frases incompletas donde los asistentes deberían llenar el formato, para poder participar y aportar al proceso de formación. De esta manera, los asistentes manifestaron comodidad con la forma en la que se llevó el encuentro y en la forma de socialización, debido que manifestaron que la temática había quedado clara. Todas estas respuestas positivas generaron tranquilidad, felicidad y comodidad en las estudiantes ya que fue un espacio que le permitió al equipo de trabajo perder los temores.

Por parte de las practicantes se sintió gran satisfacción al haber aportado significativamente al buen desarrollo del taller, puesto que, al contar con la disposición y participación de los asistentes se sentía mayor dominio y confianza para seguir con el desarrollo del proceso pedagógico, así mismo, fue gratificante alcanzar el propósito con respecto al fortalecimiento de empatía y comunicación asertiva en esta población. El personal manifestó que se debería implementar talleres constantes y de manera lúdica, porque, si en muchas ocasiones cuesta ser empático con personas del círculo social, aún más con poblaciones en condición de vulnerabilidad.

Para cerrar la sesión, se realizó el respectivo agradecimiento y despedida por parte del equipo de practicantes de Trabajo Social, así mismo, los participantes expresaron su agradecimiento hacia nosotras y la disposición que tuvimos en responder las inquietudes presentadas. Es importante mencionar que se observó una buena participación y entendimiento de la temática expuesta, esto nos permitió identificar que los integrantes recibieron la información de manera clara y precisa. Lo que permitió concretar el segundo encuentro en cual se realizaría una capacitación sobre el manual de convivencia y la humanización del servicio, se llegó a un mutuo acuerdo y se logró programar el siguiente encuentro para el miércoles 22 de noviembre del 2023.

Continuando con el proceso pedagógico implementado para fortalecer la humanización desde Trabajo Social con la población beneficiaria de la Fundación Amparo San José, se llevó a

cabo el segundo encuentro con el personal de la institución. El objetivo principal de esta capacitación fue abordar la problemática central de la institución la cual era la falta de humanización en el servicio. Esta problemática se identificó gracias al diagnóstico social realizado en las primeras semanas. Además, se ofreció una capacitación sobre trabajo en equipo, tema sugerido por la jefa de talento humano debido a su relevancia en el desempeño de las unidades.

La capacitación se realizó con el personal de todas las áreas de la fundación en la fecha acordada, de 2:00 pm a 3:30 pm. Antes de comenzar, entre el grupo nos recomendamos hablar de manera clara y pausada, utilizando ejemplos para facilitar la comprensión por parte de la población. Durante el segundo encuentro, se percibió una mayor confianza por parte de los asistentes, lo que evidenció una mayor disposición para participar en el proceso de formación

Se inició con una dinámica para evaluar el trabajo en equipo, donde se formaron grupos y se evidenciaron fallas en la comunicación, individualismo y un deseo de controlar la situación, lo que dificultaba el desarrollo de la actividad. Para evaluar el trabajo en equipo dentro del grupo, consistió en formar grupos de 6 o 7 personas, se conformaron 5 grupos, seguidamente después debían entrelazar los brazos y luego intentar levantarse todos al mismo tiempo sin soltarse. En este momento, las practicantes de Trabajo Social estaban muy atentas al comportamiento de los asistentes y se evidenció que en algunos casos había fallas en la comunicación, individualismo y un deseo de controlar la situación y tener un liderazgo de manera forzada sin la aprobación de sus demás compañeros, lo que dificultaba aún más el desarrollo de la actividad.

Otros grupos, por el contrario, emplearon estrategias para lograr el objetivo, nombrando a un compañero como la voz líder del grupo, de manera que pudiera guiarlos asertivamente. Es importante destacar que los asistentes en este caso reconocieron la importancia de un líder, lo que permitió a las practicantes articular las dos temáticas que se habían planteado inicialmente: Trabajo en equipo y la humanización del servicio.

Seguidamente, una vez ya terminada de realizar la dinámica se dispuso a socializar lo correspondiente a trabajo en equipo y humanización del servicio, no sin antes indagar al grupo de funcionarios de la institución, qué tanto habían escuchado y qué conocimientos previos tenían sobre estos temas. Para ello, a través de unos dados que fueron rotados entre los asistentes a través del

juego: “tingo, tango”, se debía contestar preguntas abiertas referentes al contenido a desarrollar tales como: para usted, ¿Qué es humanización?, ¿Cómo cree que la institución presta un servicio de salud más humano? entre otras preguntas.

Este taller generó cambios de percepción y fortalecimiento de la responsabilidad, ayudó a ser conscientes del potencial de sí mismo y a afianzar el trabajo en equipo, de igual manera ayudo a generar nuevos conocimientos sobre la humanización del servicio de salud. Durante el desarrollo del taller, como practicantes se sintió emoción y felicidad al encontrarse nuevamente con un grupo participativo.

El equipo de practicantes de Trabajo Social, pudo percibir el interés que prestan los participantes, eran receptivos y participativos, además, daban ejemplos sobre posibles formas de prestar un servicio de salud basado en la empatía y la humanización, también manifestaban que era un tema demasiado relevante que necesitaba ser abordado, puesto que, al trabajar en una institución la cual su misión es prestar servicios de salud y complementarios, encaminados a fortalecer y mejorar la calidad de vida de los usuarios; es de vital importancia contar con un equipo de profesionales humano e idóneo para prestar un servicio de salud humanizado y que este comprometido con el bienestar de los usuarios.

Dando continuidad al proceso de intervención realizado en la fundación se llevó a cabo, el último cine foro con las personas mayores, para este encuentro se tenía planeado como primer momento darles a conocer a los usuarios el decálogo del buen trato y seguidamente realizar el cine foro, todo esto con el fin de mejorar las relaciones interpersonales de los usuarios, después de haber realizado las respectivas gestiones, de convocar a los usuarios de todas las unidades de servicio y gestionar desde la gerencia de la institución un refrigerio para las personas mayores, se llegó el momento esperado por muchos de los usuarios puesto que les emocionaba mucho el cine, este se llevó a cabo el 23 de febrero de 2024, a las 2:00 pm, este encuentro tendría como duración 2 horas, la mayoría de los usuarios fueron muy puntuales y esto nos permitió comenzar nuestro encuentro de la mejorar manera y rápidamente, el ambiente estaba lleno de mucho optimismo, se podía ver en los rostros de los participantes, pero también en el nuestro, el deseo de que esto comience ya, motivo que generaba cierta satisfacción por el compromiso que se estaba asumiendo por parte de

quienes venían buscando el mejoramiento de las relaciones interpersonales y la sana convivencia dentro de cada unidad de servicio de la fundación.

En seguida, el grupo de practicantes presenta los objetivos de la sesión y comenta que la capacitación durará máximo 2 horas, incluso se hace la presentación como estudiantes y los puntos que tendrá la capacitación, el primer punto de la capacitación implicó la sustentación del decálogo del buen trato hacia las personas mayores, de manera atenta durante al menos 20 minutos se explica toda la temática y se genera espacio para preguntas, en el primer momento se notó algunos usuarios atentos a la explicación del decálogo, sin embargo, se pudo evidenciar como otros usuarios se les miraba molestos, hacían comentarios diciendo que les habíamos mentido y que no era un cine, en ese momento mi compañera les explica que si se iba a realizar el cine pero primero debíamos darles a conocer el decálogo, esto hizo volver la calma al lugar y que los usuarios mostraran nuevamente interés en la temática abordada, una vez se terminada la sustentación por parte de las estudiantes de Trabajo Social, se da continuidad a presentarle las película, en este cine foro optamos por ponerle una película de la india María, puesto que en el acercamiento previo que tuvimos con algunos de los usuarios nos manifestaron que sería de su agrado mirar esta película, al momento que comenzó la película notamos en sus rostro la felicidad que les daba mirar que habíamos escogido la película que ellos nos sugirieron, estaban muy concentrados y mirábamos como hablaban entre ellos y se reían de las cosas que pasaban en la película. Posteriormente les brindamos un refrigerio para que su momento fuera más agradable, estaban muy contentos y agradecidos con nosotras y esto nos llenaba de mucha felicidad y a la vez nostalgia el mirar como un acto que para nosotros era algo normal, ellos lo miraban como algo tan significativo y valioso.

Figura 8

Sensibilización por medio del cine foro



Una vez finaliza la película todos se emocionan mucho y comienzan a aplaudir agradeciendo por el momento que compartimos con ellos y pidiendo a las practicantes de Trabajo Social que se repitiera el cine foro, para concluir agradecemos a los asistentes por acompañarnos en todo el proceso de intervención y por tener una participación activa, y se procede hacer la evaluación, preguntándoles cómo se sintieron y que les pareció nuestra intervención, a lo que recibimos solo comentarios positivos y de agradecimiento hacia el grupo de trabajo, retomando algunos de los comentarios la usuaria Esperanza Moncayo agradeció por la actividad, debido a que no era algo que se hacía de manera constante, además refirió que estos espacios ayudan a fortalecer sus conocimientos y a distraerse de la cotidianidad, en ese momento como compañeras reconocemos el dominio y la madurez que asumimos para cumplir con toda nuestra intervención logrando un buen desempeño que se logró ver en la evaluación, en ese momento nos sentíamos contentas y con ganas de volver, aunque nuestro proceso de intervención con ellos ya hubiese terminado.

Había llegado nuestro tercer encuentro con el personal de la fundación, el 19 de marzo del 2024, el cual estaba programado de 5:00 pm a 6:30 pm. En este se iba a llevar a cabo una capacitación sobre la humanización del servicio, retroalimentando la temática que se expuso en el primer encuentro y se abordó nuevo temas que eran del interés de los participantes, de igual manera socializamos el decálogo del buen trato al adulto mayor, puesto que era de suma importancia que el personal de todas las áreas de la fundación tuviera conocimiento sobre los 10 pasos para el cuidado

del adulto mayor que tenía nuestro decálogo, en este encuentro no estábamos solas contábamos con la compañía del gerente de la fundación el doctor Juan Carlos Barragán , puesto que la temática a exponer era algo que le interesaba mucho y quería también socializar al personal algunos temas sobre la humanización y contaba con una video conferencia llamada “atención centrada en la persona mayor y humanización” por Patricio Fuertes, llegamos puntuales y todos los participantes ya estaban organizados contamos con la presencia de 60 personas, esto nos hacía sentir muy nerviosas puesto que en las anteriores capacitaciones no contamos con tantos asistentes, pero a la vez nos sentíamos alegres al darnos cuenta que en nuestros encuentros anteriores dejamos una buena impresión y por esta razón en este encuentro se miró la llegada de más personas interesadas en la temática a socializar.

En primer momento se realizó el saludo de bienvenida, saludamos a todos cordialmente e iniciamos la temática a tratar, todos participan activamente y dan a conocer su punto de vista sobre el decálogo, puesto que varios de los asistentes coincidían en que no solo se debía tener en cuenta a los usuarios en el decálogo si no también al personal, puesto que ellos eran las personas que asistían a las personas mayores en sus actividades diarias, tomamos su sugerencia de la mejor manera, sin embargo el gerente tomó la palabra y les dio a conocer que el decálogo era un requisito para todas las IPS y era exclusivamente para los usuarios y por esta razón no se implementaban cosas hacia el personal, esto dejó más tranquilos a los asistentes y pudimos continuar con nuestro encuentro de la mejor manera, al finalizar nuestra socialización del decálogo del buen trato, tiene una segunda intervención el gerente de la fundación, tocando temas como la importancia de humanización en la Fundación Amparo San José y el cuidado centrado en la persona, dando de esta manera apertura a la video conferencia, esta era un poco larga y notamos en varios de los participantes sus caras de cansancio, puesto que, algunos mencionaba que ya era hora de estar en sus casas descansando, por el contrario algunos de los participantes estaban muy interesados y atentos a la temática que se estaba dando a conocer.

Figura 9

Capacitación personal FASJ



Una vez finaliza la video conferencia damos paso agradecer a todos por su asistencia y participación, ya que esto facilitó e hizo más agradable nuestro encuentro, fue muy gratificante para nosotras contar con un grupo muy participativo y respetuoso, se podía evidenciar el respeto que tenían hacia nosotras, de igual manera le recordamos que más adelante tendríamos nuestro último encuentro con ellos. Ya para finalizar los asistentes nos dieron las gracias al igual que el gerente por la importancia que tuvo el tema para ellos, todos se sintieron felices porque lo evidenciamos con algunas sonrisas por haber aprendido algo nuevo que les ayuda a su conocimiento integral, al retirarnos de ese salón nuestro grupo se sintió más despreocupado, porque estaba un poco tenso y ansioso por el desarrollo de la actividad pero nos daba mucha alegría saber que manejamos todo de la mejor manera y contamos con la madurez para poder intervenir con un grupo grande de asistentes.

La fecha para nuestro último encuentro con el personal de todas las áreas de la fundación había llegado, el viernes 3 de mayo del 2024, en esta ocasión la temática que le íbamos a dar a conocer era la implementación de la política de participación social en salud en la fundación, de igual manera se socializaría el informe de satisfacción global del primer trimestre 2024, todo esto con el fin de darles a conocer que su intervención es de vital importancia para los procesos de desarrollo de la institución, así mismo comparar los resultados de la evaluación trimestral de los diferentes servicios frente a la atención brindada en la fundación. En este encuentro se contó con un número significativos de asistentes, igual que el anterior encuentro contamos con la presencia de 60 personas.

El grupo de estudiantes se sentían un poco más preparadas para presentarse frente al grupo, pero como la temática era distinta existía un poco de temor por no dar a entender lo que se iba a exponer claramente, pero todos los asistentes las recibieron de una manera muy respetuosa y atenta, haciendo silencio y en ese entonces las estudiantes se sintieron seguras de poder proseguir con el taller.

El taller se da inicio con la socialización de la política de participación social en salud (PPSS), con una duración aproximada de 30 minutos, en la socialización se dieron a conocer temas como: ¿Qué es la política de participación social en salud? Y el por qué se implementó en la Fundación Amparo San José, su objetivo general, específicos, sus ejes de trabajo y estrategias para ejecutar la misma, a medida que se iba explicando la temática, se logró observar a los asistentes atentos, de igual manera, hubo una participación activa en cuanto a dudas que surgían al avanzar nuestra socialización, dudas que respondieron asertivamente con la ayuda de la coordinadora de práctica quien fue un gran apoyo a lo largo del proceso de la implementación de la PPSS, nos agradó mucho el interés y la participación de cada uno.

Después de finalizar la primera socialización, surgió la idea de realizar una pausa activa para dinamizar el encuentro. Por lo tanto, el equipo de trabajo social decidió llevar a cabo una pausa activa dirigida por la facilitadora, es así como se estableció un ambiente de apertura y colaboración al comenzar la sesión. Para fomentar la participación activa, las practicantes de Trabajo Social invitaron a los empleados a formar grupos pequeños y discutir experiencias relacionadas con el tema de la socialización el cual era Informe trimestral de satisfacción de los usuarios para el año 2024.

Cada grupo comparte sus ideas y reflexiones en una lluvia de ideas abierta, mientras el grupo de practicantes toma notas en un pizarrón. Luego, se lleva a cabo una actividad práctica donde los empleados simulan escenarios comunes en el lugar de trabajo que requieren de una buena intervención hacia las personas mayores, por parte de cualquiera de las áreas de servicio que presta la fundación. A través de roles y discusiones guiadas, los participantes exploran estrategias para brindar una atención de calidad y de la mejor manera a los usuarios, para que de esta forma se les brinde un buen servicio lo que conlleva a mejorar su calificación en la encuesta de satisfacción mensual.

La sesión continua con ejercicios interactivos diseñados para fortalecer la comunicación efectiva y las habilidades de trabajo en equipo. Los asistentes participan en juegos de roles, debates y ejercicios de resolución de problemas que les permiten aplicar los conceptos aprendidos a situaciones cotidianas en su entorno laboral. Al finalizar la pausa activa, se anima a los empleados a reflexionar sobre cómo aplicarán lo aprendido en su trabajo diario. Se les ofrece material de lectura adicional y se les invita a seguir explorando el tema por su cuenta.

Figura 10

Ultima capacitación personal FASJ



Seguidamente se da continuidad a la socialización del informe trimestral de satisfacción 2024, en esta socialización se tienen en cuenta temas como el objetivo del informe, el cual es evaluar la escala de calidad en la prestación de los servicios y la eficiencia en la gestión, teniendo en cuenta la calificación y percepción de los usuarios de las diferentes unidades de la Fundación Amparo San José con el fin de obtener un porcentaje de la satisfacción global a nivel mensual, a lo largo de esta socialización logramos percibir como todos los asistentes estaban muy atentos, y más aún cuando salía el informe de su área de trabajo en específico, una vez socializado el informe de todas las áreas se cierra la socialización con conclusiones y recomendaciones, con el fin de mejorar la prestación del servicio y de esta manera se obtengan mejores resultados en el siguiente informe.

Una vez se finaliza este proceso las personas demuestran su agradecimiento considerando que nuestra intervención en la fundación fue muy significativa y a través de nuestras capacitaciones y acercamiento con los usuarios se logró mirar un cambio en las actitudes de los usuarios y en ellos

como trabajadores de la fundación, en este momento como grupo teníamos la satisfacción de haber hecho lo mejor posible nos sentíamos orgullosos de nuestro proceso.

Así fue como aquel encuentro marcó el cierre del proceso pedagógico que se había estado llevando a cabo con la población beneficiaria. Tanto el personal de la fundación como las practicantes se sintieron nostálgicas por la conclusión del proyecto, pero también muy agradecidas por haber compartido esos espacios formativos y enriquecedores para sus vidas, así como para el desarrollo de nuevos conocimientos para los participantes. Se manifestaron sentimientos de gratitud por parte de los asistentes, quienes expresaron su agradecimiento al grupo de Trabajo Social por haberlos tenido en cuenta en esos procesos de formación. Para las estudiantes, resultó sumamente satisfactorio poder aportar desde su experiencia profesional y contribuir al crecimiento y desarrollo de los voluntarios.

El equipo de Trabajo Social siente satisfacción y orgullo al culminar con proceso pedagógico para el fortalecimiento de la humanización y sana convivencia dentro de la fundación y ver el impacto positivo que tuvo en la vida de los participantes, promovieron aprendizaje, desarrollo personal y social al brindar herramientas que posibilitan mejorar la calidad de vida. Disfrutaban de la oportunidad de establecer conexiones significativas con los participantes, construyendo relaciones de confianza y apoyo mutuo. Además, experimentan gratitud al ser testigos de la transformación positiva en la vida de las personas y al contribuir al bienestar social y comunitario.

Los funcionarios y personas mayores cultivaron habilidades sociales, como: comunicación efectiva, resolución de conflictos, toma de decisiones colaborativas, humanización del servicio y atención de calidad, fundamentales para mejorar la convivencia y abordar los problemas de manera constructiva, promueve la conciencia intercultural y la valoración de la diversidad, fomentando la inclusión y el respeto.

Finalmente, lograron superar desafíos y obstáculos durante el proceso de fortalecimiento pedagógico, dado que, posibilitó un crecimiento profesional y el desarrollo de nuevas estrategias, para fomentar la inclusión y la equidad, brindando igualdad de oportunidades para que todas las personas puedan acceder al conocimiento y desarrollar su potencial. Además, se sienten parte de

un equipo colaborativo y solidario, compartiendo experiencias y aprendizajes con otros profesionales de enfoque administrativo.

2.3. Comprensión de la experiencia

La comprensión de la experiencia del proceso de sistematización de experiencias llevado a cabo en la comuna 12 en el barrio la carolina, específicamente en la fundación Amparo San José, permitió un diagnóstico individual y grupal, donde fue indispensable tener en cuenta las categorías de análisis que guiaron el proceso de intervención realizado con los adultos mayores, estas categorías son: humanización, sana convivencia y atención de calidad. Sin embargo, de estas categorías se emergieron otras que apoyaron la comprensión de la experiencia. De ahí que, el trabajo con las personas de la tercera edad tuviera como producto unos resultados significativos que aportaron al bienestar de los adultos mayores dentro de la institución

Inicialmente es necesario abordar la categoría de análisis denominada **humanización** en la atención a adultos mayores, la cual en el ámbito de la salud se refiere a la incorporación de valores éticos y principios centrados en el respeto, la empatía, la dignidad y la compasión en la atención médica hacia los pacientes. Esto implica tratar a los pacientes como seres humanos integrales, reconociendo sus emociones, preocupaciones y necesidades, y fomentando una relación de confianza y colaboración entre el personal sanitario y los pacientes. Berwick, D. M. (2009)

Ahora bien, Watson (2019), impulsa la inclusión social y permite garantizar una atención personalizada en esta población, reconociendo a los adultos mayores como individuos que deben ser comprendidos a través de la escucha activa, entendimiento de sus necesidades e impulsar su contribución en la toma de decisiones. Frente a ello, Watson manifiesta que la humanización en el cuidado del adulto mayor está fundamentada en la teoría del cuidado, que resalta la dimensión espiritual de la existencia humana, valorando y promoviendo su dignidad, autonomía y el bienestar emocional de las personas mayores.

Dicho lo anterior, es así como a través del trabajo de campo efectuado se logra evidenciar que, la humanización es un tema trascendental en la atención en salud especialmente en la

población de adulto mayor, sin embargo, es evidente que por la etapa de vida en la que se encuentran los pacientes, se pueden encontrar actitudes individualistas que obstaculizan el proceso de atención. Es por ello que, cabe preguntarse ¿De qué forma un profesional de Trabajo Social puede empoderar al personal y a los pacientes sobre la humanización, mientras identifica fortalezas y debilidades grupales?

Si bien, desde el inicio del acercamiento con la población se consideró necesario trabajar la atención humanizada; teniendo en cuenta que la deshumanización de la atención en salud es una problemática común y que debe erradicarse, especialmente en la atención con personas de la tercera edad; la verdad es que por los acercamientos realizados con el personal y los adultos mayores de la Fundación Amparo San José, por medio de capacitaciones y aplicación de técnicas para diagnóstico grupal, se evidenció que habían aspectos importantes para trabajar con ellos, tal como el afianzamiento del trabajo en equipo puesto que, de una u otra forma permitirá la mejora de la convivencia, las relaciones interpersonales y el fortalecimiento de sus habilidades sociales, que además impactan y aportan en la estabilidad mental y emocional de los adultos mayores pertenecientes a la fundación.

Al mismo tiempo, mientras se abordó temáticas de atención humanizada con los adultos mayores, se evidenció gran interés y participación activa por parte de la población en el abordaje de las capacitaciones, teniendo en cuenta que es un asunto trascendental para ellos, de este modo reconocieron que deben ser tratados con respeto y empatía por parte del personal de salud, así mismo que ellos pueden mostrarse agradecidos y respetuosos con el personal médico.

En este sentido, se puede dar respuesta al interrogante planteado, reconociendo que, en el proceso de intervención con los adultos mayores, se realizaron diferentes procesos de capacitación, identificación y fortalecimiento de la atención humanizada mientras participaron de manera activa permitiendo identificar fortalezas y debilidades grupales. Gracias a estos acercamientos con la temática de humanización, se lograron aplicar técnicas rompe hielo, de participación y trabajo en equipo que permitieron identificar el rol individual de cada uno de los participantes y su nivel de

comodidad dentro del grupo. Es por ello, que se aplicaron estrategias para que los participantes puedan relacionarse con otros integrantes y logran unirse como grupo.

Por lo tanto, la profesión de Trabajo Social en su intervención grupal, maneja una metodología única que le permite empoderar a la población sujeto de intervención en una temática específica como fue la humanización, y a su vez identificar las necesidades del grupo, lo que da paso a la planeación a nuevas estrategias para la intervención, de este modo, se logró obtener resultados que posibilitaron el bienestar grupal de la población, fomento de la inclusión, la equidad e igualdad de oportunidades para que todos los adultos mayores accedieran al conocimiento y pudieran desarrollar su potencial, además, se logró compartir experiencias y aprendizajes con otros profesionales de cargos administrativos.

Ahora, es importante reconocer aquellas categorías emergentes que se identificaron en la categoría de humanización, a partir de la información suministrada por los distintos actores; una de ellas es, el *entorno de trabajo saludable*, el cual, según la OMS, los entornos laborales saludables se caracterizan por una colaboración entre trabajadores y empleadores para mejorar constantemente la salud, seguridad y bienestar de todos, así como la sostenibilidad del lugar de trabajo. En el caso de entornos que incluyen personas mayores, esto implica ajustar las condiciones laborales a sus necesidades específicas, fomentando la participación activa, respetando la diversidad generacional y aplicando medidas para mejorar su bienestar físico, emocional y social en el entorno laboral. En esta misma línea, Wei, H., Sewell, K., Woody, G. y Rose, M. (2018), mencionan que un ambiente de trabajo de saludable genera compromiso, empoderamiento y optimiza las relaciones interpersonales, mejorando el desempeño laboral y una mayor calidad de la atención al paciente.

Teniendo en cuenta esto, es indispensable indagar si ¿existe una relación directa entre un entorno de trabajo saludable y la humanización? Y para ello es importante analizar que, para lograr una humanización en la Fundación Amparo San José, las interacciones entre el personal debe caracterizarse por la escucha activa y la cooperación, debido a que, si como compañeros de trabajo se logran entablar relaciones sanas y fuertes, se puede llevar a cabo las funciones asignadas de forma particular y grupal sin ningún tipo de tropiezo, solo de este modo es posible reforzar los

lazos de confianza entre los profesionales y los usuarios, para garantizar una mejor calidad de vida tanto para el personal, como para la población beneficiaria.

De este modo, se puede decir que, al conectar un entorno de trabajo saludable con la humanización en el cuidado de adultos mayores, se crea un ciclo virtuoso donde tanto los empleados como los residentes, se benefician mutuamente, promoviendo el bienestar integral de todos los involucrados. En la Fundación Amparo San José, un entorno de trabajo saludable se entrelaza con la humanización en el cuidado personas mayores. Aquí, cada persona es vista como única, con necesidades emocionales y físicas que merecen atención personalizada. La comunicación empática y la inclusión son pilares de la institución, fortaleciendo los lazos entre cuidadores y usuarios. Además, se prioriza el bienestar de los empleados, promoviendo el autocuidado y la prevención del agotamiento. Este enfoque integral crea un ambiente donde la dignidad y el respeto son fundamentales, mejorando la calidad de vida tanto de quienes cuidan como de quienes son cuidados.

Así mismo, se detectó como categoría emergente la *atención integral*, que según Freire (1970), la intervención integral se define como un enfoque que busca abordar todas las dimensiones de un problema o situación, considerando tanto los aspectos individuales como los sociales, económicos y culturales. Su propósito es generar cambios significativos y duraderos. En el campo del trabajo social con personas mayores, esto permite crear intervenciones que no solo cubran las necesidades básicas de salud y cuidado, sino que también fomenten la participación activa, el empoderamiento y la inclusión social de este grupo. Se debe reconocer su diversidad y respetar su autonomía y dignidad. Así mismo, según Boulton, C., Green, A., Boulton, L., Pacala, J., Snyder, C. y Leff, B. (2009), los modelos exitosos de atención integral para adultos mayores con enfermedades crónicas incluyen atención primaria interdisciplinaria, atención de transición, atención aguda en los hogares de los pacientes, equipos de enfermeros y médicos y atención integral en hospitales.

De este modo, ¿para lograr la humanización en la fundación Amparo San José se deben brindar atenciones integrales?, y la respuesta apunta afirmativamente, reconociendo que cada uno de los sujetos que se atienden en la institución posee una historia de vida, aspectos que rodean su realidad como la salud, la familia, sus anhelos y deseos, entre otros aspectos, que no pueden dejarse de lado, especialmente cuando se busca el bienestar de estas personas que hacen parte de la

institución; en este sentido, los diferentes profesionales sociales y de la salud deben trabajar de manera conjunta para garantizar esa atención integral a cada individuo para que se sientan validados y reconocidos a pesar de la etapa de vida en la que se encuentran. Frente a esto, es importante retomar la perspectiva y expectativa de los actores sociales sobre la atención integral, pues consideran que una atención debe estar basada en el respeto, la igualdad y la humanidad, donde el personal debería ser empático ante su realidad y busque mejorar la calidad de vida con intervenciones que se basen en reconocer las problemáticas desde ellos.

En esta misma línea, otra categoría emergente importante es *el bienestar y calidad del servicio de salud*, los cuales según Stansell y Vandivort (2020), se define como el estado de satisfacción, comodidad y seguridad que experimentan los residentes. Este estado está influenciado por varios factores, incluyendo la calidad de los cuidados, la interacción social, el entorno físico y la capacidad de los residentes para tomar decisiones por sí mismos. Además, para Kenagy, J., Berwick, D. y Shore, M. (1999), la alta calidad de un servicio en el sector sanitario optimiza los resultados clínicos, la satisfacción del paciente y reduce costos, a su vez crea ventaja competitiva para quienes tienen experiencia en su aplicación.

Desde la perspectiva del Trabajo Social, este concepto se amplía al enfocarse en promover la participación activa de los residentes en su propio cuidado, lo que implica fomentar su autonomía, dignidad y respeto por sus preferencias y valores individuales. Además, el trabajo social en estos entornos busca garantizar que los servicios proporcionados sean culturalmente sensibles, inclusivos socialmente y estén centrados en el bienestar general de los adultos mayores.

Reconociendo esto, ¿para lograr la humanización, son un pilar importante el bienestar y la calidad de vida en el servicio de salud?, en este punto es relevante mencionar que, independientemente de que en los centros de salud o en el caso de la fundación Amparo San José pueda llegar a ser más complejo por el contexto en el que se encuentran los sujetos sociales, donde deben interactuar con otras personas de manera constante y muchas veces donde pueden llegar a sentirse invadidos en su espacio, sin embargo, al garantizar el bienestar y la calidad de vida de estos actores, se implementa la humanización por el valor humano que se otorga a los adultos mayores, recordando que son personas garantes de derechos y que pueden disfrutar su existencia independientemente de la etapa de la vida en que se encuentren. Para fundamentar lo anterior,

durante la experiencia uno de los actores sociales dio a conocer que, el trato humanizado por parte del personal de enfermería es muy importante, pues mira como un punto fundamental el bienestar colectivo, donde el servicio salud debe promover una cultura de ayuda y fraternidad donde se deje de lado el individualismo y se lleve a cabo un adecuado acompañamiento, en base a sus conocimientos y habilidad en el sector de salud. Para dar soporte a esta categoría, se relaciona el siguiente testimonio:

Pues yo lo entendí que es vivir con responsabilidad y que las enfermeras nos tienen de tratar de la mejor manera posible, y pues así lo hacen aquí nos dan nuestro medicamento, entonces, de todas maneras, tanto con las enfermeras como con las señoritas que vienen, nos hemos sentido bien, porque de todas maneras eso nos ayuda mucho, gracias. Y aquí, pues, las señoras enfermeras que son también unas personas muy humanas, entonces, de todas maneras, pues, uno se siente bien, ¿no? (Ver anexo E, vaciado de información entrevista semiestructurada)

A raíz de lo anterior al hablar de bienestar y calidad de servicio de salud, se hace referencia a mirar la importancia del trato humanizado por parte del personal de enfermería, pues mira como un punto fundamental el bienestar colectivo, donde el servicio salud promueva una cultura de ayuda y fraternidad donde se deje de lado el individualismo y se lleve a cabo un adecuado acompañamiento, en base a sus conocimientos y habilidad en el sector de salud.

En complemento, se reconoció como categoría emergente a la **población vulnerable**, que Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019), son grupos poblacionales que enfrentan un mayor riesgo de experimentar desventajas en términos de salud precaria, aislamiento social, dependencia económica, abuso y falta de acceso a servicios. En el caso de los adultos mayores, estas condiciones pueden agravarse, lo que los hace más propensos a enfrentar situaciones adversas. Así mismo, para Waisel, D. (2013), es necesario comprender los efectos en la salud de la población vulnerable, ya que es crucial para formular recomendaciones de políticas y mejorar el acceso y los resultados de la atención médica para estas poblaciones.

Por lo tanto, ¿los usuarios de la Fundación Amparo San José son población vulnerable?, frente a ello, esta población tiene un alto nivel de vulnerabilidad en sus diferentes dimensiones, incluso muchos de ellos se encuentran en niveles más altos de vulnerabilidad, y por eso, es esencial identificar a estos adultos mayores vulnerables y proporcionarles el apoyo necesario, que puede incluir servicios directos, colaboración con otros profesionales y protección de sus derechos humanos. Al entender esto, es evidente que la Fundación Amparo San José se encuentra brindando apoyo social a sujetos sociales en un alto estado de vulnerabilidad, no solo porque muchos de los adultos mayores se encuentran en estados de salud que limitan su quehacer del día a día, sino que también muchos de ellos han sido abandonados por sus familias, lo cual genera impactos negativos en sus estados emocionales, otros no cuentan con sus propios recursos para mantenerse. Es decir, que son seres que no son completamente autosuficientes, convirtiéndose en personas dependientes a terceras personas. Por lo tanto, es vital garantizar la humanización en esta población vulnerable.

En esta misma línea, se trae a coalición los motivos de ingreso de estos usuarios, donde las dificultades en las relaciones familiares suelen ser una de las principales razones detrás de la búsqueda de apoyo en instituciones como la Fundación Amparo San José. Con frecuencia, la pérdida de seres queridos deja a individuos solos, llevándolos a buscar compañía en otros familiares. Sin embargo, los procesos de adaptación a estas nuevas dinámicas pueden generar tensiones que a menudo no se superan, afectando la estabilidad familiar. Así, muchas familias recurren a instituciones como la Fundación en busca de ayuda y cupo para sus adultos mayores.

Por otro lado, las enfermedades también son una causa frecuente que motiva la búsqueda de ingreso a instituciones de cuidado. El temor por no poder valerse por sí mismos en caso de agravamiento de la enfermedad impulsa a los adultos mayores a buscar ayuda de manera urgente. Además, la soledad, la precaria situación económica y el abandono también empujan a muchos sujetos sociales a buscar apoyo del Estado a través de instituciones como la Fundación Amparo San José. En algunos casos, el abandono se convierte en una problemática social, donde la única alternativa viable es buscar ayuda en una institución.

Independientemente de su situación, los adultos mayores que ingresan a la Fundación comparten la experiencia de haber llegado en estado de pobreza y sin recursos económicos. Sin embargo, encuentran en la institución un lugar donde pueden adaptarse a nuevos roles y

comportamientos, conviviendo en comunidad con derechos que se les reconocen y deberes que cumplir. Aquí, finalmente, reciben el trato digno y respetuoso que tanto anhelaban, lo que les permite envejecer con bienestar y calidad de vida.

Otra categoría emergente importante para lograr la humanización es la **calidad de vida**, según Zimmermann (2012), implica la percepción individual de bienestar y satisfacción en varios aspectos de la vida, como la salud física y mental, las relaciones sociales, el entorno físico y social, la autonomía y el crecimiento personal. También, Cella, D. (1994), en su investigación sobre la calidad de vida, enfatiza en la importancia del funcionamiento y bienestar del paciente, reconociendo la importancia de centrarse en la atención centrada en la persona y evaluar las estrategias de control de los síntomas.

Ahora bien, ¿la humanización puede mejorar la calidad de vida de los adultos mayores? Desde el trabajo social con adultos mayores, mejorar su calidad de vida es un objetivo primordial. Los trabajadores sociales se dedican a promover la participación social de esta población, facilitar su acceso a servicios y recursos, brindar apoyo para mantener su salud física y emocional, y fomentar un sentido de pertenencia y significado en su vida diaria, todas estas acciones apuntan a la humanización de la atención.

En este sentido, la humanización permite garantizar a los adultos mayores de la fundación Amparo San José una calidad de vida que aporte a su felicidad, que se mira reflejado a través del trato personalizado, empático y respetuoso que ofrece la FASJ donde han fomentado autonomía, integración social y bienestar emocional. Esto se logró mediante el ambiente acogedor de la institución, las actividades recreativas, la comunicación efectiva, las capacitaciones del personal y el respeto por su dignidad y experiencia de vida. Estas prácticas promueven un envejecimiento activo y satisfactorio, proporcionando un cuidado integral que considera las necesidades físicas, emocionales y sociales de los residentes.

Así mismo, los **resultados de atención deseados** como categoría emergente, de acuerdo con Donabedian (1966), los efectos positivos esperados como consecuencia de la intervención proporcionada, lo que genera mejoras en la salud, el bienestar del paciente, la satisfacción del usuario y la efectividad en el abordaje de las necesidades sociales. En este sentido, Rathert, C.,

Wyrwich, M. y Boren, S. (2013), menciona que, la atención centrada en el paciente se relaciona con los resultados clínicos, pero influye positivamente en la satisfacción y el autocuidado del paciente. En el caso de los adultos mayores, estos resultados pueden abarcar la promoción de la autonomía funcional, el mantenimiento de la calidad de vida, la prevención de enfermedades crónicas, el respaldo emocional y social, así como el incremento en la satisfacción con los servicios de atención. En este punto, es fundamental indagar, ¿la humanización puede responder a los resultados de atención deseados?, por eso, reconocer que, para una adecuada implementación de la humanización en la atención en salud, genera resultados de atención deseados o positivos, impactando en los adultos mayores con gran satisfacción en la atención recibida en la fundación. Para contrastar lo anterior, durante el proceso de sistematización de experiencias en la fundación Amparo San José, se realizaron aportes significativos en especial para el personal de enfermería, el proceso y las capacitaciones aportaron a mejorar las relaciones interpersonales de los trabajadores y la empatía entre abuelos y profesionales, lo cual ayudo a mejorar la convivencia dentro de la institución.

Para dar soporte a esta categoría, se relacionan los siguientes testimonios:

Los aportes fueron muy significativos en especial para el personal de enfermería de la fundación, el proceso y las capacitaciones aportaron a mejorar las relaciones interpersonales de los trabajadores y la empatía entre abuelos y profesionales, lo cual ayudo a mejorar la convivencia dentro de la institución. (Ver anexo E, pregunta7, ESE_AC1_M)

Así mismo lo resalta los testimonios de ESE_AC2_M y ESE_AC6_M:

Pues nosotras que estamos siempre en la unidad hemos visto como después de todo lo que nos hicieron a nosotras y a los trabajadores ellos cambiaron con nosotros, nos tratan mejor y ya no son tan aburridos como eran antes, ya no tratan mejor y nos tienen más paciencia. (Ver anexo E, pregunta 7, ESE_AC2_M)

Las enfermeras han cambiado por que nos tienen en cuenta para hacer cosas de la casa, nos tratan bien ya no son tan bravas y piden disculpas cuando tenemos un malentendido todas son muy buenas muy atentas (Ver anexo E, pregunta 7, ESE_AC1_M)

La intervención del Trabajo Social en la Fundación ha dejado una huella profunda, especialmente en el personal de enfermería. Los testimonios reflejan cómo el proceso y las capacitaciones han transformado las dinámicas internas, mejorando las relaciones interpersonales y promoviendo la empatía tanto entre los trabajadores como entre las personas mayores y los profesionales, se logra observar la percepción de quienes están constantemente en contacto con el equipo interdisciplinario. Antes de la intervención, se percibía cierta distancia y falta de atención por parte del equipo médico, pero ahora, según los testimonios, hay una notable mejora en la forma en que son tratados. Este resultado evidencia que el Trabajo Social no solo impacta en el bienestar individual, sino que también contribuye al fortalecimiento de las relaciones interpersonales y al mejoramiento del ambiente de convivencia dentro de la Fundación Amparo San José. La transformación en la actitud y el comportamiento del personal de enfermería refleja un compromiso real con el cuidado integral y la calidad de vida de los usuarios.

Adicionalmente, otra categoría emergente importante es la ***prestación de servicios humanos***, que ofrece una atención integral que cubra las necesidades físicas, emocionales y sociales de los sujetos sociales. Es así que los autores Lipsey y Greenwood (2011), mencionan que la implementación de programas y prácticas basados en evidencia que promuevan la salud, el bienestar emocional, la autonomía y la calidad de vida de los residentes, garantizan un ambiente seguro y respetuoso. Además, según Jamshidi, S., Hamtian, H. y Danaei, A. (2020), el desarrollo y el empoderamiento de los empleados, se correlaciona positivamente con el enfoque de prestación de servicios en las organizaciones de atención médica. En este sentido, ¿Cómo se evidencia la prestación de servicios humanos en la institución? La realidad es que, en la fundación Amparo San José se brinda servicios humanos multidisciplinares que permiten apoyar a los adultos mayores en todas sus dimensiones como emocionales, fisiológicas y sociales, aportando significativamente a la humanización en su atención, trascendiendo de centrarse únicamente en su estado de salud. Incluso, uno de los actores sociales reconoció durante la entrevista, que el tener a los médicos y

personal de salud en el mismo lugar, le genera mucha tranquilidad por estar bajo profesionales que pueden ayudar, además de atribuir la importancia de las practicantes de Trabajo Social quienes aportamos en su estabilidad psicosocial.

Partiendo de la siguiente categoría emergente, la **construcción de relaciones sanas**, desde el Trabajo Social con adultos mayores, permite establecer conexiones empáticas y respetuosas que fomenten su bienestar emocional y social. Para reconocer sus vivencias, validar sus sentimientos y crear un entorno propicio para que se expresen sin restricciones. Así mismo, busca fortalecer sus redes de apoyo social y estimular su participación en actividades significativas que promuevan su autonomía y sentido de pertenencia en la comunidad, según lo señalado por Rogers (1959). En complemento, Johnson, T. (2011), considera que construir relaciones saludables fortalece la autoestima, mejora la salud mental y emocional y te ayuda a vivir una vida más plena. Teniendo en cuenta lo anterior, ¿Cómo se garantizan relaciones sanas en un entorno de convivencia?, aquí se debe analizar que, una de las características principales de la humanización son las relaciones sociales, que pueden tener impactos positivos o negativos en los sujetos, es por ello, que, para garantizar la humanización en nuestros adultos mayores, sus relaciones interpersonales deben ser sanas, especialmente dentro de un ancianato donde la prioridad es el bienestar de los pacientes que residen en él. Por lo tanto, la construcción de relaciones sanas es fundamental para llegar a la humanización. En esta categoría se despierta gran satisfacción al identificar que los actores lograron fortalecer sus habilidades frente a situaciones difíciles, como son las peleas dentro las unidades, mejorando la interrelación con los demás contribuyendo a la construcción de relaciones sanas, logrando una convivencia armoniosa.

En el día a día de FASJ, los profesionales se sumergen en una experiencia única, donde cada intervención se convierte en una oportunidad para tejer lazos significativos, donde se observa la empatía, el respeto y la comunicación asertiva. Cada trabajador se esfuerza por comprender profundamente las necesidades y deseos de cada usuario, desde las pequeñas alegrías hasta las preocupaciones más profundas. Valorando la individualidad de cada persona, honrando su autonomía y dignidad en cada interacción. La comunicación honesta y abierta se convierte en el vínculo que une los corazones de los cuidadores con los de quienes cuidan, pues se esfuerzan por

crear un ambiente de confianza donde cada persona se sienta cómodo compartiendo sus pensamientos y sentimientos.

Lo anterior, relacionado con las historias de vida que se maneja desde cada usuario de la fundación, esta actividad se realizó con el fin de fomentar la participación de las personas mayores en su propio cuidado, valorando su voz y animándolos a ser protagonistas de su historia, esto permitiendo crear un ambiente de colaboración y respeto mutuo. En resumen, para los cuidadores de la fundación, construir relaciones sanas va más allá del simple acto de cuidar. Es una expresión de su pasión y compromiso diario, donde la empatía, el respeto, la comunicación honesta, la participación y el apoyo emocional son los pilares que sostienen cada intervención única e integral.

Otra categoría emergente importante en la humanización es el *seguimiento* el cual requiere la colaboración activa de las personas afectadas en la recopilación, análisis e interpretación de datos relacionados con el desarrollo o cambio social en sus comunidades. Chambers (1983), destaca que, en intervenciones con adultos mayores, el seguimiento participativo implica reconocer su capacidad para contribuir de manera significativa al proceso de intervención, lo que fomenta su empoderamiento y autonomía. Así mismo, para Rijsoort, J. y Jinfeng, Z. (2005), es una herramienta valiosa para las acciones de gestión propias y promueve el cambio social al generar confianza, cambiar percepciones y facilitar la toma de decisiones democrática. Frente a ello, ¿Cómo se evalúa la atención humanizada en la institución? En este punto, es indispensable saber que la única manera de saber si se está implementando adecuadamente la humanización a partir de los diferentes factores encontrados, es por medio de la realización de seguimientos, principalmente a los actores sociales quienes son los que reciben la atención y a quienes se les debe garantizar esa humanización, esto se puede realizar conociendo sus percepciones, sentimientos y evaluado que estrategias se han implementado para garantizar la humanización.

Desde el trabajo efectuado en la fundación, como practicantes de Trabajo Social se realizaron unas evaluaciones ante lo enseñado e implementando, para buscar identificar el impacto del proceso lúdico pedagógico aplicado en la población beneficiaria. Se puede tomar como ejemplo, las encuestas de satisfacción realizadas de manera mensual a los usuarios de la FASJ, lo que permitió realizar un seguimiento para conocer sus percepciones y sentimientos, de los servicios prestados por la institución y por las practicantes de Trabajo Social, estos seguimientos ayudaron

a evaluar si las intervenciones están mejorando las relaciones interpersonales y fomentando la empatía dentro de la institución, asegurando así la humanización en el cuidado ofrecido.

De la misma manera, es importante abordar otra categoría emergente como es ***fortalecimiento de la gestión institucional***, puesto que, la gestión institucional e implementación de políticas, procedimientos y prácticas es un factor clave que promueve la transparencia, la rendición de cuentas y la mejora continua en todas las áreas de una organización o institución. Además, el autor Matus, C. (1990) nos dice que este aspecto se enfoca en el desarrollo y fortalecimiento de la cultura organizacional, la promoción del trabajo en equipo y la participación de los miembros de la institución en la toma de decisiones y la resolución de problemas. Así mismo, para Morris, P. y Gerald, J. (2011), la gestión institucional está enfocada en crear condiciones para apoyar y fomentar proyectos, ofreciendo una agenda de investigación ampliada y mejora en el desempeño. En este sentido, ¿Cómo se puede fortalecer la gestión institucional que apunte a la atención humanizada?, para ello, es vital analizar que para implementar la humanización en la fundación Amparo San José, es primordial que desde las áreas administrativas como gerencia, talento humano y planeación se implemente una cultura de humanización y de este modo se pueda guiar el norte de la institución en pro del bienestar de los adultos mayores. Así mismo, se requiere reflexionar que la humanización no solo debe realizarse para el personal que se encuentra en contacto directo con la población sino también desde las áreas administrativas, quienes tienen mayor influencia sobre todo el personal.

Dos de los actores clave respaldan el hallazgo de esta categoría emergente, cuando mencionan:

Creo que más recursos logísticos o que la fundación buscara la forma de dar estas capacitaciones una vez al mes, debido a que son muy importantes para brindar una buena atención y más humana a nuestros usuarios. (Ver anexo E, pregunta 8, ESE_AC1_M)

Más que los elementos, sería muy viable o importante que las estudiantes realizar más estas capacitaciones sobre estos temas tan importantes ya que nos dimos cuenta de que el tiempo de intervención de ellas fue muy limitado, pero pues a la vez todos esos talleres se abordaron de la mejor manera, entonces de pronto sería que sean más constantes para lograr una mejora

en las relaciones, la convivencia del personal como de los usuarios. (Ver anexo E, pregunta 8, ESE_AC4_M)

Teniendo en cuenta lo mencionado por los actores clave, se puede decir que se destaca la importancia de las capacitaciones en el contexto de la fundación para brindar una atención más humana y de calidad a los usuarios, por lo que se sugiere aumentar la frecuencia de estas sesiones para asegurar una formación continua y efectiva. Esto subraya la necesidad de recursos logísticos adicionales o una planificación más regular de los talleres. Desde el Trabajo Social, se subraya la importancia de la constancia en la formación para lograr mejoras significativas en las relaciones interpersonales y la convivencia tanto del personal como de los usuarios. Es fundamental considerar estas sugerencias para optimizar los recursos y garantizar una atención integral y humanizada en la FAS.

De igual modo, otra categoría emergente es la *prestación de servicios sin ánimo de lucro*, Drucker (s.f.), resalta la importancia de que las organizaciones sin fines de lucro se enfoquen en su misión y en satisfacer las necesidades de la comunidad a la que están dedicadas. Subraya la relevancia de la eficacia organizativa y la transparencia en la prestación de servicios para generar un impacto positivo en la sociedad. Además, Housego, A. y O'Brien, T. (2012), recalcan que los proveedores sin fines de lucro desempeñan un papel crucial a la hora de mantener la calidad y evitar que los proveedores con fines de lucro aumenten sus ganancias a expensas de la calidad.

Identificando lo anterior, ¿Qué sucede cuando la atención se condiciona en una remuneración económica? se evidencia que si bien, la fundación Amparo San José es una institución privada sin ánimo de lucro, este aspecto es vital reflexionarlo debido a que desde el momento en que se monetiza la atención a una población vulnerable como los adultos mayores, se pierde la humanización de la atención a los mismos. La monetización de la atención a una población vulnerable como los adultos mayores puede distorsionar los objetivos originales de una institución sin ánimo de lucro como la FASJ. Aunque la intención inicial pueda ser proporcionar cuidados de calidad y humanizados, la presión financiera puede desviar la atención hacia aspectos económicos en lugar de centrarse en las necesidades y la dignidad de los residentes, desde el Trabajo Social, es crucial reflexionar críticamente sobre la monetización de la atención a poblaciones vulnerables en instituciones sin ánimo de lucro debido a que la presión financiera puede comprometer la calidad

de la atención y la dignidad de los usuarios. Es fundamental abogar por sistemas más equitativos y humanizados, promoviendo una cultura organizacional que priorice el respeto y la empatía. Además, se deben buscar políticas sociales que apoyen la sostenibilidad financiera sin comprometer los objetivos humanitarios de las instituciones.

Si la fundación se ve forzada a incrementar las tarifas de los servicios para cubrir sus gastos, esto podría generar conflictos entre su objetivo altruista y la necesidad práctica de mantenerse económicamente viable. Esto podría llevar a reducciones en el número de trabajadores o a una disminución en los recursos destinados a actividades de humanización, lo que tendría un impacto negativo en la calidad de vida de los adultos mayores que reciben atención. Por lo tanto, es fundamental considerar cómo equilibrar la sostenibilidad financiera y la humanización en la atención. Esto implica buscar alternativas creativas para asegurarse de que los recursos financieros no comprometan la calidad del cuidado y la atención centrada en la persona dentro de la fundación.

De esta forma, las *estrategias lúdico-pedagógicas* es otra categoría emergente, de acuerdo con Bernard (2012), mencionado en Torres & Angarita (2016), los talleres lúdico-pedagógicos son una herramienta valiosa para preservar la salud física y mental de los adultos mayores. Estos talleres involucran la experiencia, el intercambio y la manifestación de emociones orientadas hacia la diversión, lo que puede provocar risas, expresiones de alegría e incluso lágrimas como una forma auténtica de expresión emocional. En complemento, Bulaeva, M., Vaganova, O., Vorobyov, N., Chaikina, Z. y Shobonova, L. (2019), dicen que un taller pedagógico es una forma de aprendizaje donde se estudió sobre conocimientos y nuevas experiencias a través del descubrimiento independiente o colectivo, basado en la actividad creativa. En este sentido, ¿Qué impacto llegaron a tener los talleres ludico-pedagogicos implementados con los adultos mayores de la fundación? Frente a ello, es importante reconocer que el taller lúdico pedagógicos pueden llegar a ser fundamentales en el trabajo que se realiza con los adultos mayores en la fundación, especialmente porque se convierte en una forma de expresión física, mental y emocional que refuerza y apoya el proceso de humanización, es así como se pueden sentir validados y valorados dentro de la institución. En este sentido, al rescatar la experiencia, se identifica que, para los actores sociales, durante la practica formativa se generaron impactos positivos, como reconocer que por medio de las estrategias y talleres se puede aprender de manera lúdica, por las estrategias creativas y

oportunas para el fortalecimiento de habilidades sociales, incluso disfrutaron aprendieron más efectivamente con los talleres lúdicos que con la teoría.

Ahora bien, otra categoría emergente fundamental dentro de la humanización es la ***atención con equidad***, puesto que, implica reconocer que los intereses de todos los miembros son importantes de manera equitativa, como afirma Francisco Rubio Llorente (2020). La igualdad es un concepto relacional que se manifiesta entre al menos dos personas, objetos o situaciones. No se trata de una cualidad inherente a un individuo, objeto o situación, cuya existencia pueda ser afirmada o negada aisladamente. Siempre surge de una comparación basada en una variedad de elementos que deben mostrar cierta diversidad, incluso en términos de espacio y tiempo, para que se pueda hablar de pluralidad. Además, para Shin, P. (2009), es una restricción moral sobre las razones para seleccionar a individuos para acciones diferencialmente adversas, asegurando el mismo respeto por su estatus moral. Después de abordar lo anterior, ¿Cómo puede percibir un adulto mayor de la fundación un trato diferente frente a otros residentes?, para ello, es vital reconocer la importancia de que todos los miembros de la fundación Amparo San José, se sientan tratados de manera equitativa, puesto que ningún integrante puede sentirse superior o inferior a otros, si esto sucediera se alejaría completamente de la humanización y afectaría directamente a los adultos mayores en su autoestima y relaciones interpersonales con los demás miembros de la institución.

Teniendo presente la voz de nuestro actor clave el cual respalda el hallazgo de esta categoría emergente, cuando mencionan:

entender o comprender mejor como nos deben tratar el personal de aquí de la fundación y de igual manera a como nosotras también debemos que tratar con respeto a todos para vivir mejor y en armonía en esta que ahora es nuestra casa y nos deben de tratar de la mejor manera, igual las enfermeras son muy buenas. (Ver anexo E, pregunta 9, ESE_AC2_M)

Así mismo lo resalta el testimonio del AC6_M:

Todo fue bueno, porque ustedes explicaron cómo nos deben de tratar los trabajadores eso explicaron en los derechos, es interesante todo lo que ustedes nos enseñan. (Ver anexo E, pregunta 9, ESE_AC6_M)

Teniendo en cuenta la anterior, desde el trabajo social, se destaca la importancia de abordar las barreras y desigualdades que limitan la participación y el desarrollo de las capacidades individuales. Esto implica eliminar obstáculos tanto tangibles como sociales, promoviendo la igualdad en el trato y mejorando las relaciones interpersonales. Al hacerlo, se contribuye significativamente a mejorar la calidad de vida de las personas, fomentando un sentido de pertenencia, autonomía y bienestar emocional en la sociedad.

En esta misma línea, una categoría emergente que se alinea con la humanización es el **bienestar social**, Según Richard J. Estes (1984), se define como "la calidad de vida de una sociedad o de sus ciudadanos, evaluada en términos de factores como el nivel de ingresos, la distribución de ingresos, el empleo, la esperanza de vida, el nivel de alfabetización y la tasa de mortalidad infantil". Este concepto es fundamental en los campos de la sociología y la economía. Este sugiere que el bienestar social puede ser cuantificado y mejorado a través de políticas que fomenten el bienestar psicológico y emocional de las personas. En esta misma línea, para Kendall, K. (1961), el bienestar social fortalece los recursos humanos y maximiza el potencial humano para manejar el estrés y las tensiones en las circunstancias sociales, promoviendo el progreso social. Comprendido esto, ¿la humanización conduce al bienestar social? se puede analizar que si hay bienestar social hay humanización, aunque es indispensable reconocer la etapa de vida en la que se encuentran los adultos mayores y que muchas veces son aislados de la sociedad, por eso desde la democracia es trascendental la implementación y de proyectos y políticas públicas que apunten a el bienestar social de los adultos mayores y que permitan la humanización de estos sujetos sociales, por lo tanto, la humanización no solo se cierra a las instituciones de salud sino a todos los sectores públicos y privados que buscar generar bienestar social.

Para dar soporte a esta categoría se resalta el siguiente testimonio:

lo importante para atender una población vulnerable ya que nos enfocamos en brindar bienestar y calidad de vida. (Ver anexo E, pregunta 9, ESE_AC5_H)

En otras palabras, se resalta la importancia de la articulación del bienestar y calidad de vida en el trabajo con poblaciones vulnerables. Debido a que enfatiza en la necesidad de implementar la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, el apoyo mutuo y la participación activa en

actividades sociales como medios para alcanzar los objetivos deseados. Sin embargo, es crucial reflexionar críticamente sobre los desafíos que enfrenta la implementación de estas prácticas, como la falta de recursos, la capacitación insuficiente y las barreras culturales. Además, se debe considerar cómo estas prácticas pueden perpetuar o desafiar las estructuras de poder y desigualdad existentes, y cómo pueden contribuir genuinamente al bienestar social y la transformación personal y social de la población involucrada. Esto requiere un enfoque crítico que busque promover la participación equitativa y el empoderamiento de todos los sujetos sociales.

De esta forma, *convivir en armonía* es una categoría primordial en la humanización, en su libro "Yo y Tú", Martin Buber resalta la importancia de establecer un auténtico encuentro entre individuos, donde se reconozcan mutuamente como seres valiosos y únicos. Este concepto guarda relación con la idea de Jean-Jacques Rousseau sobre un contrato social, en el cual las personas reconocen sus derechos y acuerdan normas compartidas en aras del bienestar común. Rousseau sostiene que un contrato social, en el que todos los ciudadanos aceptan reglas y normativas comunes para promover el bienestar de la comunidad, constituye el fundamento de una convivencia pacífica y justa entre individuos. En complemento, Qian, W. (2008) menciona que, vivir en armonía implica adquirir actitudes y competencias para la resolución de conflictos, a través de estrategias efectivas de educación en valores. Por lo tanto, ¿Cómo se genera un ambiente sano en la fundación Amparo San José? una manera primordial para que los sujetos sociales sean y se sientan humanizados es reconociendo la importancia de que se encuentren en un ambiente sano, en el que la convivencia sea armónica entre los adultos mayores y el personal de atención. Un claro ejemplo es que los actores sociales, refirieron que después del proceso de intervención lúdico pedagógico implementado, lograron fortalecer habilidades de empatía y disposición para trabajar en equipo, dejando de lado el individualismo para relacionarse con su grupo, lo que conlleva a convivir en armonía, y resolver adecuadamente los conflictos por medio de una buena comunicación, convirtiéndose en personas respetuosas, empáticas, justas y con capacidades para la comunicación e interacción con sus compañeras de unidad.

Otra categoría emergente importante en humanización son los *intereses ocupacionales*, varios investigadores han examinado el tema de los intereses laborales en adultos mayores, especialmente en relación con la jubilación y la transición a distintos roles ocupacionales. Por

ejemplo, Robert Atchley (1989) resalta la relevancia de mantener el compromiso laboral y encontrar significado en la vida para las personas mayores, incluso después de retirarse del trabajo convencional. Se enfoca en cómo estos intereses pueden afectar la calidad de vida y el bienestar de este grupo demográfico. En resumen, Atchley subraya la importancia de mantener la continuidad en los intereses laborales, identificar actividades significativas y adaptarse a nuevas oportunidades a medida que avanza la edad. Además, según Forer, B. (1953), el interés ocupacional es una expresión de la personalidad y puede satisfacer necesidades básicas. Sus ideas han enriquecido nuestra comprensión sobre cómo los intereses ocupacionales pueden influir en el bienestar y la calidad de vida de los adultos mayores. En este punto, es vital reconocer que, los adultos mayores de la fundación Amparo San José, se encuentra en un punto de la vida donde sus intereses ocupacionales han cambiado debido a que ya no están en posibilidad de continuar actividades laborales, sin embargo, es fundamental el adecuado uso del tiempo libre en estos sujetos sociales, puesto que mantener su mente ocupada les permite encontrar motivaciones y a disfrutar los momentos que viven dentro de la institución, construyendo recuerdos en ella. Es por ello, que los actores exteriorizaron que a lo largo del proceso pedagógico, se evidenció que las actividades desarrolladas contribuyeron en el fortalecimiento de la comunicación entre el personal y los usuarios de la institución, fomentando la empatía y comprensión, respondiendo así, asertivamente a las necesidades de los adultos mayores y el personal, así mismo, las actividades desarrolladas, aportaron positivamente al adecuado uso del tiempo libre de los usuarios lo que les permitió interactuar con más confianza con sus compañeras y personal asistencial de la unidad.

Finalizando las categorías emergentes relacionadas con la humanización, se encontró ***resolución de conflictos***, que Según Mary Parker Follett (1940), reconocida como una pionera en el campo de la resolución de conflictos, abogaba por la integración de intereses en lugar de la dominación o sumisión. Su enfoque consistía en encontrar soluciones que satisficieran las necesidades y preocupaciones de todas las partes involucradas. En vez de considerar el conflicto como una lucha por el poder o la supremacía, Follett proponía identificar puntos en común y construir sobre ellos para alcanzar una solución que beneficiara a todas las partes. En complemento, para Swann, P. (2019), la gestión de conflictos es el proceso de utilizar estrategias para manejar los conflictos, con el objetivo de limitar el impacto negativo y mejorar los resultados positivos. En

este punto, ¿Cómo se puede implementar en la institución, una adecuada resolución de conflictos? Para ello, es muy importante reconocer que en algunos los adultos mayores se pueden presentar situaciones en las que les cueste dar la razón a otras personas y se pueden enojar con mayor facilidad, esto puede generar muchos conflictos entre ellos, por ello, para llegar a la humanización es necesario que se aborde resolución de conflictos desde diferentes estrategias, tanto con el personal de la institución, como con los actores sociales. Desde este punto de vista la actora clave 7 menciona: que el aprendizaje adquirido es la habilidad de escucha, considerándola la más importante para comprender al otro desde otra perspectiva, generando de esta manera una relación más armónica, basada en el respeto mutuo, lo que conlleva a una resolución de conflictos de manera adecuada. (Ver anexo E, pregunta 10, ESE_AC7_M).

Por lo tanto, se puede decir que dentro de esta categoría emergente se observa la importancia de la habilidad de escucha en el proceso de comprensión y construcción de relaciones humanas significativas. El énfasis en esta habilidad resalta la capacidad esencial de los trabajadores sociales para entender las experiencias, perspectivas y necesidades de los individuos desde un enfoque empático y compasivo. Al hacerlo, los trabajadores sociales pueden fortalecer sus intervenciones y contribuir significativamente a la promoción del bienestar individual y comunitario. La escucha empática se convierte así en una herramienta poderosa para el trabajo social, facilitando la construcción de relaciones más armónicas y el abordaje adecuado de conflictos en el proceso de ayuda y apoyo a las personas. Ahora bien, de acuerdo con el eje de sistematización planteado inicialmente, se lograron implementar diferentes estrategias que dieron paso al cumplimiento de objetivos, como la sana convivencia y la atención de calidad, sin embargo, el pilar fundamental y trascendental durante todo el proceso de intervención fue la categoría descrita en esta parte, como es la humanización, la cual permite lograr garantizar el bienestar tanto de los actores sociales como del personal.

Por otra parte, la segunda categoría de análisis que juega un papel importante es la sana convivencia, la cual se refiere a la capacidad de vivir y relacionarse armoniosamente con otras personas en un entorno compartido. Implica respetar los derechos y las diferencias de los demás, comunicarse de manera efectiva, resolver conflictos de manera constructiva y colaborar para

mantener un ambiente de bienestar y paz. En una convivencia sana, se promueve el diálogo, la solidaridad y la cooperación. Marina (2010).

Teniendo en cuenta lo anterior, la calidad de vida de los adultos mayores se ve enormemente beneficiada por una convivencia sana, donde tanto la familia como los cuidadores desempeñan un papel esencial al proporcionarles apoyo, compañía y afecto. Esta dinámica favorece un envejecimiento activo y saludable, y mejora la calidad de vida en esta etapa. En un contexto más amplio, la convivencia sana también es crucial en proyectos sociales, ya que promueve relaciones armoniosas y pacíficas, caracterizadas por la tolerancia, la empatía y la solidaridad. Esta aproximación constituye una alternativa valiosa para impulsar el bienestar emocional y la calidad de vida de esta población. El planteamiento mencionado, da paso a preguntarse ¿Cómo se puede promover la sana convivencia en la Fundación Amparo San José, teniendo en cuenta la presencia de la gran cantidad de individuos que conviven día a día y que tienen personalidades diferentes?

Si se comprende, que la convivencia humana es compleja cuando hay una gran cantidad de individuos, en un contexto como el de la fundación Amparo San José, donde se encuentran aproximadamente 173 adultos mayores activos, de los cuales, cada uno de ellos es un mundo, con puntos de vista diferentes, historias de vida distintas y personalidades variables; es inevitable que se presenten diferencias entre los usuarios en el día a día. Frente a esta situación, desde el equipo de Trabajo Social se buscó implementar diferentes alternativas que despertaran emociones en los adultos mayores como la felicidad, para que puedan crear lazos emocionales entre ellos, así fue que se utilizaron espacios recreativos con el fin de que los usuarios logran compartir un momento con sus compañeros, de este modo, fue posible crear consciencia en ellos sobre la empatía y sana convivencia, logrando que se comprometieran a evitar discusiones y de que informen si presentan alguna dificultad, para que un intermediario sea un puente de solución al problema. Así mismo, al personal médico, se le concientizó en brindar un trato digno y equitativo a todos los usuarios, para evitar discusiones entre ellos.

Por consiguiente, desde el área de Trabajo Social es posible generar procesos de reflexión y autoconsciencia con la población, que aporte a la sana convivencia de los grupos, puesto que, para llegar a una convivencia estable y tranquila es necesario que cada uno de los integrantes aporte con

su granito de arena. Es así que, se promueve el aprendizaje, el desarrollo personal y social al brindar herramientas que posibilitan mejorar la calidad de vida. Así mismo, se da paso a establecer conexiones significativas entre los participantes, construyendo relaciones de confianza y apoyo mutuo.

Ahora bien, la primera categoría emergente que se determinó en la categoría de sana convivencia fue, ***compromiso profesional desde la humanización del servicio***, donde el autor Rogers, C. (1959). Nos habla sobre lo esencial que es en diversos ámbitos, que van desde la atención médica y la educación hasta el servicio al cliente. Este enfoque destaca la importancia de tratar a las personas con empatía, respeto y dignidad en todas las interacciones profesionales. En este sentido, para Tobón, S., & Rojas, A. (2013), el compromiso profesional de los trabajadores de la salud es un aspecto crítico para garantizar servicios de salud de alta calidad, y la humanización del servicio juega un papel crucial en este compromiso. Frente a lo mencionado, ¿Qué sucede si los profesionales se comprometen a brindar una atención humanizada en el servicio? El proceso de humanización en el ámbito profesional contribuye a generar un ambiente acogedor para el otro, fortaleciendo las relaciones, aumentando la seguridad del usuario y previniendo errores en las intervenciones. En este punto, es vital reconocer que, para lograrla sana convivencia, los adultos mayores deben recibir un trato totalmente humanizado, no solo por parte del personal sino también de sus compañeros.

En la Fundación Amparo San José, el compromiso con la humanización y el buen trato en el cuidado del adulto mayor se hace evidente en cada interacción, desde las visitas domiciliarias que representan una experiencia emblemática en el trabajo social, ya que permiten una comprensión más profunda de los casos al observar directamente el entorno y las condiciones de vida de los individuos. Estas visitas no solo proporcionan información crucial, sino que también fomentan la construcción de relaciones de confianza y la identificación de necesidades específicas para ofrecer una intervención más efectiva y centrada en la persona, reflejando el enfoque de la fundación en promover el bienestar integral de sus usuarios mediante la atención personalizada y las actividades lúdico-pedagógicas enriquecedoras.

En complemento, se reconoció como categoría emergente los **derechos y deberes institucionales**, que, desde esta perspectiva, Baltes, MM y Carstensen, LL (2010) sugieren que para garantizar una atención adecuada a las necesidades y preocupaciones de todos los involucrados, es crucial involucrar a los adultos mayores, al personal de las instalaciones y a otros actores relevantes en la elaboración de un plan que aborde temas relacionados con los derechos y deberes. Esto considera la legislación y políticas locales o nacionales pertinentes relacionadas con los derechos de los adultos mayores, con el propósito de mejorar su calidad de vida. Adicionalmente, para Chapman, C. (1980), las enfermeras y los pacientes tienen derechos, pero también responsabilidades, y comprender estas relaciones puede prevenir conflictos y mejorar la atención al paciente. En este sentido, ¿Qué tan importante es para los actores sociales de la institución conocer sus derechos y deberes? En este punto, es necesario reconocer que todos los integrantes de la Fundación Amparo San José deben conocer los derechos y deberes que tienen en la institución, de este modo se pueden evitar conflictos y concientizar a los adultos mayores sobre la importancia de cumplir a cabalidad estos aspectos, para que reconozcan que su participación es relevante, además de que los derechos y deberes son vitales para lograr una sana convivencia cuando se cumplen a cabalidad.

Teniendo presente las capacitaciones lúdicas pedagógicas sobre derechos y deberes institucionales de adultos mayores fue una experiencia dinámica y enriquecedora. Mediante juegos y actividades interactivas, los participantes pudieron comprender mejor sus derechos legales, como el acceso a la atención médica y a morir dignamente. También se destacaron sus deberes, como el respeto hacia los demás residentes y profesionales y el cumplimiento de las normas, lo que permitió que los usuarios reflexionaran sobre la importancia de conocer sus derechos y deberes. Se dieron cuenta de cómo esto les empodera y les permite tomar decisiones informadas sobre su vida en la institución. Además, reconocieron cómo una mayor comprensión de estos aspectos puede mejorar su calidad de vida y promover un ambiente más respetuoso. En conclusión, estos encuentros no solo proporcionaron conocimientos prácticos, sino que también fortaleció la autonomía y la dignidad de las personas mayores, preparándolos para ser agentes activos en la defensa de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes.

Otra categoría emergente importante dentro de la sana convivencia es la **calidez humana**, puesto que, destacadas figuras en el ámbito de la psicología humanista han resaltado la importancia de la calidez humana como un elemento fundamental en las interacciones sociales. En el marco de su teoría de la jerarquía de necesidades, **Maslow** (1954) sostiene que satisfacer la necesidad de amor y pertenencia implica establecer relaciones interpersonales caracterizadas por el afecto, la comprensión y el respaldo emocional. Por otro lado, **Rogers** (1995) enfatiza que los terapeutas deben demostrar autenticidad, empatía y aceptación incondicional hacia sus clientes para crear un ambiente propicio para el crecimiento personal. Frente a ello, es importante comprender que en los contextos donde la convivencia juega un rol importante, cuando los integrantes del grupo manejan la empatía y relaciones cálidas entre ellos y con el personal, la comunicación se convierte en asertiva y aporta de manera significativa a que la convivencia entre los integrantes y el personal sea sana.

Para responder esta categoría emergente, se trae a coalición los siguientes testimonios:

Aquí es muy diferente desde que llegaron ustedes se preocupan y nos quieren No pues es muy bueno ¿no? Uno les agradece mucho la mayoría de los estudiantes que n traen estas actividades, nos traen bueno momentos entonces somos agradecidas de todas ustedes y nos hemos sentido bien gracias (Ver anexo E, pregunta 1, ESE_AC3_M).

Hasta el momento todo ha estado muy bien su trabajo ha sido bueno han trabajado bien tanto usted como su compañerita, las dositas todo bien y ha tenido un significado buen. (Ver anexo E, pregunta 1, ESE_AC7_M).

De los cuales se reconoce, la importancia de la empatía en el buen trato por parte de las estudiantes es un punto fundamental para reforzar lazos de confianza en la intervención. La empatía permite a las estudiantes ponerse en el lugar de los usuarios, comprender sus emociones y experiencias desde su perspectiva. Al mostrar empatía en su trato, las estudiantes pueden generar un ambiente de respeto y comprensión mutua, lo que facilita una relación de confianza entre ellas y los usuarios. Esta conexión emocional fortalece la efectividad de la intervención, ya que los usuarios se sienten escuchados, comprendidos y apoyados en su proceso de cambio y crecimiento.

En este sentido, una categoría emergente necesaria es **el mejoramiento de relaciones interpersonales**, Goleman (2010) resalta que cultivar la empatía y la competencia emocional son aspectos cruciales para fortalecer y enriquecer las relaciones humanas. Además, para Coco, G., Gullo, S., Fratello, C., Giordano, C. y Kivlighan, D. (2016), los vínculos y el trabajo positivos en sesiones de grupo se relacionan positivamente con la mejora de los problemas interpersonales. Por consiguiente, adoptar una actitud positiva y respetuosa hacia los demás se convierte en un elemento esencial para construir relaciones sólidas y perdurables. Aunado a la categoría anterior para llegar a tener una sana convivencia es crucial que las relaciones entre los integrantes sean de calidez humana y que mejoren las relaciones interpersonales, esto es vital implementarlo en la fundación Amparo San José para que los adultos mayores tengan unas relaciones sólidas y amigables. En este sentido, durante la experiencia, uno de los actores sociales afirmó que su relación con el entorno ha mejorado positivamente, ya que logro afianzar la interacción con sus compañeras para poder cumplir el propósito de mejorar la sana convivencia de la unidad, lo cual indica que el proceso de intervención fue exitoso.

Ahora bien, para lograr una sana convivencia es crucial generar una **intervención integral**, los autores Méndez, M., & Gutiérrez, C. (2014) subrayan la relevancia de atender las necesidades de individuos o grupos desde una óptica integral, donde la intervención en Trabajo Social se considere como un enfoque para abordar las necesidades y desafíos de los sujetos sociales desde una perspectiva holística y multidimensional. Así mismo, es relevante abordar a Carr, E., Levin, L., Mcconnachie, G., Carlson, J., Kemp, D., Smith, C. y McLaughlin, D. (1999) quienes mencionan que una intervención integral consiste en la construcción de relaciones, entrenamiento en comunicación funcional, tolerancia, integración, estilo de vida y comunicación, mejorando de manera efectiva los entornos. En este sentido, ¿Cómo lograr una intervención integral con los adultos mayores? Esta aproximación reconoce las interrelaciones entre diversos aspectos de la vida de las personas, incluyendo lo social, lo económico, lo emocional y lo cultural, y busca intervenir de manera coordinada y colaborativa para fomentar el bienestar integral. En este punto, desde una óptima intervención de Trabajo Social se lograría trabajar a nivel individual con cada adulto mayor para conocer sus fortalezas y dificultades en las relaciones que manejan dentro de la fundación Amparo San José, para posteriormente realizar intervenciones grupales que apunten a la sana convivencia.

Del mismo modo es importante reconocer, que desde la FASJ se vive la experiencia de recibir una atención integral en el cuidado para adultos mayores debido a que ofrecen una combinación de cuidado físico, emocional, social y cognitivo, proporcionada en un ambiente acogedor y respetuoso. Esta atención no solo busca satisfacer las necesidades básicas de los residentes, sino también promover su bienestar integral y su calidad de vida.

También es importante tener en cuenta la ***adquisición de nuevos conocimientos*** como categoría emergente de la sana convivencia, Según Ausubel (1963), puesto que implica integrar de manera activa y significativa la información nueva en la estructura cognitiva ya existente de una persona. Esto puede introducir nuevos conceptos o la adaptación de esquemas mentales existentes para incorporar la nueva información de manera coherente y funcional. Frente a ello, ¿En el caso de las personas mayores, el continuo proceso de adquirir conocimientos es crucial para su desarrollo y bienestar? para implementar la sana convivencia por medio de los diferentes métodos de intervención de Trabajo Social, es importante informarse no solo conceptualmente sino también desde las diversas perspectivas de la población, para de este modo, se pueda generar una verdadera intervención social que apoye la transformación social. Para ejemplificar, es importante traer retomar de la experiencia que, uno de los actores sociales consideró que, después de su participación en el proceso lúdico pedagógico, logró adquirir nuevos conocimientos, aportando en su vida diaria sintiendo la actitud y preparación para contribuir dentro de la sana convivencia en la unidad.

En esta misma línea, otro punto crucial para la sana convivencia es la ***comunicación asertiva por las profesionales***, de acuerdo con Gambrill y Richey (1975), es la capacidad de expresar ideas, emociones y requerimientos de forma transparente, sincera y respetuosa, sin infringir los derechos de otros ni reprimir los propios. En el ámbito de la intervención social, la comunicación asertiva permite a los profesionales establecer relaciones de confianza y colaboración con los individuos atendidos, lo que facilita la identificación de necesidades, la búsqueda de soluciones y la implementación de intervenciones integrales y efectivas. En respaldo a esto, Omura, M., Maguire, J., Levett-Jones, T. y Stone, T. (2017) dicen que los programas de formación en comunicación asertiva para profesionales sanitarios y estudiantes son eficaces para mejorar la competencia comunicativa y la seguridad del paciente. Frente a ello, ¿Qué tan importante es la comunicación

asertiva por parte de los profesionales en la institución para lograr una sana convivencia? se conoce que el personal de salud tiende a padecer del síndrome del burn out por la sobre carga laboral, sin embargo, el personal nunca debe perder esa humanización y trato digno a los pacientes, especialmente a los adultos mayores, a quienes se les debe garantizar su bienestar, por lo tanto, para lograr la sana convivencia, es indispensable la comunicación asertiva por parte del personal psicosocial y de salud.

En la Fundación Amparo San José se logró establecer relaciones de confianza y colaboración durante el proceso de sistematización de la práctica formativa, esto visto en los talleres implementados por el equipo interdisciplinario, en los cuales se evidenciaron la colaboración y búsquedas de soluciones a las problemáticas que se presentan en el contexto de la institución, donde primo el bienestar y calidad de vida de los usuarios de la FASJ, por lo tanto existió la mejora de habilidades de interacción social con los mismo trabajadores y su población beneficiaria.

Teniendo en cuenta lo anterior, también es vital reconocer otra categoría emergente como es el **fortalecimiento de la empatía**, según Butler, R. N. (2009), el desarrollo de la empatía comprende la mejora de la habilidad para comprender y experimentar las emociones y vivencias de los demás, especialmente en momentos difíciles o de vulnerabilidad. Incluso, para Sorensen, R. (1998), la empatía funciona mejor cuando los individuos se parecen entre sí, creando un método de autofortalecimiento que, moldea una población de individuos similares, resolviendo sus conflictos y dificultades. Por lo tanto, ¿Cómo proporcionar un apoyo emocional efectivo y una atención centrada en la persona a los adultos mayores?, para esto, es crucial que tanto los cuidadores como las personas mayores fortalezcan su empatía. Los cuidadores que poseen empatía son capaces de comprender las necesidades emocionales y psicológicas de los adultos mayores, lo que les permite ofrecer un cuidado más personalizado y sensible. Frente a ello, para lograr una sana convivencia es fundamental que los integrantes de la fundación, tanto adultos mayores como el personal, reflexionen para ser personas más empáticas, solo de este modo es posible lograr una sana convivencia. Para respaldar lo anterior, algunos de los adultos mayores de la institución mencionaron que, lograron comprender al otro desde sus necesidades y emociones, dejando a un lado las peleas llegando a ser unas personas más empáticas y receptivas ante el contexto en el que viven.

Ahora bien, es necesario la ***apropiación de estrategias***, desde la perspectiva de Smith, el trabajo social con personas mayores incluye adaptar y aplicar programas y servicios diseñados para atender sus variadas necesidades. Es fundamental involucrar a los adultos mayores en este proceso, tomando en cuenta su entorno socioeconómico y cultural, fortalecer sus redes de apoyo, y llevar a cabo evaluaciones periódicas para asegurar la efectividad y pertinencia de las intervenciones. Además, para Askheim, O., Beresford, P. y Heule, C. (2017), las estrategias para cerrar brechas, como la integración de la participación de los usuarios de servicios en la educación en trabajo social y el desarrollo de cursos conjuntos, pueden ayudar a cerrar la brecha entre el conocimiento experto y experiencial en la práctica. De este modo, ¿A través del trabajo social, es posible mejorar la calidad de vida y el bienestar de los adultos mayores? Es por ello, que cada acción encaminada a la sana convivencia dentro de la fundación requiere que el personal se apropie de las estrategias que se van a implementar, no solo para interiorizarlas sino para que sean de gran impacto en las acciones que se tomen para el mejoramiento del bienestar individual y colectivo de los sujetos sociales, en esta misma línea actor clave 5 menciona que a lo largo de la intervención del proceso lúdico pedagógico se logró evidenciar un adecuado uso de las estrategias lo que favoreció la apropiación y recepción de los temas abordados.

A raíz de lo anterior, a través del trabajo social, es posible mejorar la calidad de vida y el bienestar de los adultos mayores. La Fundación Amparo San José debe asegurar que su personal se apropie de las estrategias implementadas para tener un impacto positivo en el bienestar individual y colectivo. Es esencial un enfoque integral que aborde la salud física, mental, la participación social y el acceso a servicios. Programas recreativos, terapias ocupacionales y espacios de socialización son clave, así como la capacitación continua del personal. Involucrar a las familias y la comunidad fortalece el apoyo, y la evaluación constante de las estrategias permite adaptarlas a las necesidades cambiantes. Con este enfoque, la fundación puede promover un envejecimiento digno y pleno.

Así mismo, para adentrarse a la sana convivencia es fundamental otra categoría emergente del ***respeto mutuo***, para García (2015), constituye un aspecto fundamental en las relaciones interpersonales. Esto implica la apreciación y el reconocimiento de la dignidad, los derechos y las

diferencias de los demás. Este concepto se fundamenta en la premisa de tratar a todos con cortesía y consideración, sin importar sus particularidades. Así mismo, para Huo, Y. y Binning, K. (2008), el respeto en la vida grupal impacta el compromiso social, la autoestima y la salud a través de dos vías (evaluación del estado y agrado) influenciadas por las interacciones con las autoridades del grupo y los pares. Frente a ello, ¿se puede lograr la escucha activa en la atención a los adultos mayores?, esto conlleva a practicar la escucha activa, demostrar empatía y aceptar la diversidad en todos los individuos sociales. En este sentido, trabajar con los adultos mayores de la fundación el tema del respeto mutuo es fundamental para que su convivencia mejore, permitiéndoles reconocer que pueden tener diferencias entre ellos, pero que no es un motivo para irrespetarse.

Desde este punto de vista, en la Fundación Amparo San José, desde el área de trabajo social y psicología se organizaron sesiones de conversación guiada (diálogos interactivos), los cuales permitieron que los usuarios puedan expresar sus sentimientos sobre lo que es vivir y convivir desde que llegó a la institución. Las profesionales estuvieron atentas, validando sus emociones y utilizando técnicas de escucha activa. Donde se logró rescatar que las personas mayores se sintieron comprendidas y aliviadas al final de la sesión, fortaleciendo así los lazos emocionales dentro de la población de la fundación.

Otra categoría emergente importante es el *trabajo interdisciplinario*, el cual requiere de la cooperación entre distintas disciplinas para abordar problemas complejos desde múltiples perspectivas. Un concepto teórico clave es la "transdisciplinariedad", propuesto por Basarab Nicolescu, el cual busca superar los límites de estas disciplinas para lograr una comprensión más amplia y profunda de los fenómenos estudiados. Este enfoque facilita la comprensión de los diversos niveles de la realidad al integrar distintos modos de conocimiento y superar las divisiones entre disciplinas, además de promover la colaboración entre áreas del saber, reconociendo la complejidad de los problemas contemporáneos y fomentando un diálogo entre diferentes formas de conocimiento, que incluyen tanto las ciencias sociales como las humanísticas. Adicionalmente, según Petri, L. (2010), la colaboración interdisciplinaria en la atención médica implica procesos centrados en problemas, compartir y trabajar juntos, con beneficios para los pacientes, las organizaciones y los proveedores de atención médica. Frente a esto, ¿el equipo interdisciplinario brinda una atención óptima e integral a los actores sociales? se identificó que, en la fundación

Amparo San José, los adultos mayores reciben atención integral en disciplinas como Trabajo Social, Psicología, comunidad religiosa, gerontología, terapia ocupacional, fisioterapia, jefes y auxiliares de enfermería. Esto indica que reciben atención en salud, psicosocial y espiritual, facilitando el apoyo desde las diferentes áreas que aportan a la sana convivencia.

Además, se detectó como categoría emergente para la convivencia sana, la ***adquisición de habilidades sociales***, según Albert Bandura, no se limita a las experiencias directas, sino que también ocurre a través de la observación y la imitación de modelos sociales significativos. Bandura argumenta que las personas aprenden nuevas habilidades sociales al observar el comportamiento de otros y los resultados de ese comportamiento. Este proceso implica prestar atención al modelo, retener la información observada, reproducir el comportamiento observado y estar motivado para imitarlo. Además, Bandura resalta la importancia de los procesos cognitivos, como la autoeficacia percibida y la autorregulación, en el desarrollo de habilidades sociales. En complemento, según Bruggencate, T., Luijkx, K. y Sturm, J. (2017), las necesidades sociales de los adultos mayores son diversas e incluyen conexión, participación e independencia, lo que requiere intervenciones que se centren en la conexión, la participación y la independencia. Entendido de esta forma, ¿Cómo los adultos mayores de la fundación pueden ganar habilidades sociales? Realmente, para que los adultos mayores puedan relacionarse con facilidad y armonía, es vital que cuenten con las habilidades sociales necesarios para relacionarse con los demás y entablar vínculos de amistad y cercanía con quienes convive, así como con el personal que le atiende diariamente. Para respaldar lo mencionado anteriormente, uno de los actores sociales dio a conocer que después de su participación en el proceso lúdico pedagógico, pudo mejorar emocionalmente logrando ser una persona con escucha activa, donde rescato varias enseñanzas que ayudaron a fortalecer sus habilidades sociales.

Adicionalmente se encontró la ***autonomía emocional***, que según Howard Gardner (1995), se refiere a la habilidad de tener el control sobre nuestras propias emociones y de vivir en consonancia con nuestros valores y principios, en lugar de estar influenciados por expectativas externas o las opiniones de los demás. Este enfoque puede promover una mayor importancia en el desarrollo de habilidades emocionales, incluida la autonomía emocional, como una parte esencial del crecimiento humano. En apoyo, para Sánchez, S., García, C., Ramírez, E., Moreno, K., & Cantú,

G. (2019), la baja autonomía en los adultos mayores está relacionada con factores como el bajo apoyo social, el deterioro cognitivo, la ansiedad y las limitaciones en las actividades de la vida diaria. En este sentido, ¿Cómo los adultos mayores pueden lograr autonomía emocional? La verdad es que el autocontrol y autonomía de las emociones juega un papel fundamental en las relaciones sociales e interacciones que tienen los adultos mayores de la fundación Amparo San José, para ello se debe trabajar con cada sujeto el reconocimiento de sus emociones y como proyectarlas de manera sana para que no perturben a los demás e impida que se dé una convivencia sana.

Uno de los objetivos de los talleres ludico-pedagógicos realizados en la Fundación por parte de las practicantes de Trabajo Social, fue desarrollar la capacidad de autonomía, logrando el autodescubrimiento y el desarrollo personal, tomando decisiones de acuerdo con su propia voluntad, durante estas sesiones, los participantes se embarcaron en un viaje de autodescubrimiento y de desarrollo personal. A través de juegos, actividades creativas y reflexiones guiadas, se les brindó la oportunidad de explorar sus intereses ocupacionales, habilidades y deseos. Con el apoyo del equipo interdisciplinario de la fundación, se logró identificar que cada adulto mayor se sintió capacitado para tomar decisiones de acuerdo con su propia voluntad, fortaleciendo así su autonomía y confianza en sí mismos. La experiencia no solo proporcionó herramientas prácticas para la vida diaria, sino que también les permitió a los sujetos sociales sentirse empoderados y valorados en su proceso de envejecimiento.

En continuidad, se identificó como categoría emergente la *participación activa* para lograr una sana convivencia, según Hart (1997), se define como el proceso mediante el cual los individuos están significativamente involucrados en la toma de decisiones que impactan sus vidas y comunidades. De manera similar, se puede entender la participación activa de las personas mayores como su capacidad y disposición para involucrarse en actividades que beneficien tanto a ellos mismos como a la sociedad en general. Esta integración no solo fomenta un envejecimiento activo y saludable, sino que también contribuye al bienestar tanto individual como colectivo. Así menciona también Aroogh, M. y Shahboulaghi, F. (2020), puesto que, el concepto de participación social de las personas mayores se centra en actividades comunitarias e interacciones interpersonales, con antecedentes y consecuencias influenciados por factores individuales, ambientales y sociales. Ahora bien, ¿Cómo se puede fomentar la participación activa de los adultos

mayores? En este punto es muy importante permitir a los adultos mayores involucrarse en la toma de decisiones y para ello se les debe fomentar la participación que es el puente para lograr una sana convivencia.

Es importante mencionar. que, desde la Fundación Amparo San José, el equipo de Trabajo Social promovió la participación de los adultos mayores. A través de reuniones, actividades participativas y el diligenciamiento del formato PQRSF, donde se les da voz para expresar sus opiniones y sugerencias sobre aspectos importantes de su vida en la institución. Esto permitió crear un sentido de pertenencia más fuerte, fortaleciendo su autoestima y calidad de vida, de esa experiencia es relevante mención que, gracias a la participación de los sujetos sociales, los talleres se llevaron a cabo de forma exitosa, obteniendo cambio significativo en el proceso de intervención.

Otro aspecto fundamental que permite la sana convivencia es la ***actitud de servicio***, que para Payne (2014), se caracteriza por un compromiso ético y una disposición empática hacia las personas y comunidades a las que se atiende. Esto representa un constante interés en su bienestar y la promoción de la justicia social. Por otro lado, Lucas (2016) la describe como la disposición interna de los empleados para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, demostrando empatía, cortesía y compromiso en todas las interacciones sociales. Además, indica que esta actitud se fortalece con la práctica, lo que conlleva al desarrollo de competencias personales, habilidades para resolver problemas y maestría en los procesos. Por lo tanto, desde el que hacer profesional de Trabajo Social es indispensable contar con una actitud de servicio, aún más cuando se interviene con adultos mayores quienes requieren de total disposición del personal para apoyarlos, por ende, que el personal psicosocial muestre actitud de servicio ante ellos permite que los pacientes se sientan apreciados y aporte a la sana convivencia dentro de la fundación.

De el mismo modo, dentro de la sana convivencia se identificó como categoría emergente el ***adecuado uso de estrategias***, Porter (1982) subraya que el eficaz empleo de estrategias requiere la capacidad de una organización para seleccionar y ejecutar acciones que le permitan establecer una posición sólida en su entorno competitivo, aprovechando de manera óptima sus recursos y capacidades distintivas. Por otro lado, Payne (2014) describe el correcto uso de estrategias en trabajo social como la deliberada selección y aplicación de métodos y técnicas de intervención

orientados a promover el bienestar social, fortalecer los sistemas de apoyo, y capacitar a individuos y comunidades para superar desafíos y propiciar un cambio positivo. Por lo tanto, ¿desde Trabajo Social se pueden implementar diferentes estrategias y técnicas grupales que aporten al fortalecimiento grupal que de pie a la sana convivencia? Desde Trabajo Social, se implementaron estrategias y técnicas grupales, como actividades recreativas y talleres de habilidades sociales, para mejorar la integración y participación de los adultos mayores. Estas intervenciones crearon espacios de diálogo, fortalecieron la cohesión grupal, mejoraron las relaciones interpersonales y promovieron una convivencia armoniosa, logrando resultados positivos en el bienestar emocional y social de los participantes.

El *fortalecimiento de la sana convivencia* también emergió de sana convivencia, según Barudy (2007), requiere promover relaciones interpersonales basadas en el respeto, la solidaridad y la equidad en contextos comunitarios. Esto se alcanza mediante el fomento de la comunicación efectiva, la empatía y la resolución pacífica de conflictos. En el ámbito del trabajo social con adultos mayores, Rodrigo (2013) amplía este concepto, resaltando la promoción de relaciones positivas, el apoyo mutuo y el desarrollo de redes de solidaridad en las comunidades donde residen las personas mayores. Este proceso busca mejorar su calidad de vida y bienestar emocional, fortaleciendo así su integración y participación activa en la sociedad. Por lo tanto, ¿En la fundación Amparo San José se pueden realizar intervenciones sociales que permitan el fortalecimiento de la sana convivencia? Esto puede lograrse a partir de la promoción de relaciones armoniosas y el respaldo comunitario, solo de esta forma se puede contribuir al bienestar emocional y la calidad de vida de los adultos mayores, facilitando su inclusión social y participación activa en su entorno. En la fundación Amparo San José la sana convivencia mejoró de manera significativa después del proceso implementado, dado que, inicialmente se logró mirar los conflictos que se presentaban dentro de las unidades. No obstante, fue posible ver como los usuarios adquirieron mayor comprensión y empatía lo que conllevó a mejorar la sana convivencia.

Por otro lado, una categoría emergente es el *aprendizaje activo en la tercera edad*, que se caracteriza por un enfoque educativo que involucra la participación directa y activa de los adultos mayores en su proceso de aprendizaje. Reconoce que el aprendizaje es un proceso continuo a lo

largo de la vida y que las personas mayores mantienen la capacidad y el interés en seguir adquiriendo conocimientos y desarrollándose. En contraposición a un enfoque pasivo donde los adultos mayores simplemente reciben información de manera unilateral, el aprendizaje activo promueve la participación activa, la reflexión y la aplicación práctica de lo aprendido. Esto puede manifestarse a través de actividades como discusiones grupales, proyectos de investigación, juegos de roles, actividades prácticas y el uso de tecnología educativa (Merriam, SB, Caffarella, R. S. y Baumgartner, LM, 2012). Frente a ello, ¿se puede involucrar a las personas de la tercera edad en su aprendizaje activo? Realmente los integrantes de la fundación Amparo San José si pueden introducirse en su propio proceso de aprendizaje de manera efectiva, de esta forma podrán desarrollar habilidades cognitivas, sociales y emocionales significativas, así se podrá aportar a la sana convivencia de la fundación. Por ejemplo, cuando el equipo de trabajo social ideó unas actividades centradas en el aprendizaje activo para involucrar a las personas mayores. De este modo se organizaron sesiones interactivas donde los adultos mayores compartieron sus historias de vida, conocimientos y habilidades con el resto de los compañeros de la unidad. Además, se implementaron actividades de aprendizaje práctico, como arte y manualidades adaptadas a sus capacidades. Esta participación no solo promovió el intercambio generacional, sino que también estimuló el bienestar emocional y cognitivo de los residentes.

Ahora, se determinó como categoría emergente la ***intervención socioeducativa*** dentro de la sana convivencia, según Rodrigo (2015), es un proceso planificado que busca fomentar las oportunidades, la participación y el bienestar general de este grupo demográfico. Por otro lado, Tedesco (2002) la define como un conjunto de actividades dirigidas a aumentar la igualdad, la participación y el acceso a la educación, especialmente para los grupos desfavorecidos de la sociedad. Por lo tanto, ¿fue exitosa la intervención socioeducativa en la fundación Amparo San José? Durante el proceso de sistematización de experiencias fue evidente que los procesos socioeducativos fueron exitosos con los actores sociales, puesto que mostraban interés y participación, por lo tanto, se pueden seguir implementando procesos de capacitación que permitan despertar la curiosidad y enriquecer los conocimientos de los adultos mayores de la Fundación Amparo San José, en estas intervenciones se combinó aprendizaje práctico con momentos de reflexión y conexión emocional. A través de talleres y conversaciones profundas, los usuarios

adquirieron nuevas habilidades y compartieron experiencias, creando un ambiente de apoyo mutuo y enriquecimiento emocional tanto para ellos como para las estudiantes de Trabajo Social.

Para cerrar, la última categoría emergente identificada dentro de la sana convivencia fue la ***distribución del tiempo de intervención***, Covey (1989) propone que una gestión más eficiente del tiempo de intervención implica la identificación y priorización de actividades según su importancia y urgencia, utilizando herramientas como la matriz de Eisenhower para discernir entre lo importante y lo urgente. En el campo del trabajo social, estos principios pueden aplicarse para administrar el tiempo de manera efectiva, asegurándose de dedicar suficiente atención a las actividades que tienen un mayor impacto en el bienestar de los individuos y comunidades. Esto incluye la planificación de intervenciones significativas, la construcción de relaciones terapéuticas y el seguimiento de casos. ¿Cómo llevar a cabo el proceso de intervención con los adultos mayores sin afectar el proceso por el tiempo? En este aspecto, es vital tener en cuenta que si bien, el proceso de intervención y sistematización se realizó durante dos semestres consecutivos, cuando se busque implementar un proceso de intervención es necesario establecer tiempos acordes al mismo, especialmente para evitar que los procesos se vean afectados o cortados, lo cual puede generar que, en vez de generar transformación, se manipule a la población sin generar cambio. Por ejemplo, en esta categoría emergente, algunos actores sociales reconocen que se pudo manejar de mejor manera el tiempo de intervención, el cual fue reducido para lo que se puede implementar en la fundación. Ahora bien, la categoría de sana convivencia planteada en el eje de sistematización, fue fortalecida desde el área de Trabajo Social entre el personal de la fundación Amparo San José de la ciudad de Pasto y la población beneficiaria, esto se logró por medio de procesos de sensibilización con diferentes estrategias lúdico pedagógicas y de espacios reflexivos que permitieron dar voz no solo a los adultos mayores, sino también al personal, identificando aquellas brechas que se encontraban al momento de la atención.

Finalmente, la última categoría de análisis se enfatiza en **la atención de calidad de los adultos mayores**, la cual se caracteriza por ofrecer un cuidado completo que atiende sus necesidades físicas, emocionales y sociales de manera respetuosa y adaptada a cada persona. Esto incluye servicios médicos, apoyo emocional, actividades recreativas y sociales, y la promoción de

la autonomía y el bienestar general. Se reconoce la importancia de preservar su dignidad y calidad de vida, adaptando los servicios según cada caso y fomentando su participación en las decisiones que afectan su cuidado. Instituto Nacional de Geriátría, (2018).

En esta línea de pensamiento, los adultos mayores frágiles necesitan una óptima atención médica, por lo que la atención debe ofrecerse en un contexto de respeto, evitando estereotipos, ya que los servicios dirigidos a los adultos mayores deben contar con personal capacitado para atender sus necesidades específicas sin caer en discriminación o prejuicios hacia esta población.

Comprendiendo lo planteado anteriormente, es necesario indagar, ¿el personal de salud de la fundación Amparo San José, estuvo dispuesto a brindar una atención de calidad a los adultos mayores? La verdad es que, desde el equipo de Trabajo Social, se realizó un trabajo direccionado al personal que atiende a los usuarios de la fundación, por lo que se realizaron diferentes acercamientos tanto de capacitación para que reconocieran la importancia de una atención de calidad, así mismo a los adultos mayores para que reconocieran que son sujetos de derechos y deben recibir una atención integral. Ahora bien, fue necesario evaluar si hubo cambios en la atención, por lo que se aplicaron estrategias de evaluación tanto a los usuarios como al personal, lo cual permitió evidenciar que el personal médico interiorizó la importancia de la atención de calidad y la humanización, puesto que se reflejó en la comunicación efectiva, resolución de conflictos, toma de decisiones colaborativas, humanización del servicio y atención de calidad, fundamentales para mejorar la convivencia y abordar los problemas manera constructiva, promoción de la conciencia intercultural y la valoración de la diversidad, fomentando la inclusión y el respeto.

Ante ello, fue evidente que Trabajo Social realizó un proceso de intervención importante con el personal médico, por lo tanto, el personal si estuvo dispuesto a garantizar una atención de calidad en la Fundación Amparo San José, por lo que es importante que estas conductas continúen a lo largo del tiempo, para que todos los usuarios se sientan acogidos en su espacio.

Por otro lado, la primera categoría emergente de atención de calidad es ***reconocimiento de la importancia de la humanización***, que según Pérez et al. (2019), mencionados en Díaz et al. (2020), la humanización es fundamental para asegurar un cuidado completo y centrado en el individuo, que fomente la dignidad, la empatía y la calidad de vida. La atención humanizada no se limita a un conjunto de procesos y estructuras, sino que implica una interacción compleja que considera aspectos emocionales, centrándose en la persona en su totalidad y respetando sus derechos fundamentales. Por ello, reconocer la humanización de cada uno de los adultos mayores que pertenecen a la fundación es primordial, solo de esta forma es posible brindarles una atención de calidad a cada uno de los pacientes.

En conexión con la categoría emergente anterior, está la ***atención centrada en la persona***, la cual según Bernabei (2000), sugiere una definición completa de este método en el ámbito del cuidado de personas mayores. El autor destaca la importancia de reconocer la individualidad y la dignidad de las personas mayores y adaptar los servicios de salud y los programas de atención para satisfacer sus necesidades específicas. Bernabei defiende un enfoque integral que tenga en cuenta no solo los aspectos médicos, sino también los emocionales, sociales y culturales. En este sentido, si se implementa un modelo de atención centrada en la persona se puede garantizar una atención de calidad en cada uno de los usuarios, puesto que así se puede reconocer y priorizar el bienestar de los adultos mayores a partir de la solvencia de sus necesidades, es por ello que, la fundación Amparo San José, se caracteriza por la atención individualizada y personalizada que se brinda a cada actor social.

En este sentido, otra categoría emergente es el ***bienestar personal***, Diener y Biswas (2008), han resaltado la importancia de comprender el bienestar personal en términos de satisfacción con la vida, emociones positivas y la ausencia de emociones negativas. Según su perspectiva, el bienestar personal implica sentirse bien tanto con uno mismo como con la vida en general. Estos investigadores han realizado contribuciones significativas al campo del bienestar personal al enfatizar la relevancia de las emociones positivas, explorar estrategias para aumentar la felicidad y considerar cómo los factores culturales influyen en la experiencia del bienestar. Así mismo, Tam, W., Poon, S., Mahendran, R., Kua, E. y Wu, X. (2020), consideran que, las intervenciones basadas

en los recuerdos y la memoria de esta población reducen significativamente los síntomas depresivos y mejoran la satisfacción con la vida en adultos mayores cognitivamente intactos, al tiempo que mejoran la autoestima y promueven el bienestar psicológico y la felicidad. Frente a ello, necesario reconocer que, al brindar una atención de calidad, lo que conlleva a priorizar el bienestar personal de cada uno de los pacientes. Retomando la experiencia, algunos actores notaron cambios actitudinales en los profesionales, después de haber participado en el proceso de intervención con las estudiantes de Trabajo Social, tales, como: empatía, comunicación asertiva con los usuarios, teniendo en cuenta sus opiniones y buscando la satisfacción de sus necesidades, así mismo se evidenció la disposición hacia el otro, en ser amigables al compartir más con los usuarios, mejorando la convivencia tanto con sus compañeros como con los usuarios, brindándoles de esta manera un mejor bienestar social.

Adicionalmente otra categoría emergente crucial dentro de la atención de calidad es la **escucha activa**, que según Daniel Goleman (2006), constituye una habilidad vital para el desarrollo de la inteligencia interpersonal. Requiere estar plenamente presente en el momento, mostrando empatía y comprensión hacia los demás, y responder de manera reflexiva y ponderada. Goleman destaca que la escucha activa no se limita únicamente a prestar atención a las palabras del interlocutor, sino que también significa estar consciente de sus emociones, intenciones y necesidades subyacentes. En complemento, Bodie, G., Vickery, A., Cannava, K. y Jones, S. (2015), mencionan que las técnicas de escucha activan, incluidas las conductas verbales, promueven la mejora emocional y la conciencia en las conversaciones, aportando a la resolución de problemas. Frente a ello, ¿Qué importancia tienen la escucha activa en la fundación? La escucha activa es esencial en la comunicación, especialmente en el contexto de atención con adultos mayores. Al practicar la escucha activa, el personal de la institución puede comprender mejor las necesidades individuales de cada residente y responder de manera óptima a ellas. Esto no solo garantiza una atención de calidad, sino que también promueve un ambiente de respeto y empatía donde las personas mayores se sienten valorados y comprendidos. La escucha activa crea un puente de comunicación efectivo que fortalece la relación entre el personal y los usuarios, facilitando así un cuidado más personalizado y centrado en el individuo.

Desde la intervención del Trabajo Social, reflexionar sobre la importancia de escuchar activamente en el contexto de atención a adultos mayores nos lleva a reconocer que la verdadera comprensión y satisfacción de las necesidades de los sujetos sociales, pues al practicar la escucha activa, no solo estamos recogiendo información, sino también mostrando un profundo respeto por la experiencia y la sabiduría de quienes atendemos. Este acto de escuchar con atención nos permite no solo satisfacer sus necesidades físicas, sino también abordar sus emociones, sus preocupaciones y sus deseos más profundos. En última instancia, la escucha activa en la intervención de Trabajo Social con adultos mayores no solo mejora la calidad de la atención que brindamos, sino que también fortalece los lazos de confianza, contribuyendo así a un ambiente de cuidado centrado en la persona.

Así mismo, una categoría emergente detectada es *profesionales capacitadas*, la Organización Mundial de la Salud (OMS) en su informe del 2022 reconoce la necesidad de contar con profesionales debidamente preparados para afrontar los retos en materia de salud y bienestar que enfrenta la población anciana. Resalta la relevancia de la capacitación en el manejo de enfermedades crónicas, la promoción de hábitos de vida saludables y la provisión de apoyo emocional y social para los adultos mayores. Los profesionales capacitados desempeñan un papel crucial en la promoción de la salud y el bienestar de este grupo vulnerable, brindando atención especializada, empática y centrada en el individuo. En esta misma línea, Glazer, M. (1966) dice que ampliar la base de reclutamiento educativo, crear nuevos grupos profesionales y mejorar la calidad de la enseñanza son importantes para satisfacer la necesidad de profesionales altamente capacitados de las sociedades en desarrollo. En este sentido, ¿Qué papel juega el personal capacitado en la fundación Amparo San José? Es relevante mencionar que, contar con un personal óptimo y capacitado para desempeñar tareas dentro de la Fundación Amparo San José es crucial, para que apoyen y atiendan a las personas mayores de manera integral y humanizada. Sin embargo, más allá de la capacitación, es importante que el personal esté sensibilizado y desarrollado en habilidades interpersonales para comprender y abordar las complejas necesidades de los adultos mayores. Además, es necesario asegurar un equilibrio adecuado entre la cantidad de personal y la carga de trabajo, así como promover una cultura organizacional que valore el bienestar del personal para garantizar una atención humanizada y efectiva a los residentes.

Agregando a lo anterior, en la Fundación Amparo San José, la calidad del cuidado a los adultos mayores se ve impulsada por un equipo interdisciplinario altamente capacitado y sensible a las necesidades de esta población. Durante las jornadas de capacitación, el personal no solo adquirió habilidades técnicas, sino que también exploró la importancia de la empatía, la atención de calidad y humanización del servicio en su labor diaria. Estos encuentros los llevó a repensar la forma en que interactúan con los usuarios, buscando siempre ofrecer una atención personalizada y respetuosa. Al finalizar las jornadas de capacitación, el compromiso del equipo con la excelencia en el cuidado de los adultos mayores se vio reforzado, recordándoles la importancia de su labor y el impacto positivo que pueden tener en la vida de quienes atienden.

Una categoría emergente muy importante es la *falta de participación*, en su libro "Bowling Alone", Putnam (2000), describe la "declinación de la participación" como la reducción en la implicación social y cívica en los Estados Unidos. Este término se refiere a la disminución observada en décadas anteriores en la participación en organizaciones comunitarias, clubes sociales, grupos religiosos y otras formas de interacción social. Putnam argumenta, que la participación en estas entidades no solo es crucial para la cohesión social, sino que también genera lo que él denomina "capital social". Así mismo, Eldh, A., Ekman, I. y Ehnfors, M. (2006) mencionan que la falta de participación puede generar experiencias negativas en la atención sanitaria, ya que puede deberse a que la información se proporciona mediante procedimientos estándar y no se adapta a las necesidades individuales. Este concepto se refiere a las conexiones sociales, la confianza y las normas de reciprocidad que promueven la colaboración entre las personas. La disminución de la participación contribuye al deterioro del capital social, lo que puede tener repercusiones negativas en la sociedad. En este sentido, ¿Cómo se puede fomentar la participación activa? Para ello, trabajo social juega un papel fundamental en el apoyo grupal e individual que permite incentivar a la participación de los sujetos y con ellos se pueda trabajar con los usuarios de manera satisfactoria para generar una atención de calidad.

Lo anterior incluye el testimonio de un actor clave el cual menciona:

la disposición de algunos trabajadores porque en algunas ocasiones no asistían a las capacitaciones todos los auxiliares porque no nos pedían dejar solos, y creo que ellos eran los más importantes a conocer lo que es la atención de calidad, ya que ellos son los que

permanecen con nosotros todos los días y lo digo porque yo fui jefe enfermera por muchos años y nosotros como personal de la salud somos lo que mejor atención a los pacientes debemos brindar. (Ver anexo E, pregunta 12, ESE_AC4_M).

De lo anterior se puede mencionar que, la falta de participación de algunos trabajadores a las capacitaciones hace principal énfasis a la necesidad de reconocer la importancia del desarrollo profesional continuo en el campo de la salud. Puesto que las capacitaciones son oportunidades para mejorar las habilidades y conocimientos del personal de institución, de igual manera, destaca la contribución significativa que hacen los auxiliares en la asistencia directa a los pacientes. Reconocer y valorar su papel es fundamental

Además, es importante otra categoría emergente que aporta a la atención de calidad y es la **focalización de la población**, que de acuerdo con González, Rodríguez y Gaitán (2017), la focalización de la población en una intervención social con adultos mayores implica identificar y priorizar este grupo demográfico específico dentro de la población general. Esto incluye considerar no solo la edad, sino también otros factores como el estado de salud, los ingresos, el acceso a recursos y servicios, así como otros elementos que puedan influir en la vulnerabilidad y las necesidades particulares de los adultos mayores. ¿Qué se debe tener en cuenta para caracterizar a los sujetos sociales de la fundación Amparo San José? En ese aspecto se reconoce que, la población de la fundación comparte una característica en común que es la tercera edad, sin embargo, en ellos hay una gran diversidad social, económica, emocional, de salud, entre otros. Para lo anterior, se debe saber que, para brindar una atención de calidad, es crucial realizar una focalización y clasificación de la población de acuerdo con sus necesidades. Esta descripción resalta la importancia de adaptar las intervenciones sociales a las características y circunstancias únicas de los adultos mayores, reconociendo su diversidad y abordando integralmente sus necesidades sociales, emocionales y de salud. Al centrarse en esta población, se busca asegurar una atención adecuada y efectiva, fomentando la inclusión social, la calidad de vida y el bienestar de este grupo etario. Sin embargo, en la experiencia, se encontró una debilidad, y fue la no focalización de la población a intervenir, puesto que al trabajar con adultos mayores se presentó dificultades en el desarrollo de los talleres por el deterioro cognoscitivo de algunos usuarios.

En continuidad, se determinó como categoría emergente **la asignación de funciones concretas**, En su teoría de la burocracia, Weber (1922) introdujo el concepto de "jerarquía de autoridad". Según su enfoque, la asignación de funciones específicas se fundamenta en una clara definición de roles y responsabilidades dentro de la estructura jerárquica de la organización. Como menciona Macías, C., Reyna, M., & Ruiz-Cortés, A. (2012), asignar funciones específicas en una organización, es crucial para gestionar responsabilidades y recursos en los procesos de negocio. Esto permite una coordinación eficiente de las actividades, ya que la asignación de tareas específicas a cada trabajador en función de sus habilidades y capacidades. En este punto cabe preguntarse ¿Cómo maximizar la mejora de la atención en la Fundación Amparo San José? Frente a ello, el personal de la fundación debe tener clara las funciones y objetivos del personal, frente a la atención con cada uno de los adultos mayores, solo así se pueden evitar dificultades desde el ámbito laboral y garantizar una atención de calidad. De este modo se trae la apreciación de la actora clave 1 la cual menciona: Yo creo que mayor tiempo, o sea, si es la falta del tiempo, dedicar mayor tiempo, ya que, pues se les hacen muchas tareas, entonces se va recargando el servicio, o sea, lo que ustedes realizan. En este orden de ideas es relevante mencionar la importancia de la asignación de funciones concretas, pues se cree que al tener muchas actividades el tiempo de intervención es más reducido, por lo tanto, puede ser menos efectivo por la sobre carga de actividades. Desde la perspectiva del trabajo social, es crucial reflexionar sobre la carga de actividades para asegurar una intervención efectiva. Priorizar la calidad sobre la cantidad de actividades, gestionar eficientemente el tiempo y los recursos, evaluar continuamente el impacto de las intervenciones y fomentar un trabajo colaborativo son aspectos clave para mantener un equilibrio.

Otra categoría emergente fundamental es **la gestión de evaluación**, que según Patton (2018), describe la gestión de evaluación como "el empleo planificado y consciente de la evaluación con el propósito de mejorar la efectividad y la eficiencia de una organización". Según él, la gestión de evaluación no se reduce únicamente a llevar a cabo evaluaciones periódicas, sino que también incluye utilizar estratégicamente los resultados para potenciar el rendimiento y alcanzar los objetivos empresariales. Adicionalmente, para Refugios, H. (1981) la evaluación y la gestión de programas deben integrarse para mejorar la eficacia de los programas y su impacto en el mundo. En este orden de ideas, ¿Desde trabajo social como se gestiona la evaluación de la intervención?

Para ello, evaluar la atención brindada a los adultos mayores, se consideran aspectos como la comodidad, la satisfacción con los servicios recibidos, la calidad de la relación con el personal y la adecuación de las actividades ofrecidas a sus necesidades y preferencias. Es importante adoptar un enfoque inclusivo que valore la voz y las opiniones de los beneficiarios directos del servicio.

De esta forma, otra categoría emergente que se relaciona con la atención de calidad son las **estrategias de inclusión**, de acuerdo con Rojas, E (2016), la implementación de estrategias inclusivas es esencial para asegurar que la atención dirigida a las personas mayores sea justa, respetuosa de la diversidad y sin discriminación, lo que fomenta una mejora en su calidad de vida y bienestar. Además, se reconoce que los adultos mayores no solo son integrantes de la sociedad, sino que también forman parte de su riqueza cultural. En complemento Mack, D. y Szulanski, G. (2017) dan a conocer que, las organizaciones pueden gestionar la tensión entre participación e inclusión en la formulación de estrategias combinando prácticas participativas e inclusivas. Ahora bien, ¿Cuál es el impacto positivo de las estrategias de inclusión en la fundación Amparo San José? Las estrategias de inclusión colaboran en el avance social, al promover un equilibrio y desencadenar un proceso de transformación en la estructura de la sociedad. Frente a lo anterior, la inclusión es primordial y más aún en una institución con población diversa, por lo tanto, lo más importante es permitir que los adultos mayores se sientan acogidos en la institución, esto aporta de manera significativa a la atención de calidad.

Para dar soporte a esta categoría, se relaciona el siguiente testimonio:

Podríamos emplear diferentes estrategias que nos permitan hacer un buen proceso de intervención con nuestros usuarios, podríamos trabajar en la parte visual o en la parte auditiva, talleres lúdico-recreativos o talleres lúdico-pedagógicos, entonces al mirar que ya tenemos una población específica podemos lograr un mejor proceso de intervención. (Ver anexo E, pregunta 13, ESE_AC5_H).

Otra categoría emergente relevante es las **habilidades de interacción social**, Andrew M. Pomerantz (2003) propone un enfoque más amplio de las habilidades sociales, que incluye no solo las habilidades verbales (como hablar y escuchar), sino también las habilidades no verbales (como

el lenguaje corporal y la expresión facial) y las habilidades de manejo de situaciones sociales (como la resolución de problemas y la empatía). Ha explorado cómo las habilidades sociales pueden influir en la calidad de las relaciones interpersonales, el ajuste social y el bienestar. Así mismo, Bruggencate, T., Luijckx, K. y Sturm, J. (2017) dan a conocer que, las necesidades sociales de los adultos mayores son diversas, lo que requiere intervenciones que se centren en la conexión, la participación y la independencia. Reconociendo lo anterior ¿el personal de la institución debe contar con habilidades de interacción social para lograr una atención de calidad? En este sentido, el personal que atiende a los usuarios en la fundación Amparo San José debe contar con estas habilidades sociales descritas anteriormente, para lograr empatizar y conectar con los adultos mayores y que de esta forma ellos puedan sentirse más cercanos para garantizarles una atención de calidad, es relevante mencionar que estas habilidades se reforzaron por medio de las capacitaciones debido a que los trabajadores de cada área participaron en actividades diseñadas para mejorar su comunicación, empatía y capacidad de escucha con los adultos mayores. Donde se logró observar que el personal se sintió más preparado para interactuar de manera efectiva y compasiva, fortaleciendo así la calidad del cuidado en la institución.

La implementación de este tipo de capacitaciones de desarrollo de habilidades sociales en instituciones como la Fundación Amparo San José refleja el compromiso del Trabajo Social con el bienestar integral de los adultos mayores. Esta iniciativa no solo fortalece las capacidades del personal para brindar una atención de calidad, sino que también resalta la importancia de cultivar relaciones empáticas y significativas dentro de la institución. Desde el Trabajo Social, es fundamental reconocer el impacto positivo que estas habilidades tienen en la calidad de vida de los adultos mayores y seguir promoviendo prácticas centradas en el respeto, la dignidad en el cuidado de esta población vulnerable.

En esta misma línea, una categoría emergente relevante, es el ***mejoramiento del servicio de salud***, que según Avedis Donabedian (1988), requiere la optimización de las estructuras y los procedimientos de atención para alcanzar resultados superiores en salud y satisfacción del paciente. Donabedian subraya la relevancia de la retroalimentación para perfeccionar el sistema de salud. Sostenía que los profesionales de la salud y los gestores necesitan recibir evaluaciones periódicas de su rendimiento para detectar y corregir posibles fallos en la prestación de servicios. En este

sentido, ¿el mejoramiento del servicio de salud garantiza una atención de calidad? En este punto, si se brinda un servicio de salud óptimo se garantiza una atención de calidad a los adultos mayores, ahí su relación con las categorías emergentes mencionadas anteriormente que apuntan a esa optimización del servicio, sin embargo, no puede dejarse de lado la importancia de la atención centrada en la persona y ahí es donde la humanización también es importante. En esta categoría de análisis el actor social menciona que los mayores aprendizajes fue mejorar la atención de los servicios para nuestra población brindando un mejor bienestar, promoviendo la calidad de vida, también de parte de nosotros implementar como estrategias para abordar nuestra población donde se incluyan actividades que sean significativas y que vayan en pro para brindar un mejor servicio a nuestros usuarios Ver anexo E, pregunta 14, ESE_AC5_H), por lo tanto se puede decir que hace referencia a la importancia del adecuado uso de estrategias, pues a través de estas se busca el bienestar y calidad de vida de los usuarios, que trae consigo el mejoramiento del servicio de salud y una atención de calidad en todas las áreas del servicio.

De esta forma, también se identificó como categoría emergente la ***apropiación de conocimientos***, de acuerdo con Freire (s.f.), mencionado por Iovanovich, M (2003), la educación debe adoptar un enfoque participativo, donde los adultos desempeñen un papel activo en la construcción de su propio aprendizaje. Esto conlleva apreciar y aprovechar la experiencia y conocimiento acumulado por los adultos a lo largo de sus vidas, así como facilitar su participación en entornos educativos que les permitan continuar aprendiendo y compartiendo saberes. Por otro lado, según Coane, J. y Umanath, S. (2021), los adultos mayores muestran una mayor retención y preservación de conocimientos en comparación con los adultos más jóvenes, lo que destaca la necesidad de nuevas normas en la investigación del envejecimiento cognitivo. Por lo tanto, ¿se puede involucrar a los actores sociales en la construcción de conocimiento? Para ello, es vital reconocer que los adultos mayores de la fundación Amparo San José tienen mucho que contar por toda la experiencia que tienen y que mejor forma de escucharlos que permitirles la participación y con ellos, construir conocimiento en conjunto, de esta forma es posible generar una atención de calidad.

Finalmente, se determinó como última categoría emergente dentro de la atención de calidad, el ***mejoramiento continuo de los procesos de atención***, que según Iovanovich, M (2003), la

educación debe involucrar a los adultos como protagonistas activos en la creación de su propio conocimiento. Esto implica apreciar y respetar la experiencia y sabiduría que han adquirido a lo largo de sus vidas, y también brindarles oportunidades para participar en entornos educativos donde puedan continuar aprendiendo y compartiendo sus conocimientos. En complemento, Fung, C., Lim, Y., Mattke, S., Damberg, C. y Shekelle, P. (2008), consideran que los datos sobre el desempeño de la atención al paciente mejoran la calidad de la atención al estimular la actividad de mejora de la calidad, afectar la selección de proveedores y mejorar los resultados clínicos (efectividad, seguridad del paciente y centrado en el paciente). En conexión con lo mencionado anteriormente, ¿Cómo lograr un mejoramiento continuo de los procesos de atención para mejorar la calidad de atención? Esto se puede lograr a partir del gran conocimiento y experiencias que poseen los adultos mayores, por eso pueden ser involucrados en estos procesos a los usuarios que hacen parte de la fundación Amparo San José, se puede escuchar su voz y sus opiniones para que desde su perspectiva se logre mejorar la atención.

Uno de los actores clave respalda el hallazgo de esta categoría emergente, cuando menciona:

Pues como le digo no aquí tenemos todos los cuidados las enfermeras, el medico que siempre están con nosotros entonces creo que ellos son los encargados de brindarnos una atención de calidad de la mejor manera ya que ellos son los que prestar el servicio de salud aquí, hasta la administración, la parte de la administración. Todos son preocupados por nosotros. (Ver anexo E, pregunta 15, ESE_AC2_M).

Así mismo lo resalta el testimonio el AC5_H:

Los dos aspectos son muy importantes, la humanización del servicio de salud nos ayuda a comprender la parte más importante que es el cuidado integral de las personas y miramos que la atención de calidad ya es todos los servicios que podemos brindar a esta población, pero creo que estos dos aspectos van de la mano y esto hace que se forme un equilibrio

De estas apreciaciones se puede decir, que ambas respuestas resaltan la importancia de la atención integral y humanizada en los servicios de salud, donde se enfatiza el compromiso del equipo multidisciplinario en la prestación de atención de calidad, mientras que se destaca que la

humanización y la atención de calidad como complementarias y esenciales para lograr un equilibrio en la atención. Ambos puntos de vista subrayan la necesidad de proporcionar cuidados comprensivos y efectivos en cualquier entorno de atención. Reflexionar sobre el mejoramiento continuo de los procesos de atención en la fundación de cuidado al adulto mayor es crucial para garantizar una atención de calidad. El enfoque en la mejora continua implica evaluaciones constantes, capacitación del personal, comunicación abierta e involucramiento con los usuarios activos de la institución. En última instancia, el compromiso con la excelencia y la adaptabilidad son fundamentales para lograr una atención de alta calidad en la FASJ. Para cerrar esta categoría, es importante reconocer que según lo planteado en el eje de sistematización se a bordo de manera efectiva la atención de calidad, a lo largo del proceso de sistematización desde un acercamiento a la población y el personal.

Finalmente, el proceso de sistematización de experiencias dio respuesta a los objetivos, al eje de sistematización y a la hipótesis. Inicialmente en respuesta el eje de sistematización ¿Cómo se fortalece desde el Trabajo Social la sana convivencia entre el personal de la fundación Amparo San José de la ciudad de Pasto y la población beneficiaria para la garantía de la atención de calidad, a partir de un proceso profesional de humanización? Y al objetivo general planteado “fortalecer el proceso de humanización del personal de la fundación Amparo San José con el fin de promover la atención de calidad y la sana convivencia de la población beneficiaria”. Se puede decir que, se logró fortalecer el proceso de humanización del personal en la fundación puesto que el mismo se a bordo de manera transversal durante todo el proceso de intervención lo cual permitió lograr garantizar el bienestar tanto de los actores sociales como del personal. Es así que, se trabajó la sana convivencia y la atención de calidad, al ser fortalecidas desde el área de Trabajo Social entre el personal de la fundación Amparo San José de la ciudad de Pasto y la población beneficiaria, esto se logró por medio de procesos de caracterización de la población, sensibilizaciones sobre la atención de calidad y la sana convivencia, capacitaciones a la población sobre atención de calidad y sana convivencia por medio de diferentes estrategias lúdico pedagógicas y de espacios reflexivos que permitieron dar voz no solo a los adultos mayores, sino también al personal, identificando aquellas brechas que se encontraban al momento de la atención, así como efectuar monitoreos del sistema SIAU del personal de cada área y del usuario.

Por lo tanto, se comprobó que, si se genera un proceso de humanización con el personal de la fundación Amparo San José de la ciudad de Pasto y la población beneficiaria de la misma, se fortalece desde Trabajo Social la sana convivencia, garantizando una atención de calidad.

3. Conclusiones

El proceso de practica llevado a cabo para la sistematización de la experiencia realizada en Fundación Amparo San José de la ciudad de San Juan de Pasto, específicamente desde el área de Atención al usuario, permite generar las siguientes conclusiones:

El proceso lúdico-pedagógico fortaleció las habilidades sociales de la población, preparándola para manejar conflictos de forma asertiva y promover una convivencia más calificada. A medida que avanzaba el proceso, se pudo observar cómo las relaciones entre los participantes se volvían más sólidas y respetuosas, marcadas por una mayor empatía y comprensión mutua que llevo a cambios positivos en las relaciones interpersonales, con mayor empatía y respeto, así como en la adquisición de habilidades como el trabajo en equipo y la resolución colaborativa de problemas, beneficiando tanto a los usuarios como a los profesionales de todas las áreas de la FASJ.

El equipo de Trabajo Social ha obtenido una comprensión más profunda de las necesidades y desafíos de las personas mayores al intervenir con esta población. También les ha permitido desarrollar estrategias de intervención adaptadas a mejorar su calidad de vida. Estos conocimientos han sido útiles en el fortalecimiento de sus relaciones con los grupos poblacionales y han estimulado las interacciones entre los miembros del equipo profesional de la fundación. En resumen, esta intervención ha demostrado ser un punto de encuentro donde la empatía, la adaptabilidad y la colaboración han sido pilares fundamentales para mejorar el bienestar de las personas mayores y enriquecer nuestro trabajo profesional.

El uso exitoso del instrumento de recolección de información fortaleció las relaciones entre la institución de adultos mayores y su comunidad. Además, permitió que los participantes tuvieran una conversación abierta y enriquecedora, donde se creó un ambiente de confianza y colaboración mutua al fomentar una comunicación más fluida y participativa, lo que puede resultar un beneficio más evidente para la institución, así mismo se obtuvo una retroalimentación a través del análisis de los datos recopilados que pueden servir como una guía valiosa para adaptar y mejorar las intervenciones y programas que ofrece la institución. Esto incluye ajustes en la planificación de actividades lúdicas y pedagógicas, así como la identificación de áreas de oportunidad para la

creación de nuevos programas que satisfagan las necesidades y deseos específicos de los usuarios de FASJ.

Además, el instrumento implementado (entrevista semiestructurada) ayudo a contribuir al campo de estudio con nuevos conocimientos y perspectivas sobre el fenómeno abordado, la aplicación efectiva del instrumento no solo benefició directamente a los participantes y mejoró la calidad de los servicios ofrecidos, sino que también fortaleció el impacto de la institución en su entorno donde se logra posicionarse como un referente en la atención integral de adultos mayores.

El trabajador social no solo se encamina a sensibilizar, sino que busca que los actores sociales sean capaces de reconocer las realidades y problemáticas dentro de su contexto social, pero a su vez, se busca desde la intervención con adultos mayores empoderar a las personas para que puedan tomar acción y mejorar su propia calidad de vida. Se ha promovido el liderazgo y la participación activa de los usuarios y otros miembros de la institución, para que puedan ser agentes de cambio en su entorno. Esta intervención integral no solo beneficia a los individuos involucrados, sino que también fortalece el impacto positivo del Trabajo Social en la comunidad en general, promoviendo un cambio significativo y sostenible a largo plazo.

El proceso realizado en la Fundación Amparo San José en la ciudad de San Juan de Pasto, contribuyó a generar un conocimiento de cómo generar un proceso de sensibilización frente a temas relevantes como la sana convivencia, la humanización del servicio y la atención de calidad en las usuarias de la unidad de mujeres, dado que se realizaron distintas actividades que se adaptaron a las edades de los actores sociales, y en donde se logró implementar un conocimiento en los mismos, mediante herramientas lúdico pedagógicas y la interacción con las usuarias de la fundación.

Mediante el proceso pedagógico, se implementó acciones para el fortalecimiento y capacitación en la sana convivencia y habilidades de interacción social, tales como la empatía, la escucha activa, la comunicación asertiva, e intereses ocupacionales de los usuarios de la fundación, estas habilidades permitieron a los actores involucrados establecer relaciones más integrales y efectivas con sus compañeras de unidad, generando confianza, respeto mutuo y colaboración., fundamental para superar las dificultades identificadas en el diagnóstico social realizado por las practicantes de Trabajo Social.

Es de suma importancia fortalecer la atención de calidad, humanización y trabajo en equipo, en los profesionales vinculados a la fundación, pues, mediante el diagnóstico realizado por el equipo de Trabajo Social, se identificaron debilidades en la atención brindada a los usuarios, estas dificultades impactan negativamente a la prestación de servicios integral que ofrece la institución al ser una IPS, puesto que su misión se basa en fortalecer y mejorar la calidad de vida de los usuarios, fundamentada en principios y valores; a través de un equipo humano idóneo y comprometido con el mejoramiento continuo de sus procesos.

Al generar un proceso de formación a través una intervención socioeducativa con trabajadores y usuarios de la Fundación Amparo San José, se fortalecen las habilidades de interacción social para la resolución de conflictos y la sana convivencia a partir del cultivo de emociones, puesto que, el proceso se orientó desde el reconocimiento de las debilidades y fortalezas de los actores involucrados, a partir de lo cual, se implementaron los talleres lúdico pedagógicos sobre temas relevantes asociados con el mejoramiento de las relaciones interpersonales para luego, reflexionar sobre los resultados alcanzados y las estrategias implementadas, dando cuenta, de la relevancia que tiene, el diseñar un proceso de intervención en relación directa con los participantes y sus necesidades.

Desde el ámbito del Trabajo Social, se fortalece la sana convivencia entre el personal de la Fundación Amparo San José de la Ciudad de Pasto y la población beneficiaria a través de un enfoque centrado en la humanización. Este proceso profesional implica la promoción de la empatía, el respeto y la comprensión mutua entre ambas partes. El Trabajo Social facilita espacios de diálogo abierto y participativo, donde se fomenta el reconocimiento de las necesidades y derechos de cada individuo, promoviendo así una relación de confianza y colaboración. Además, se implementan estrategias de intervención que buscan empoderar a la población beneficiaria, reconociendo su autonomía y capacidad para ser agentes activos en su propio proceso de atención y cuidado. Este enfoque humanizado no solo garantiza una atención de calidad, sino que también contribuye a la construcción de una comunidad más inclusiva, solidaria y comprometida con el bienestar de todos sus miembros.

La intervención del Trabajo Social con adultos mayores ha sido crucial para determinar los cambios en las actitudes, percepciones y relaciones entre los actores institucionales que

contribuyen a la atención de calidad y la sana convivencia. El personal de la institución ha logrado superar los obstáculos y los prejuicios al fomentar relaciones más cercanas y colaborativas entre los adultos mayores a través de programas y estrategias lúdico-pedagógicas destinados a fomentar el entendimiento mutuo y la empatía. Estos cambios han permitido una mayor comprensión de las necesidades únicas de cada adulto mayor y una apreciación más profunda de su experiencia y sabiduría. Como resultado, se ha fortalecido la confianza y el respeto mutuo, lo que ha generado un entorno más acogedor e inclusivo que fomenta una convivencia y una atención de alta calidad.

La intervención de Trabajo Social con adultos mayores en la Fundación Amparo San José ha destacado la importancia de un diagnóstico social centrado en las fortalezas y debilidades existentes en la interacción entre el personal de la fundación y su población beneficiaria. Este proceso ha permitido identificar tanto los aspectos positivos como los desafíos presentes en la relación entre ambas partes. Al enfocarse en las fortalezas, se ha reconocido el compromiso y la dedicación del personal de la fundación, así como la resiliencia y la sabiduría de las personas mayores. Por otro lado, al abordar las debilidades, se han identificado áreas de mejora, como la comunicación y la adaptabilidad en la atención a las necesidades específicas de cada sujeto social. Este método ha facilitado la implementación de estrategias y acciones orientadas a fortalecer los aspectos positivos y abordar las áreas de oportunidad, con el objetivo de promover una interacción más empática, colaborativa y enriquecedora para la población beneficiaria. En última instancia, este proceso de diagnóstico social ha sido fundamental para mejorar la calidad de la atención y la convivencia en la Fundación Amparo San José, fortaleciendo así su misión de brindar un ambiente de cuidado y apoyo integral a los adultos mayores de la ciudad de Pasto.

4.Recomendaciones

El proceso de sistematización de la experiencia de diagnóstico grupal realizado en la Fundación Amparo San José de la ciudad de San Juan de Pasto permite plantear las siguientes recomendaciones:

Es de vital importancia que, los profesionales de todas las áreas y usuarios de la fundación participen de manera activa en los procesos de capacitación sobre humanización y atención de calidad ,a los que se los convocan, pero que también exijan que dichas capacitaciones se las proporcione un profesional experto en la temática a abordar, con el fin de fortalecer la capacidad, tanto individual como colectiva, de aportar conocimientos, habilidades y actitudes para el mejor desempeño laboral, personal y para el logro de los objetivos institucionales. Para esto se recomienda establecer un programa continuo de formación y desarrollo profesional que incluya evaluaciones periódicas para identificar necesidades formativas, la selección de facilitadores expertos, la implementación de metodologías participativas y la evaluación constante del impacto de las capacitaciones. Esta estrategia permitirá mantener al equipo de la fundación actualizado en las mejores prácticas de humanización y atención de calidad, fortaleciendo su capacidad para ofrecer servicios de excelencia a la población beneficiaria.

Es de vital importancia que, los trabajadores y usuarios de la FASJ participen de manera activa y conjunta en los diferentes procesos de fortalecimiento de la sana convivencia, esto con la finalidad de generar espacios seguros y de confianza entre trabajadores y usuarios. Al trabajar juntos de manera proactiva, podrán crear un ambiente donde todos se sientan valorados y respetados, facilitando así la implementación de soluciones adecuadas y centradas en el bienestar de la comunidad, consolidando así la capacidad de la Fundación para ofrecer servicios de excelencia a la población beneficiaria.

Se recomienda a la Fundación Amparo San José, abordar los problemas de convivencia presentes en la unidad de beneficencia mujeres, adoptando programas educativos sobre: mediación de conflictos, promoción de un ambiente inclusivo, mejoramiento de la sana convivencia, relaciones sanas donde, se brinde apoyo emocional y social a las usuarias, esto con el fin de crear

un entorno seguro y armonioso donde se sientan valoradas y capaces de establecer relaciones positivas entre ellas.

Es fundamental considerar la calidad de los procesos en el ámbito universitario. Por ello, la Universidad Mariana debe explorar la viabilidad de implementar prácticas más integrales, evitando que se vean limitadas por restricciones temporales. Un proceso completo y genuino no puede desarrollarse plenamente en un período de ocho meses. La intervención requiere una presencia más constante para asegurar una evaluación exhaustiva y determinar si se ha logrado una transformación efectiva después del proceso de intervención. Este enfoque continuo es fundamental para el éxito de la sistematización de experiencias, ya que busca precisamente analizar y comprender el impacto real de las intervenciones en la comunidad. Al permitir una mayor continuidad en las prácticas obteniendo resultados más significativos en el desarrollo y mejoramiento de las comunidades locales.

A través de la sistematización de experiencias se logra reconocer la importancia de obtener un acercamiento con las comunidades, por lo cual se sugiere que en la Universidad Mariana y para los programas que lo necesiten. Se Amplíe y se promueva espacios en donde los estudiantes logren este cometido, de manera que les aporte positivamente a su formación profesional y personal.

El programa de Trabajo Social se beneficiaría enormemente al llevar a cabo conferencias, seminarios y eventos centrados en la sistematización. Estas actividades no solo ampliarían el conocimiento de la comunidad estudiantil, sino que también proporcionarían la oportunidad de conocer experiencias exitosas y establecer contactos con expertos en el campo. Esta interacción garantizaría que los docentes y estudiantes estén en constante aprendizaje y enriquecimiento de conocimientos. Además, al compartir y discutir prácticas exitosas, el programa podría mejorar sus propios enfoques y metodologías, fortaleciendo así su capacidad para abordar eficazmente los desafíos sociales y promover el cambio positivo en la comunidad.

Referencias bibliográficas

- Amayuela y Mieles (2015). La comunicación asertiva: necesidad actual del proceso formativo. <https://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/1402#:~:text=El%20estudio%20del%20proceso%20comunicativo,un%20proceso%20de%20comunicaci%C3%B3n%20asertivo.>
- Aroogh, M. y Shahboulaghi, F. (2020). Participación social de las personas mayores: un análisis conceptual. *Revista internacional de enfermería y partería comunitaria.* [https://doi.org/10.30476/IJCBNM.2019.82222.1055.](https://doi.org/10.30476/IJCBNM.2019.82222.1055)
- Askheim, O., Beresford, P. y Heule, C. (2017). Reparar la brecha: estrategias para la participación de los usuarios en la educación en trabajo social. *Educación en Trabajo Social.* [https://doi.org/10.1080/02615479.2016.1248930.](https://doi.org/10.1080/02615479.2016.1248930)
- Atchley, R. C. (1989). A continuity theory of normal aging. *The Gerontologist*, 29(2), 183–190
- Baltes, MM y Carstensen, LL (2010). El proceso de envejecimiento exitoso. *Psicólogo estadounidense*, 65(4), 231-240. *Agricultura Tropical.*
- Bandura, A. (1977). *Social Learning Theory.* Prentice-Hall.
- Bandura, A. (1982). Teoría social del aprendizaje. Recuperado de <http://www.lazoblanco.org/wp-content/uploads/2013/08manual/adolescentes/0086.doc>.
- Barnechea, M. M. (1994). La sistematización como producción de conocimientos.
- Barranco, C. (2009). Trabajo social, calidad de vida y estrategias resilientes. *Portularia*, 9(2), 133-145
- Barudy, J. (2007). *Los buenos tratos a la infancia: parentalidad, apego y resiliencia.* Gedisa.
- Bernabei, R. (2000). Comprehensive geriatric assessment: a multidimensional approach to the care of the older person. *Aging Clinical and Experimental Research*, 12(3), 193-214.

- Berwick, D. M. (2009). Lo que debería significar "centrado en el paciente": confesiones de un extremista: Un médico experimentado y experto teme perder su humanidad si se convierte en paciente. *Asuntos de salud*. <https://www.healthaffairs.org/doi/abs/10.1377/hlthaff.28.4.w555>
- Bodie, G., Vickery, A., Cannava, K. y Jones, S. (2015). El papel de la “escucha activa” en las conversaciones informales de ayuda: impacto en las percepciones de utilidad, sensibilidad y apoyo del oyente y mejora emocional del divulgador. *Revista Occidental de Comunicación*. <https://doi.org/10.1080/10570314.2014.943429>.
- Boult, C., Green, A., Boult, L., Pacala, J., Snyder, C. y Leff, B. (2009). Modelos exitosos de atención integral para adultos mayores con enfermedades crónicas: evidencia para el informe “Retooling for an Aging America” del Instituto de Medicina. *Revista de la Sociedad Estadounidense de Geriátrica*. <https://doi.org/10.1111/j.1532-5415.2009.02571.x..>
- Bruggencate, T., Luijkx, K. y Sturm, J. (2017). Necesidades sociales de las personas mayores: una revisión sistemática de la literatura. *Envejecimiento y sociedad*. <https://doi.org/10.1017/S0144686X17000150>.
- Buber, M. (Año de publicación). Título del libro: Yo y Tú. Editorial.
- Bulaeva, M., Vaganova, O., Vorobyov, N., Chaikina, Z. y Shobonova, L. (2019). Tecnología de Talleres Pedagógicos en la Educación Profesional. Apuntes de conferencias sobre redes y sistemas. https://doi.org/10.1007/978-3-030-15160-7_43.
- Butler, RN (2009). Discriminación por edad: mirando hacia atrás por encima del hombro. En A. E. Leder (Ed.), *La ética del envejecimiento: mapeando el terreno* (págs. 17-23). Prensa de la Universidad Johns Hopkins.
- Carnegie, D. (2017). Cómo suprimir las preocupaciones y disfrutar de la vida. ¡DEBOLS! LLO.
- Carr, E., Levin, L., Mcconnachie, G., Carlson, J., Kemp, D., Smith, C. y McLaughlin, D. (1999). Intervención Integral Multisituacional para Conductas Problemáticas en la Comunidad. *Revista de intervenciones de comportamiento positivo*. <https://doi.org/10.1177/109830079900100103>.

- Castañeda Castrillón, A. M., & Peña Córdoba, L. M. (2022). Estado del arte del mejoramiento de la calidad en salud en Colombia y en países de las Américas.
- Cella, D. (1994). Calidad de vida: conceptos y definición. *Revista de manejo del dolor y síntomas*. [https://doi.org/10.1016/0885-3924\(94\)90129-5](https://doi.org/10.1016/0885-3924(94)90129-5).
- Cetina Díaz, G., Delgado Meneses, C., Trespalacios Olivero, E., & Vega Barbosa, I. J. (2020). Percepción del trato humanizado de pacientes adultos mayores atendidos en la Universidad Santo Tomás (Doctoral dissertation, Universidad Santo Tomás).
- Chambers, R. (1983). *Desarrollo Rural: Poner Primero lo Último*. Centro Internacional de Agricultura Tropical (CIAT).
- Chapman, C. (1980). Los derechos y responsabilidades de las enfermeras y los pacientes. *Revista de enfermería avanzada*. <https://doi.org/10.1111/J.1365-2648.1980.TB00943.X>.
- Coane, J. y Umanath, S. (2021). Una base de datos sobre el desempeño de preguntas de conocimientos generales en adultos mayores. *Métodos de investigación del comportamiento*. <https://doi.org/10.3758/s13428-020-01493-2>.
- Coco, G., Gullo, S., Fratello, C., Giordano, C. y Kivlighan, D. (2016). Relaciones grupales en sesiones tempranas y tardías y mejora de problemas interpersonales. *Journal of Counseling Psychology*, 63 4, 419-28. <https://doi.org/10.1037/cou0000153>.
- Concha y Berrio (2017). Importancia de la comunicación afectiva como una estrategia para fortalecer las relaciones interpersonales y la convivencia en el aula de clases (Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios). https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/7825/1/T.EDI_ConchaMendozaNidia_2017.pdf.pdf
- Corbetta, p. (2003). *La ricerca sociale: metodologia e tecniche. III Le tecniche qualitative. Bologna. Il Mulino.*
- Covey, S. R. (1989). *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva*. Paidós

Dávila y Martínez. (1999). Cultura en organizaciones latinas. México, D. F: *Editorial Siglo XXI*.

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=sEsvcmb-](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=sEsvcmb-AWIC&oi=fnd&pg=PA7&dq=D%C3%A1vila,+A.+%26+Mart%C3%ADnez,+N.+(1999).+Cultura+en+organizaciones+latinas.+M%C3%A9xico,+D.+F.+Editorial+Siglo+XXI.&ots=KrimPZqXGg&sig=QYJzYA0r6D7VbUpE_y4poN2N7FQ#v=onepage&q=D%C3%A1vila%2C%20A.%20%26%20Mart%C3%ADnez%2C%20N.%20(1999).%20Cultura%20en%20organizaciones%20latinas.%20M%C3%A9xico%2C%20D.%20F.%3A%20Editorial%20Siglo%20XXI.&f=fa)

[AWIC&oi=fnd&pg=PA7&dq=D%C3%A1vila,+A.+%26+Mart%C3%ADnez,+N.+\(1999\).+Cultura+en+organizaciones+latinas.+M%C3%A9xico,+D.+F.+Editorial+Siglo+XXI.&ots=KrimPZqXGg&sig=QYJzYA0r6D7VbUpE_y4poN2N7FQ#v=onepage&q=D%C3%A1vila%2C%20A.%20%26%20Mart%C3%ADnez%2C%20N.%20\(1999\).%20Cultura%20en%20organizaciones%20latinas.%20M%C3%A9xico%2C%20D.%20F.%3A%20Editorial%20Siglo%20XXI.&f=fa](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=sEsvcmb-AWIC&oi=fnd&pg=PA7&dq=D%C3%A1vila,+A.+%26+Mart%C3%ADnez,+N.+(1999).+Cultura+en+organizaciones+latinas.+M%C3%A9xico,+D.+F.+Editorial+Siglo+XXI.&ots=KrimPZqXGg&sig=QYJzYA0r6D7VbUpE_y4poN2N7FQ#v=onepage&q=D%C3%A1vila%2C%20A.%20%26%20Mart%C3%ADnez%2C%20N.%20(1999).%20Cultura%20en%20organizaciones%20latinas.%20M%C3%A9xico%2C%20D.%20F.%3A%20Editorial%20Siglo%20XXI.&f=fa)

De Siqueira, José Eduardo. (2001). EL PRINCIPIO DE RESPONSABILIDAD DE HANS JONAS. *Acta bioethica*, 7(2), 277-285. <https://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2001000200009>

Díaz-Rodríguez, M., Alcántara Rubio, L., Aguilar García, D., Puertas Cristóbal, E., & Cano Valera, M. (2020). Orientaciones formativas para un cuidado humanizado en enfermería: una revisión integrativa de la literatura. *Enfermería Global*, 19(58), 640-672

Diener, E., & Biswas-Diener, R. (2008). Happiness: Unlocking the mysteries of psychological wealth. Wiley-Blackwell.

Donabedian A. Prioridades para el progreso en la evaluación y monitoreo de la calidad de la atención. *Salud Pública de México [Internet]*. 1993 [citado 10 de Dic 2014]; 35 (001).

Donabedian, A. (1966). Evaluando la calidad de la atención médica. Fondo en memoria de Milbank trimestralmente, 44(3), 166-203.

Donabedian, A. (1988). The quality of care. How can it be assessed? *JAMA*, 260(12), 1743-1748.

Drucker, P. F. (2001). Dirección de instituciones sin fines de lucro: teoría y práctica.

Eldh, A., Ekman, I. y Ehnfors, M. (2006). Condiciones de participación y no participación del paciente en la atención de salud. *Ética de la enfermería*. <https://doi.org/10.1191/0969733006nej898oa>.

- Ensayo: Sistemas de registros y sus aportes a la sistematización de experiencias en trabajo social - Cuadernos de Trabajo Social. (2022, enero 17). Utem.cl. <https://cuadernots.utem.cl/articulos/sistemas-de-registros-y-sus-aportes-a-la-sistematizacion-de-experiencias-en-trabajo-social/>
- Fernández-Ballesteros, R. (2008). Envejecimiento y Voluntariado: Una Perspectiva a lo Largo de la Vida. En M. A. P. Neves (Ed.), *Gerontecnología: Investigación, Práctica y Principios en el Campo de la Tecnología y el Envejecimiento* (pp. 247-264). Springer
- Follett, M. P. (1940). Constructive conflict. En H. C. Metcalf & L. Urwick (Eds.), *Dynamic administration: The collected papers of Mary Parker Follett* (pp. 264-281). Harper & Brothers.
- Forer, B. (1953). Factores de personalidad en la elección ocupacional. *Medición Educativa y Psicológica*, 13, 361 - 366. <https://doi.org/10.1177/001316445301300301>.
- Freire, P. (1970). *Pedagogía del oprimido*. Siglo XXI Editores.
- Fung, C., Lim, Y., Mattke, S., Damberg, C. y Shekelle, P. (2008). Revisión sistemática: la evidencia de que la publicación de datos sobre el desempeño de la atención al paciente mejora la calidad de la atención. *Anales de Medicina Interna*. <https://doi.org/10.7326/0003-4819-148-2-200801150-00006>.
- Gambrill, E., & Richey, C. (1975). An assertion inventory for use in assessment and research. *Behavior Therapy*, 6(4), 550-561.
- García. (2015). Comunicación y relaciones interpersonales. *Tendencias Pedagógicas*, 2, 1-17. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2790951>
- Glazer, M. (1966). Las actitudes profesionales y políticas de los estudiantes universitarios chilenos. *Revisión de educación comparada*. <https://doi.org/10.1086/445221>.
- Goldar, M. R., Chiavetta, V. (2021). Aportes y desafíos de la sistematización de experiencias en el Trabajo Social y la extensión crítica. *Apuntes y reflexiones desde la perspectiva de la Educación Popular*. *Prospectiva*, (31), 49-69.
- Goleman, D. (2006). *Social intelligence: The new science of human relationships*. Bantam Books.

- Goleman, D. (2010). *La práctica de la inteligencia emocional*. Editorial Kairós.
- González, M., Rodríguez, S., & Gaitán, J. (2017). Focalización de la población en una intervención social con adultos mayores. *Revista de Gerontología*, 22(3), 45-58.
- Guillaumet i Olives, M., Fargues i García, I., Subirana i Casacuberta, M., & Bros i Serra, M. (2005). Teoría del cuidado humano: un café con Watson. *Metas enferm*, 28-32.
- Guizado Tello, C. L. (2020). *Cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería según la teoría de Jean Watson en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue Lima, 2019*
- Hart, R. A. (1997). *Children's participation: The theory and practice of involving young citizens in community development and environmental care*. Earthscan Publications.
- Hilario Sánchez, M. A., & Jancachagua Reynoso, P. C. (2018). *Cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Felix Mayorca Soto, Tarma-2017*.
- Hooyman, NR y Kiyak, HA (2011). *Gerontología social: una perspectiva multidisciplinaria* (9ª ed.). Pearson
- Housego, A. y O'Brien, T. (2012). Prestación de servicios públicos por organizaciones no gubernamentales. *Revista Australiana de Administración Pública*. <https://doi.org/10.1111/J.1467-8500.2012.00765.X>.
- Huo, Y. y Binning, K. (2008). Por qué es importante la experiencia psicológica del respeto en la vida grupal: una explicación integradora. *Brújula de Psicología Social y de la Personalidad*. <https://doi.org/10.1111/J.1751-9004.2008.00129.X>.
- Inicio - Fundación Amparo San José - Pasto*. (s/f). Fundacionamparosanjose.co. Recuperado el 4 de octubre de 2023, de <https://www.fundacionamparosanjose.co/>
- Instituto Nacional de Geriátría, Mexico. (2018). *Atención de calidad en adultos mayores*. Recuperado de:

http://www.geriatria.salud.gob.mx/descargas/publicaciones/Guia_InstrumentosGeriatrica_18-02-2020.pdf

Jamshidi, S., Hamtian, H. y Danaei, A. (2020). Explicación de un modelo de desarrollo y empoderamiento de recursos humanos utilizando el enfoque de prestación de servicios. *Revista de Rescate y Socorro*. <https://doi.org/10.32592/jorar.2020.12.4.6>.

Jara, O. (2001). Dilemas y desafíos de la sistematización de experiencias. *Centro de Estudios y Publicaciones ALFORJA, Costa Rica*, 7, 9-29.

Jara, O. H. (2022). La sistematización de experiencias: prácticas y teoría para otros mundos posibles.

Johnson, T. (2011). Las relaciones sanas conducen a una vida mejor. *La Salud de la Nación*.

Kenagy, J., Berwick, D. y Shore, M. (1999). Calidad del servicio en la atención de salud. *JAMA*, 281 7, 661-5. <https://doi.org/10.1001/JAMA.281.7.661>.

Kendall, K. (1961). La importancia del bienestar social en el mundo actual. *Revisión del servicio social*. <https://doi.org/10.1086/641082>.

Lasso-Urbano, C. (2021). Aportes significativos del proceso de intervención comunitaria con la Escuela Popular de Comunicación Alternativa Jaime Garzón de la ciudad de Cúcuta, Colombia. *Prospectiva. Revista de Trabajo Social e intervención social*, (31), 259-279. doi: 10.25100/prts.v0i31.10467

Lipsey, MW y Greenwood, PW (2011). Mejora de la eficacia de los programas de justicia juvenil: una nueva perspectiva sobre la práctica basada en evidencia. *La colaboración Campbell*.

Lucas, RW (2016). *Servicio al cliente: Habilidades y conceptos para el éxito*. Educación McGraw-Hill.

Macías, C., Reyna, M., & Ruiz-Cortés, A. (2012). Resumen de “Asignación Automatizada de Recursos en Modelos BPMN Usando Matrices RACI”. <https://doi.org/10.13140/2.1.4507.5529>.

Mack, D. y Szulanski, G. (2017). Apertura: cómo la centralización afecta la participación y la inclusión en la formulación de estrategias. Planificación a largo plazo. <https://doi.org/10.1016/J.LRP.2016.08.004>.

Malcolm Payne Texto: "Modern Social Work Theory"

Martinic, S. (1998). El objeto de la sistematización y sus relaciones con la evaluación y la investigación. Ponencia presentada al Seminario latinoamericano: sistematización de prácticas de animación sociocultural y participación ciudadana en América Latina. Medellín, Fundación Universitaria Luis Amigó-CEAAL, 12-14.

Martinic. (1996). La interacción comunicativa y la acción social un objeto desafiante para la sistematización. Sistematización y Producción de Conocimientos para la Acción. *CIDE*.

Martinic. (2010). Las relaciones entre la evaluación y la sistematización: apuntes para una discusión teórica sobre el objeto. Programa de Doctorado en Ciencias de la Educación. Santiago: Universidad Católica de Chile. https://www.researchgate.net/profile/Sergio-Martinic/publication/268262654_LAS_RELACIONES_ENTRE_LA_EVALUACION_Y_LA_SISTEMATIZACION_APUNTES_PARA_UNA_DISCUSION_TEORICA_SOBRE_EL_OBJETO/links/55bb8c8008ae092e9660aa77/LAS-RELACIONES-ENTRE-LA-EVALUACION-Y-LA-SISTEMATIZACION-APUNTES-PARA-UNA-DISCUSION-TEORICA-SOBRE-EL-OBJETO.pdf

Maslow, A. (1954). Motivación y personalidad. Harper y fila.

Matus, C. (1990). Planificación y Gobierno: Hacia un Modelo de Gobierno para el Desarrollo Nacional. Nueva Sociedad

Méndez, M., & Gutiérrez, C. (2014). Intervención integral en trabajo social: Un enfoque holístico para la práctica profesional. *Revista de Trabajo Social*, 77(2), 123-136.

Merriam, SB, Caffarella, R. S. y Baumgartner, LM (2012). Aprendizaje en la edad adulta: una guía completa (3ª ed.). Jossey-Bass.

- Morris, P. y Gerald, J. (2011). Gestión del Contexto Institucional de Proyectos. Diario de gestión de proyectos. <https://doi.org/10.1002/pmj.20271>.
- Nicolescu, B. (1996). La Transdisciplinariedad: Manifiesto. Editorial du Rocher
- Nicolescu, B. (2014). Metodología de la transdisciplinariedad. *Futuros mundiales*, 70 (3-4), 186-199.
- Notebook. (2010). La dinámica de la confianza: comunicación, acción y terceras partes. *Revista de economía institucional*, 12(23), 111-133. <https://core.ac.uk/download/pdf/230088137.pdf>
- Omura, M., Maguire, J., Levett-Jones, T. y Stone, T. (2017). La eficacia de los programas de formación en comunicación asertiva para profesionales y estudiantes de la salud: una revisión sistemática. *Revista internacional de estudios de enfermería*. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2017.09.001>.
- Organización Mundial de la Salud (2019). Envejecimiento y Curso de Vida: Grupos vulnerables
- Organización Mundial de la Salud. (2010). Lugares de trabajo saludables: un modelo de acción: para empleadores, trabajadores, formuladores de políticas y profesionales. Organización Mundial de la Salud
- Patton, M. Q. (2018). *Utilizing Evaluation: Concepts and Procedures*. Sage Publication
- Payne, M. (2014). *Teoría moderna del trabajo social*. Prensa de la Universidad de Oxford.
- Petri, L. (2010). Análisis conceptual de la colaboración interdisciplinar. *Foro de enfermería*. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6198.2010.00167.x>.
- Pomerantz, A. M. (2003). The role of social skills in peer interactions. *The Elementary School Journal*, 104(4), 277-293.
- Porter, M. E. (1982). *Estrategia Competitiva: Técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia*. Editorial CECSA.

- Putnam, R. D. (2000). *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. Simon & Schuster.
- Qian, W. (2008). Aprender a vivir juntos en paz y armonía: interpretando la educación en valores de APNIEVE para la paz y la armonía en las zonas de Asia y el Pacífico. *Revisión de educación comparada*.
- Quesada, C. V. (2006). El enfoque de resiliencia en Trabajo Social. *Acciones e Investigaciones sociales*, (1), 466
- Rathert, C., Wyrwich, M. y Boren, S. (2013). Atención y resultados centrados en el paciente. *Investigación y revisión de la atención médica*. <https://doi.org/10.1177/1077558712465774>
- Refugios, H. (1981). Evaluación de Programas y Gestión de Programas. *Revista de la Administración Pública*. <https://doi.org/10.4324/9780429497964-25>.
- Rijsoort, J. y Jinfeng, Z. (2005). El monitoreo participativo de recursos como medio para promover el cambio social en Yunnan, China. *Biodiversidad y Conservación*, 14, 2543-2573. <https://doi.org/10.1007/s10531-005-8377-y>.
- Rodrigo, M. J. (2013). *Intervención social con personas mayores: Modelos, programas y buenas prácticas*. Editorial UOC.
- Rogers, C. (1995). *Sobre convertirse en persona: la visión de la psicoterapia por parte de un terapeuta*. Houghton Mifflin Harcourt.
- Rogers, C. R. (1959). Una teoría de la terapia, la personalidad y las relaciones interpersonales: como se desarrolló en el marco centrado en el cliente. En S. Koch (Ed.), *Psicología: Un estudio de una ciencia: Vol. 3. Formulaciones de la persona y el contexto social* (pp. 184-256). Paidós.
- Rojas Triana, E. (2016). *Importancia de la inclusión social de los adultos mayores, una generación olvidada por parte del estado*.
- Rousseau, J. J. (Año de publicación). *Título del libro: El contrato social*. Editorial.

Rueda Castro, L., Gubert, I. C., Duro, E. A., Cudeiro, P., Sotomayor, M. A., Benites Estupiñan, E. M., López Dávila, L. M., Farías, G., Torres, F. A., Quiroz Malca, E., & Sorokin, P. D. (2018). Humanizar la medicina: un desafío conceptual y actitudinal. *Revista Iberoamericana de Bioética*, 8(8), 01–15. <https://doi.org/10.14422/rib.i08.y2018.002>

Sampieri, R. H. (2006). *Metodología de la investigación*. México.

Sánchez-García, S., García-Peña, C., Ramírez-García, E., Moreno-Tamayo, K., & Cantú-Quintanilla, G. (2019). Disminución de la autonomía en adultos mayores que viven en comunidades. *Intervenciones clínicas en el envejecimiento*. <https://doi.org/10.2147/CIA.S225479>.

Shin, P. (2009). EL PRINCIPIO SUSTANTIVO DE IGUALDAD DE TRATO. *Teoría Jurídica*. <https://doi.org/10.1017/S1352325209090090>.

Silva, I. C. P., & Osejo, C. M. C. (2014). LA HUMANIZACIÓN EN EL CUIDADO DE PACIENTES para lograr una atención de alta calidad. *Revista UNIMAR*, 26(1). Recuperado a partir de <https://revistas.umariana.edu.co/index.php/unimar/article/view/77>

Siqueira JE. Ética e tecnociencia: uma abordagem segundo o princípio da responsabilidade de Hans Jonas. Londrina: Ed. UEL; 1998.

Sorensen, R. (1998). Empatía para fortalecerse. *Filosofía e Investigación Fenomenológica*. <https://doi.org/10.2307/2653631>.

Stansell, C. y Vandivort, R. (2020). *Enfermería Gerontológica: Competencias para el Cuidado*. Aprendizaje de Jones y Bartlett

Swann, P. (2019). Manejo de conflictos. *Casos en Gestión de Relaciones Públicas*. <https://doi.org/10.1093/obo/9780199846740-0105>

Tam, W., Poon, S., Mahendran, R., Kua, E. y Wu, X. (2020). La eficacia de la intervención basada en la reminiscencia para mejorar el bienestar psicológico en adultos mayores cognitivamente

intactos: una revisión sistemática y un metanálisis. *Revista internacional de estudios de enfermería*, 114, 103847. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2020.103847>.

Tedesco, J. C. (2002). *El nuevo pacto educativo: Educación, competitividad y ciudadanía en la sociedad moderna*. Ediciones Santillana.

Tobón, S., & Rojas, A. (2013). *La Gestión Del Conocimiento Desde El Pensamiento Complejo: Un compromiso ético con el desarrollo humano*. <http://doi.org/10.21158/01208160.N58.2006.385>

Torres Artunduaga, D. C., & Angarita Artega, C. C. (2016). *Impacto de la lúdica en el adulto mayor*.

Unday, D. E., & Valero, J. A. G. (2017). *Sistematización de experiencias como método de investigación*. *Gaceta médica espirituana*, 19(2).

Verdecia Rodríguez, A. (2020). *Igualdad y personas mayores. Entre utopías y realidades*. *Espergesia*, 7 (2), 20–32.

Waisel, D. (2013). *Poblaciones vulnerables en la atención sanitaria. Opinión actual en anestesiología*, 26, 186-192. <https://doi.org/10.1097/ACO.0b013e32835e8c17>.

Weber, M. (1922). *Economy and Society: An Outline of Interpretive Sociology*. University of California Press.

Wei, H., Sewell, K., Woody, G. y Rose, M. (2018). *El estado de la ciencia de los entornos laborales de las enfermeras en los Estados Unidos: una revisión sistemática*. *Revista Internacional de Ciencias de Enfermería*. <https://doi.org/10.1016/j.ijnss.2018.04.010>.

Zimmermann, MB (2012). *Calidad de Vida y Políticas de Alimentación y Nutrición*. Prensa académica

Anexos

Anexo A. Cronograma

CRONOGRAMA PERIODOS 2023-2 Y 2024-1

ACTIVIDADES	(2023) MES 1				(2023) MES 2				(2023) MES 3				(2023) MES 4				(2023) MES 5				(2023) MES 6				(2024) MES 7				(2024) MES 8				(2024) MES 9				(2024) MES 10				(2024) MES 11				(2024) MES 12			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
	Elaboración de la propuesta de sistematización																																															
Presentación de la propuesta de sistematización																																																

Reconstrucción de la experiencia	
---	--

Anexo B. Resumen del presupuesto

RESUMEN					
Ítem	Rubro	CONTRAPARTIDA		PARTIDA	TOTAL
		INSTITUCIÓN		RECURSOS PROPIOS	
		Especie	Efectivo	Efectivo	
1	Talento humano				
1.1	Asesor de sistematización (Asesoría técnica y pedagógica)			1.000.000	1.000.000
1.2	Trabajo Social			1.160.000	1.160.000

RESUMEN					
2	Equipos y software				
2.1	Computo de oficina	2.000.000			2.000.000
2.2	Software de Atlas Ti	600.000			600.000
4	Materiales, insumos y documentación				
4.1	Resmas papel carta	90.000			90.000
4.2	Marcadores			43.500	43.000
4.3	Lapiceros	8.000			8.000
5	Transporte			600.000	600.000

RESUMEN					
6	Alimentación				
6.1	Almuerzos			1.000.000	1.000.000
6.1	Refrigerio	1.000.000			1.000.000
7	Materiales				
7.2	Cartulina	68.900			68.900
7.4	Caja de colores	139.900			139.900
8	Otros			2.000.000	2.000.000
TOTAL		3.906.800		5.803.500	9.710.300

Anexo C. Formato Entrevista semiestructurada

	<p>Universidad Mariana Facultad de humanidades y ciencias sociales Trabajo Social</p>
<p>Proyecto de sistematización: 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</p>	
<p>Objetivo general: Comprender los aportes profesionales del Trabajo Social en el proceso de humanización adelantado entre el personal de la Fundación Amparo San José de la ciudad de Pasto y su población beneficiaria para el fortalecimiento de las habilidades sociales y la sana convivencia que conlleve a la atención de calidad</p>	
<p>Entrevista Semiestructurada</p>	
<p>Fecha de Aplicación:</p>	<p>Nombre persona entrevistada:</p>
<p>Categoría de análisis 1: sana convivencia</p> <ol style="list-style-type: none">1. ¿Para usted qué significado tuvo el proceso de humanización desarrollado por las practicantes de Trabajo Social con el personal de la Fundación Amparo San José y la población beneficiaria?2. ¿De qué manera el proceso de humanización desarrollado con el personal de la Fundación Amparo San José y la población beneficiaria aportó a la sana convivencia?3. ¿Cuáles piensa usted que son las fortalezas que se presentaron a lo largo del proceso de intervención realizado por las profesionales en formación de Trabajo Social?	

4. ¿Cómo se sintió usted con las diferentes estrategias utilizadas por parte de las profesionales en formación, para el desarrollo de una sana convivencia a lo largo del proceso de intervención social?
5. ¿Qué elementos considera usted hizo falta en el proceso de acompañamiento adelantado por parte de las profesionales para promover la sana convivencia?

Categoría de análisis 2: Humanización

6. De acuerdo con el desarrollo que hasta el momento se ha tenido respecto a este proceso de intervención social ¿Cómo entiende usted la humanización del servicio?
7. ¿Cuáles fueron los aportes del proceso de intervención social a la humanización del servicio de salud?
8. ¿Qué elementos considera usted que hizo falta en el proceso para reconocer la importancia que tiene la humanización del servicio?
9. ¿De qué manera las estrategias implementadas a lo largo del proceso de intervención por parte de las profesionales le han ayudado a comprender y mejorar la humanización dentro de la institución?
10. ¿Cuáles consideran que fueron los mayores aprendizajes que obtuvo en el proceso de intervención con respecto a la humanización del servicio?

Categoría de análisis 3: Atención de calidad

11. ¿De qué manera el proceso de intervención aportó a reconocer la importancia de la atención de calidad por parte de la institución?
12. ¿Cuáles piensa usted que son las debilidades que se presentaron a lo largo del proceso de intervención social, realizado por las profesionales al reconocer la importancia que tiene la atención de calidad en el servicio?
13. ¿Qué aspectos de la intervención piensa usted que deben ser cambiados, para superar las debilidades existentes en la atención de calidad?
14. ¿Cuáles consideran que fueron los mayores aprendizajes que obtuvieron en el proceso de intervención sobre la atención de calidad y la humanización del servicio?

15. ¿A partir del proceso de intervención social adelantado desde la fundación para usted qué relación existe entre la humanización del servicio de salud y la atención de calidad?

Anexo D. Validación instrumento

UNIVERSIDAD MARIANA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

TABLA DE EVALUACIÓN

NOMBRE DEL EXPERTO EVALUADOR DEL INSTRUMENTO:

TITULO: 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

AUTOR(ES): Andrea Liliana Chacón Yamá, Nathalia Sofia Tulcán Alvarado

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ESCALA DE CALIFICACIÓN	PUNTOS ASIGNADOS
A. EVALUACIÓN CONTENIDO DEL INSTRUMENTO		
• Cumplimiento con los objetivos propuestos.	20	18
• Metodología utilizada.	10	9
• Planteamiento para el análisis, alcance y evaluación de los resultados que se obtengan en el instrumento.	20	16
• Importancia	10	10
• Pertinencia de las categorías de análisis	20	18
TOTAL	80	71
A. PRESENTACIÓN DEL INSTRUMENTO		
• Claridad de las preguntas	3	2
• Coherencia	3	2
• Argumentación	4	3
• Calidad	4	3
• Organización	2	2
• Presentación general	4	3
TOTAL	20	15
PUNTAJE TOTAL	100	86

NOTA: La nota mínima aprobatoria del contenido del instrumento es de 50 y la presentación tendrá una calificación mínima de 10

OBSERVACIONES:

Se observa mayor claridad en las preguntas del instrumento, sin embargo, hay aspectos de forma que es importante ajustar, así que revisar las observaciones hechas al margen del documento.

Carlos Lasso Urbano

Jurado Validador

UNIVERSIDAD MARIANA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

TABLA DE EVALUACIÓN

NOMBRE DEL EXPERTO EVALUADOR DEL INSTRUMENTO:

CLAUDIA JIMENA ORTIZ C.

TÍTULO: 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

AUTOR(ES): Andrea Liliana Chacón Yama – Nathalia Sofia Tulcán Alvarado

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ESCALA DE CALIFICACIÓN	PUNTOS ASIGNADOS
A. EVALUACIÓN CONTENIDO DEL INSTRUMENTO		
• Cumplimiento con los objetivos propuestos.	20	15
• Metodología utilizada.	10	10
• Planteamiento para el análisis, alcance y evaluación de los resultados que se obtengan en el instrumento.	20	20
• Importancia	10	10
• Pertinencia de las categorías de análisis	20	20
TOTAL	80	75
A. PRESENTACIÓN DEL INSTRUMENTO		
• Claridad de las preguntas	3	2
• Coherencia	3	2
• Argumentación	4	4
• Calidad	4	4
• Organización	2	2
• Presentación general	4	4
TOTAL	20	18
PUNTAJE TOTAL	100	93

NOTA: La nota mínima aprobatoria del contenido del instrumento es de 50 y la presentación tendrá una calificación mínima de 10

OBSERVACIONES:

Es muy importante tener en cuenta las características y condiciones de la población que reside en la Fundación, con quien se deberá aplicar una técnica que facilite la obtención de la información requerida para el cumplimiento del objetivo propuesto.


Fundación Amparo San José
ATENCIÓN AL USUARIO
Pasto - Táchira
Jurado Validador

Anexos. E Vaciado de información entrevista semiestructurada**Tabla 2.***Vaciado de información entrevista semiestructurada*

CATEGORIA	SUB CATEGORIA	PREGUNTA	CATEGORIA EMERGENTE	CODIGO	DESCRIP TOR	MARCO REFERENCIAL
Sana convivencia	Interacción social Comunicación asertiva	1. ¿Para usted qué significado tuvo el proceso de humanización desarrollado por las practicas de Trabajo Social con el personal de la Fundación Amparo San José y la población beneficiaria?	Compromiso profesional con la humanización del servicio	ESM_A C1_M	Están dispuestas a participar como en los procesos de humanización, en los talleres, en la sensibilización que se la ha realizado a los adultos	El compromiso profesional con la humanización es fundamental en una variedad de campos, desde la atención médica y la educación hasta el servicio al cliente, este concepto nos da reconocer la importancia de tratar a las personas con empatía, respeto y dignidad en todas las interacciones profesionales, así mismo se logra decir que es un conjunto de prácticas orientadas a lograr una mejor atención y mayor cuidado a los sujetos sociales. Pues el proceso de

						humanización del quehacer profesional contribuye a que este sea acogido por el otro, a mejorar la relación, la seguridad del usuario y a evitar errores en las intervenciones.
			Planes de trabajo sobre derechos y deberes	ESM_A C1_M	En plan, trabajo sobre derechos y deberes, han hecho como un complemento con nosotros los profesionales	Se refiere a las personas o grupos responsables de crear estos planes, estas estrategias se utilizan típicamente en entornos educativos para describir los derechos y responsabilidades específicos de los sujetos sociales que sirven para definir las expectativas para los miembros de un grupo. Desde este punto de vista los autores Baltes, MM y Carstensen, LL (2010) nos dicen que para asegurarse de que se aborden

						<p>adecuadamente las necesidades y preocupaciones de todos los involucrados, es importante involucrar a los adultos mayores, al personal del centro de estancia y a otros actores relevantes al diseñar un plan de trabajo sobre temas de derechos y deberes donde se debe considerar la legislación y las políticas locales o nacionales específicas relacionadas con los derechos de los adultos mayores, con el fin de brindarles una buena calidad de vida.</p>
			Calidez humana	ESM_A C2_M	Aquí es muy diferente desde que llegaron ustedes se preocupan y nos quieren y	<p>Importantes figuras en el campo de la psicología humanista han destacado la calidez humana, como una cualidad</p>

					<p>nos sentimos bien siempre que vienen, nos alegramos nosotras que vengan a vernos</p>	<p>esencial en las interacciones sociales. Como parte de su teoría de la jerarquía de necesidades, Maslow (1954) afirma que satisfacer la necesidad de amor y pertenencia requiere relaciones interpersonales basadas en afecto, comprensión y apoyo emocional. Sin embargo, Rogers (1995) afirma que los terapeutas deben mostrar autenticidad, empatía y aceptación incondicional hacia sus clientes para crear un entorno</p>
				ESM_A C3_M	<p>No pues es muy bueno ¿no? Uno les agradece mucho la mayoría de los estudiantes que nos traen estas actividades , nos traen buen momento entonces somos agradecida s de todas ustedes y nos hemos sentido bien gracias</p>	<p>favorable al desarrollo personal.</p>
				ESM_A C7_M	<p>Hasta el momento todo ha estado muy bien su trabajo ha sido bueno han trabajo bien tanto usted como su</p>	

					compañerita, las dositas todo bien y ha tenido un significado bueno	
			Mejoramiento de relaciones interpersonales	ESM_A C4_M	Hemos logrado una mejor convivencia con las compañeras de la unidad por medio de los talleres	El autor Goleman (2010) destaca que el desarrollo de la empatía y la habilidad para manejar las emociones son componentes críticos para fortalecer y mejorar las relaciones interpersonales. Por lo tanto, enfatiza que comprender y responder adecuadamente a las emociones de los demás es esencial para establecer vínculos significativos y efectivos en todos los aspectos de la vida. Sin embargo, Carnegie (2017) enfatiza la necesidad de mostrar aprecio

						genuino hacia los demás, practicar la escucha activa y abstenerse de críticas y quejas. Su obra destaca la importancia de desarrollar una actitud positiva y respetuosa hacia los demás como un componente esencial para establecer relaciones sólidas y duraderas.
			Intervención integral	ESM_A C4_M	Elas han logrado cumplir con las peticiones y dudas que nosotros tenemos con la institución	los autores Méndez, M., & Gutiérrez, C. (2014) destacan la importancia de abordar las necesidades de los individuos o grupos desde una
				ESM_A C5_H	El significado que se pudo evidenciar fue muy importante ya que el proceso de las estudiantes en su formación	perspectiva integral, donde la intervención integral en Trabajo Social sea una forma de abordar las necesidades y problemas de los sujetos sociales desde una perspectiva

					académica acá en la fundación ha contribuido de muchas formar	multidimensio nal y holística. Este enfoque reconoce las interacciones entre varios aspectos de la vida de las personas, como lo social, lo económico, lo emocional y lo cultural, y busca intervenir de manera coordinada y colaborativa para promover el bienestar integral
			Adquisició n de nuevos conocimie ntos	ESM_A C6_M	Tuvo un significado bueno me gustaron todas las actividades que hacen las niñas, todas han dejado una enseñanza	De acuerdo con la autora Ausubel (1963) la incorporación activa y significativa de nueva información en la estructura cognitiva preexistente de una persona es lo que implica la adquisición de nuevos conocimientos. Este proceso puede incluir la incorporación de nuevos conceptos o la modificación de esquemas

						mentales existentes para integrar la información adicional de manera coherente y funcional, en el contexto de las personas mayores la adquisición de conocimientos es un proceso continuo y relevante para su desarrollo y bienestar.
		2. ¿De qué manera el proceso de humanización desarrollado con el personal de la Fundación	Comunicación asertiva por las profesionales	ESM_A C1_M	Así mismo las niñas han sido muy asequibles a escuchar sugerencias de los demás profesionales de la fundación	Según Gambrill y Richey (1975), la comunicación asertiva se refiere a la habilidad para expresar pensamientos, sentimientos y necesidades de manera clara, honesta y respetuosa sin violar los derechos de los demás ni reprimir los propios. La comunicación asertiva en la intervención social permite a los trabajadores

		Amparo San José y la población beneficiaria aportó a la sana convivencia?				<p>sociales establecer relaciones de confianza y colaborar con los sujetos sociales, lo que facilita la identificación de necesidades, la búsqueda de soluciones y la implementación de intervenciones integrales y efectivas</p>
			Fortalecimiento de empatía	ESM_A C2_M	<p>Ustedes con todo lo que nos han enseñado en sus talleres nos hacen ser mejores personas y no pelear con nuestras compañeras por bobadas, entonces eso no todo lo que nos hacen hacer aporta a que nos llevemos mejor con nuestras compañeras y</p>	<p>El desarrollo de la empatía implica mejorar la capacidad de comprender y sentir las emociones y experiencias de los demás, especialmente en situaciones difíciles o vulnerables, por lo tanto, el autor Butler, R. N. (2009) menciona que,</p>

					<p>enfermeras , entonces todo eso nos enseñan a vivir soy agradecida de que vengan aquí</p>	<p>para brindar un apoyo emocional efectivo y una atención centrada en la persona, es esencial que los cuidadores y los ancianos fortalezcan su empatía. Los cuidadores empáticos son capaces de comprender las necesidades emocionales y psicológicas de las personas mayores, lo que les permite brindar un cuidado más individualizado y sensible.</p>
				ESM_A C3_M	<p>Nos sentimos bien y con la compañía de las estudiantes como ustedes, les agradecemos mucho por eso porque nos sirve bastante a nosotras como para sentirnos mejor más tranquilas</p>	
				ESM_A C7_M	<p>Las actividades ayudaron a que nos unamos todas</p>	
				ESM_A C4_M	<p>Las capacitaciones que han brindado las niñas al personal y a nosotros nos han servido</p>	

					para mejorar la convivencia y que los trabajadores nos brinden trato adecuado hemos dejado de discutir por cosas innecesarias	
			Apropiación de estrategias implementadas	ESM_A C5_H	Las estudiantes tenían un adecuado manejo de estrategias para desarrollar cada una de las actividades	El trabajo social con adultos mayores requiere la adaptación y aplicación de programas y servicios creados para satisfacer sus diversas necesidades. Según el autor Smith, es esencial involucrar a los adultos mayores en el proceso,

						considerando su contexto socioeconómico y cultural, fortalecer su red de apoyo y realizar evaluaciones continuas para garantizar la efectividad y relevancia de las intervenciones. El trabajo social puede mejorar la calidad de vida y el bienestar de los adultos mayores al hacerlo.
			Respeto mutuo	ESM_A C6_M	Nos enseñaron a respetarnos entre nosotros, a veces peleamos, pero poquito	El respeto mutuo es esencial en las relaciones interpersonales, lo que implica reconocer y valorar la

						dignidad, los derechos y las diferencias de los demás, según García (2015). Este concepto se basa en la premisa de tratar a todos con consideración y cortesía, independientemente de sus características. Además, implica escuchar activamente, mostrar empatía y aceptar la diversidad de todos los sujetos sociales.
		3. ¿Cuál es piensa	Trabajo interdisciplinario	ESM_A C1_M	Yo creo que para mis las fortalezas son como	El trabajo interdisciplinario se refiere a la colaboración entre diferentes

		<p>usted que son las fortalezas que se presentaron a lo largo del proceso de intervención realizado por las profesionales en formación de Trabajo</p>			<p>el apoyo que recibí a lo largo del proceso de intervención, por ejemplo, desde el área de gerontología a recibí con ustedes en las diferentes sensibilizaciones, socializaciones, sobre por ejemplo derechos y deberes y el trabajo de la convivencia</p>	<p>disciplinas o áreas del conocimiento para abordar problemas complejos desde múltiples perspectivas. Un concepto teórico clave es "transdisciplinaria", propuesto por el autor Basarab Nicolescu. el cual nos sugiere que la transdisciplinaria va más allá de la interdisciplinaria, dado que, no solo integra</p>
				<p>ESM_A C1_M</p>	<p>Entonces siempre han estado ustedes ahí muy dispuestas a participar, colaborar y unir al personal</p>	<p>conocimientos de diferentes disciplinas, sino que también busca trascender los límites de dichas disciplinas para alcanzar un</p>
				<p>ESM_A C3_M</p>	<p>Creo que la compañía de ustedes y todo lo que saben y nos enseñaron para vivir</p>	<p>entendimiento más holístico y profundo de los fenómenos estudiados ayudando a la comprensión de los muchos</p>

		Social ?			mejor sin pelear con las compañeras, uno tiene esa fortaleza con ustedes. Tenemos esa compañía también.	niveles de la realidad, con la integración de los diferentes modos de conocimiento y con la superación de las distinciones entre las diferentes disciplinas". Este enfoque promueve la colaboración entre diversas áreas del conocimiento, reconociendo la complejidad inherente a los problemas contemporáneos y fomentando un diálogo entre distintas formas de conocimiento, incluyendo tanto las ciencias sociales como las humanísticas.
			Adquisición de habilidades sociales	ESM_A C2_M	Pues yo creo que ustedes hicieron magníficamente con nosotros todo lo que hicieron estuvo bien hecho	La adquisición de habilidades sociales según Alberth Bandura, se adquieren no solo a través de las experiencias directas, sino también

				<p>nosotros, hemos comprendido, pues las que comprendimos por lo menos. Entonces decimos, las niñas esto nos dijeron, esto nos dijeron y tenemos que hacer lo que nos dicen de no pelear.</p>	<p>mediante la observación y la imitación de modelos sociales significativos, este autor sostiene que los sujetos sociales aprenden nuevas habilidades sociales al observar el comportamiento de otros y los resultados de ese comportamiento. Este proceso implica la atención al modelo, la retención de la información observada, la reproducción del comportamiento observado y la motivación para imitarlo. Además, Bandura enfatiza la importancia de los procesos cognitivos, como la autoeficacia percibida y la autorregulación, en el desarrollo de</p>
--	--	--	--	---	---

					habilidades sociales.	
			Autonomía emocional	ESM_A C2_M	Y nos enseñaron a vivir y a no estar peleando con nadie ni nada. Yo de mi parte no me gusta pelear con nadie, yo si se me perdió una cosa, yo lloro entre yo nomás, pero yo no le reclamo ni peleo con mis compañeras, lo que se perdió, se perdió.	De acuerdo con Howard Gardner (1995) quien aborda la autonomía emocional desde una perspectiva más filosófica y psicológica. Para él, la autonomía emocional implica la capacidad de ser dueño de nuestras propias emociones y de vivir de acuerdo con nuestros valores y principios, en lugar de ser controlados
				ESM_A C4_M	Las fortalezas que las niñas presentaron en el tiempo que hemos compartido es que han sido muy amables, respetuosas, nos demuestran amor y principalmente no han	por las expectativas externas o las opiniones de los demás. Este enfoque puede fomentar un mayor énfasis en el desarrollo de habilidades emocionales, incluida la autonomía emocional, como parte integral del

					enseñado a respetarnos y valorarnos	desarrollo humano.
			Participación activa	ESM_A C5_H	Pienso que una de las mayores fortalezas fue la vocación y el compromiso que tuvieron las estudiantes para darles un buen manejo a todos estos talleres, se las vio muy comprometidas, contaban con material y herramientas de apoyo para realizar y ejecutar las diferentes actividades con el personal y también fue muy importante la vinculación de los trabajadores y usuarios ya que	Hart (1997) define la participación como el proceso mediante los sujetos sociales están involucrados de manera significativa en la toma de decisiones que afectan sus vidas y comunidades, así mismo se puede decir que la participación activa de las personas mayores es la capacidad y voluntad de participar en actividades que las beneficien a ellas y a la sociedad en general. Estas actividades pueden incluir una variedad de actividades sociales, incluido el voluntariado, el trabajo remunerado o no

					hubo una participación activa muy importante desarrollar cada uno de los talleres.	remunerado, unirse a grupos comunitarios y cuidar a miembros de la familia. Esta integración no sólo promueve un envejecimiento activo y saludable, sino que también contribuye al bienestar individual y grupal
			Actitud de servicio	ESM_A C7_M	Son unas niñas muy colaboradoras, nos escuchan, nos ayudan a pintar, hacen de todo son unas personas atentas y alegres y nos gusta que nos quieran, somos felices con ustedes.	La actitud de servicio en el trabajo social, según Payne (2014), se caracteriza por un compromiso ético y una disposición empática hacia las personas y comunidades atendidas. Esto implica buscar continuamente su bienestar y promover la justicia social.
				ESM_A C7_M	Usted y su compañerita son buenas con nosotras nos escuchan y nos ayudan cada vez	Por otro lado, Lucas (2016) la define como la disposición interna de los empleados para satisfacer las necesidades y expectativas

					que necesitamos algo, son muy empáticas y nos tratan a todos por igual	de los clientes, mostrando empatía, cortesía y compromiso en todas las interacciones sociales. Además, señala que esta actitud se fortalece con la práctica, desarrollando competencias personales, habilidades para resolver problemas y dominio en los procesos de intervención.
			Adecuado uso de estrategias	ESM_A C1_M	son muy creativas en la realización de los trabajos y en los diferentes talleres que se socializaron, de igual manera se logró evidenciar que sus estrategias eran las adecuadas para el tipo de población con la que	El autor Porter (1982) destaca que el correcto empleo de estrategias implica la habilidad de una organización para elegir y aplicar acciones que le permitan establecer una posición efectiva en su entorno competitivo, haciendo uso óptimo de sus recursos y capacidades únicas. Por

					<p>ellas trabajaron, puesto que la población de adulto mayor a veces puede ser difícil de manejar y ellas buscaron estrategias que se evidenció fueron del agrado de los abuelitos de nuestra fundación.</p>	<p>otro lado, Payne (2014) describe el adecuado uso de estrategias en trabajo social como la selección y aplicación deliberada de métodos y técnicas de intervención que van dirigidas a promover el bienestar social, fortalecer los sistemas de apoyo y capacitar a</p>
				ESM_A C2_M	<p>pues todo lo que ustedes hicieron para que nosotras entendamos mejor los talleres, que nos hacían pintar y ver películas fue muy lindo para nosotras que ustedes nos hagan eso.</p>	<p>individuos y comunidades para superar desafíos y fomentar un cambio positivo.</p>
				ESM_A C4_M	<p>Todas las estrategias que las niñas nos</p>	

					brindaron fueron muy bonitas y creativas, nos desarrollar on juegos que por medio de ellos nos enseñaron la tolerancia y el respeto con las compañeras de la unidad.	
			Fortalecimiento de la sana convivencia	ESM_A C5_M	se vio muy importante su intervención ya que a través de estas estrategias que aplicaron que desarrollaron, se pudo manejar un dialogo comunicativo que permitió mirar una mejora en la sana convivencia.	Fortalecimiento de la sana convivencia El fortalecimiento de la sana convivencia, según Barudy (2007), implica fomentar relaciones interpersonales respetuosas, solidarias y equitativas en entornos familiares y comunitarios. Esto se logra promoviendo la comunicación efectiva, la empatía y la resolución pacífica de conflictos. En

						<p>el ámbito del trabajo social con adultos mayores, Rodrigo (2013) amplía este concepto, destacando el impulso de relaciones positivas, el apoyo mutuo y el desarrollo de redes de solidaridad en las comunidades donde residen los adultos mayores. Este proceso busca mejorar su calidad de vida y bienestar emocional, fortaleciendo así su integración y participación activa en la sociedad. Finalmente se logra entender que la sana convivencia en el trabajo social aborda la promoción de relaciones armoniosas y el apoyo comunitario, tanto a nivel familiar como en la</p>
--	--	--	--	--	--	---

						<p>comunidad. Estos esfuerzos contribuyen significativamente al bienestar emocional y la calidad de vida de los adultos mayores, facilitando su inclusión social y participación activa en su entorno</p>
			Aprendizaje activo	ESM_A C6_M	<p>Me sentí bien, me gustaron todas las actividades y aprendimos mucho de todas las reuniones y talleres que ustedes hacen son muy creativas</p>	<p>El aprendizaje activo en la tercera edad se refiere a un enfoque educativo que implica la participación directa y activa de los adultos mayores en su proceso de aprendizaje. Reconoce que el aprendizaje es un proceso continuo a lo largo de la vida y que las personas mayores tienen la capacidad y el interés en seguir adquiriendo conocimientos y creciendo. Es así como, En lugar de seguir un enfoque</p>

					<p>pasivo, donde los adultos mayores solo reciben información de manera unilateral, el aprendizaje activo fomenta la participación activa, la reflexión y la aplicación práctica de lo aprendido. Esto puede incluir actividades como discusiones grupales, proyectos de investigación, juegos de roles, actividades prácticas y el uso de tecnología educativa. Merriam, SB, Caffarella, R. S. y Baumgartner, LM (2012). Finalmente, se logra decir que la idea detrás del aprendizaje activo en personas mayores es que el proceso educativo es más efectivo cuando las</p>
--	--	--	--	--	---

						personas están directamente involucradas en su propio aprendizaje. Esto les permite desarrollar habilidades cognitivas, sociales y emocionales significativas y relevantes para su vida diaria.
		4. ¿Cómo se sintió usted con las diferentes estrategias utilizadas por parte de las profesionales en formación,	Intervención socioeducativa	ESM_A C1_M	Yo me sentí muy bien, ya que las niñas son muy creativas en la realización de los trabajos y en los diferentes talleres que se socializaron, de igual manera se logró evidenciar que sus estrategias eran las adecuadas para el tipo de población con la que ellas trabajaron,	El autor Rodrigo (2015) menciona que una intervención socioeducativa en trabajo social con personas mayores es un proceso planificado que tiene como objetivo promover las oportunidades, la participación y el bienestar general de las personas mayores, así mismo Tedesco (2002) lo define como un conjunto de actividades encaminadas a incrementar la igualdad, la

		para el desarrollo de una sana convivencia a lo largo del proceso de intervención social?		<p>puesto que la población de adulto mayor a veces puede ser difícil de manejar y ellas buscaron estrategias que se evidenció fueron del agrado de los abuelitos de nuestra fundación.</p>	participación y el acceso a la educación, especialmente de los grupos desfavorecidos de los sectores sociales
			ESM_A C2_M	<p>pero pues vienen y nos enseñan a vivir, a estar, a comprender todo, a no pelear y como vivir con nuestras compañeras, bien, pues, uno se vive tranquilo, y pues todo lo que ustedes hicieron para que nosotras entendamos mejor los</p>	

					talleres, que nos hacían pintar y ver películas fue muy lindo para nosotras que ustedes nos hagan eso.
				ESM_A C4_M	Todas las estrategias que las niñas nos brindaron fueron muy bonitas y creativas, nos desarrollaron juegos que por medio de ellos nos enseñaron la tolerancia y el respeto con las compañeras de la unidad.
				ESM_A C3_M	Nos sentimos, en primer lugar, acompañadas con ustedes, y también, pues, con sus enseñanzas que nos

					<p>dan, las actividades, esos momentos que nos hacen pasar como siempre, el día que nos indicaron de la sana convivencia y de la atención de calidad también estuvo buena la charla. Entonces, todo eso a nosotros nos sirve para bien. Sí, de todos modos, les agradecemos mucho.</p>
				ESM_A C5_H	<p>se vio muy importante su intervención ya que a través de estas estrategias que aplicaron que desarrollaron, se pudo manejar un dialogo comunicativo que</p>

					permitted mirar una mejora en la sana convivencia.	
		5. ¿Qué elementos considera usted hizo falta en el proceso de acompañamiento adelantado o por parte de las profesionales para promover la sana convivencia?	Mejor distribución del tiempo de intervención	ESM_A C1_M	Pues elementos como tal no, pero si considero que hizo falta más tiempo para poder desarrollar de mejor manera la intervención.	Covey (1989) sugiere que una mejor distribución del tiempo de intervención implica identificar y priorizar actividades basadas en su importancia y urgencia, donde se utilizan herramientas como la matriz de Eisenhower para distinguir entre lo importante y lo urgente. En el área de trabajo social pueden aplicar estos principios para gestionar su tiempo de manera efectiva, asegurándose de dedicar suficiente atención a las actividades que tienen el mayor impacto en el bienestar de los individuos
				ESM_A C5_H	de pronto miramos que el tiempo para realizar el desarrollo de estas actividades era corto, mas no elementos debido a que la fundación hizo un buen aporte de todas herramientas para que ellas puedan ejecutar cada una de	

					<p>sus actividades propuestas.</p> <p>y comunidades, así también, en la planificación de intervenciones significativas, la construcción de relaciones terapéuticas y el seguimiento de casos.</p>
			Responsabilidad profesional 1	ESM_A C2_M	<p>Entonces, pues, yo digo que, que, pues, no les hizo falta nada nos enseñaron todo y son muy buenas con nosotros.</p> <p>la responsabilidad profesional en trabajo social como el compromiso ético para actuar en el mejoramiento de la calidad de vida de los sujetos</p>
				ESM_A C3_M	<p>No, no, no. Todo lo de ustedes es bueno para nosotros, porque como ya les digo, para nosotros, nos sentimos bien</p> <p>sociales, donde se respeten sus derechos, manteniendo la confidencialidad, evitando conflictos de interés y asegurando la calidad de los servicios prestados es una responsabilidad que implica una comprensión profunda de las necesidades específicas de la población,</p>

						donde se incluya el respeto a su autonomía, la protección contra el abuso y la negligencia, y la promoción de su bienestar físico y emocional en todas las etapas del proceso de envejecimiento . Payne (2014)
--	--	--	--	--	--	--

Humanización	Empatía Calidad de vida Bienestar Dignidad Autoconfianza	6. De acuerdo con el desarrollo que hasta el momento se ha tenido respecto a este proceso de intervención social ¿Cómo entiende usted la humanización del servicio?	Entorno de trabajo saludable	ESM_A CI_M	Humanización del servicio desde el área de las líneas de trabajo social me ha parecido excelente ya que ellas el hecho de llegar a hablar con los usuarios se sienten ellos escuchados que es algo muy importante en este proceso puesto que la humanización del servicio la entiendo cómo tratar con respeto y tener en cuenta las opiniones de los demás para de esta manera tener un ambiente laboral bueno y en nuestro caso en	Según la OMS define a los entornos de trabajo saludables como aquellos en los que los trabajadores y los empleadores colaboran para mejorar continuamente la salud, la seguridad y el bienestar de todos los sujetos sociales, y la sustentabilidad del lugar de trabajo. De igual manera, en el contexto de entornos donde se encuentran personas mayores, implica asegurar que las condiciones laborales sean adaptadas a las necesidades específicas de esta población, pues desde estos entornos se promueve la participación activa, el respeto a la diversidad generacional y
--------------	--	---	------------------------------	---------------	---	---

					específico escuchar a nuestros usuarios para de esta forma conocer mejor sus necesidade s y servirles de la mejor manera posible.	la implementació n de medidas que faciliten su bienestar físico, emocional y social en el entorno
			Atención integral	ESM_A C2_M	Pues después de todo lo que nos explicaron	De acuerdo con Freire (1970) define la intervención integral como

				<p>es como nos tratan aquí, y que nos deben que tratar con respeto con mucho amor y cariño, con mayor cuidado pues también porque somos ya muy viejitos y necesitamos más cuidados, y pues así nos cuidan a qui nos miran, nos curan y nos tratan bien.</p>	<p>un enfoque que busca abordar las múltiples dimensiones de una problemática o situación, considerando tanto los aspectos individuales como sociales, económicos y culturales, con el objetivo de generar cambios significativos y sostenibles. En el área de trabajo social con adultos mayores, esto implica diseñar intervenciones sociales que atiendan no solo las necesidades básicas de salud y cuidado, sino también que aporten en promover la participación activa, el empoderamiento y la inclusión social de estos sujetos sociales, donde se reconozca su diversidad y se</p>
				<p>ESM_A C4_M</p> <p>también ayudo a los trabajadores de la fundación a mejorar el trato a nosotras porque esto también les enseñaron a ellos.</p>	
				<p>ESM_A C6_M</p> <p>La humanización es que nos traten bien e igual a todas, las enfermeras</p>	

					me quieren arto, me dan de comer, me arreglan la ropa, me peinan me bañan y se preocupa si me enfermo, todo el personal es bueno, nos saludan, nos respetan y eso es ser humano	respete su autonomía y dignidad.
			Bienestar y calidad del servicio de salud	ESM_A C3_M	Pues yo lo entendí que es vivir con responsabilidad y que las enfermeras nos tienen de tratar de la mejor manera posible, y pues así lo hacen aquí nos dan nuestro medicamento, entonces, de todas maneras, tanto con las enfermeras como con las	Citando a los autores Stansell y Vandivort (2020) el bienestar y calidad en centros de cuidado de adultos mayores es estado de satisfacción, confort y seguridad que experimenta los residentes, que se ve influenciado por diversos factores como la calidad de los cuidados, la interacción social, el entorno físico y

				<p>señoritas que vienen, nos hemos sentido bien, porque de todas maneras eso nos ayuda mucho, gracias. Y aquí, pues, las señoras enfermeras que son también unas personas muy humanas, entonces, de todas maneras, pues, uno se siente bien, ¿no?</p>	<p>la autonomía en la toma de decisiones. De igual manera, desde la perspectiva del trabajo social, este concepto se complementa con el énfasis en promover la participación activa de los residentes en su propio cuidado, fomentando la autonomía, la dignidad y el respeto por sus preferencias y valores individuales. Además, el trabajo social en estos entornos busca asegurar que los servicios proporcionados sean culturalmente sensibles, socialmente inclusivos y centrados en el bienestar integral de los adultos mayores.</p>
--	--	--	--	---	--

			Población vulnerable	ESM_A C5_H	Partimos que la humanización se abarca desde todo el aspecto integral de la persona en este caso hablamos de fundación ya que trabajamos con una población vulnerable y requieren mucho compromiso, vocación de los diferentes profesionales, que realizan sus prácticas formativas	Desde el punto de vista de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019), las poblaciones vulnerables son aquellas que enfrentan un mayor riesgo de sufrir desventajas en la salud precaria, el aislamiento social, la dependencia económica, el abuso y la falta de acceso a servicios. En el caso de los adultos mayores, estos factores pueden exacerbarse, haciéndolos más susceptibles a situaciones adversas. Por ello, es fundamental identificar a estos adultos mayores vulnerables y brindarles el apoyo necesario, que puede incluir servicios directos,
--	--	--	----------------------	---------------	---	---

						coordinación con otros profesionales y defensa de los derechos humanos.
			Calidad de vida	ESM_A C5_H	entonces considero que la humanización es el plus de acá de la	Teniendo en cuenta Zimmermann (2012), la calidad de vida se refiere a la percepción

					<p>fundación y de esta población como lo decía vulnerable ya que abarcamos muchos aspectos para brindar bienestar y calidad de vida.</p>	<p>subjetiva de bienestar y satisfacción con diversos aspectos de la vida, incluyendo la salud física y mental, las relaciones interpersonales, el entorno social y físico, el nivel de autonomía y la realización personal.</p>
				ESM_A C7_M	<p>Que nos traten bien, con respeto e igual a todas las personas, también tiene que ver con que nos escuchen los problemas y traten de que, de buscar una solución, como ustedes lo dicen deben ser humanos</p>	<p>Desde la perspectiva de trabajo social con adultos mayores, la calidad de vida se convierte en un objetivo central, donde los trabajadores sociales se esfuerzan por mejorar la calidad de vida de esta población al promover su participación social, facilitar el acceso a servicios y recursos, apoyar el mantenimiento de la salud física y emocional, y</p>

						fomentar el sentido de pertenencia y significado en la vida cotidiana.
		7. ¿Cuáles fueron los aportes del proceso de intervención social a la humanización del servicio de salud?	Resultados de atención deseados	ESM_A C1_M	Los aportes fueron muy significativos en especial para el personal de enfermería de la fundación, el proceso y las capacitaciones aportaron a mejorar las relaciones interpersonales de los trabajadores y la empatía entre abuelos y profesionales, lo cual ayudó a mejorar la convivencia dentro de la institución.	Como señala Donabedian (1966), los resultados de atención deseados se definen como los efectos positivos que se espera lograr como resultado de la intervención proporcionada, incluyendo la mejora en la salud, el bienestar del paciente, la satisfacción del usuario y la eficacia en el abordaje de las necesidades de los sujetos sociales. En el contexto del adulto mayor, los resultados de atención deseados pueden incluir la promoción de la autonomía funcional, el mantenimiento de la calidad de vida, la
				ESM_A C2_M	Pues nosotras que estamos siempre en la unidad hemos	

					<p>visto como después de todo lo que nos hicieron a nosotras y a los trabajadore s ellos cambiaron con nosotros, nos tratan mejor y ya no son tan aburridos como eran antes, ya no tratan mejor y nos tienen más paciencia.</p>	<p>prevención de enfermedades crónicas, el apoyo emocional y social, y la mejora en la satisfacción con los servicios de atención.</p>
				ESM_A C6_M	<p>Las enfermeras han cambiado por que nos tienen en cuenta para hacer cosas de la casa, nos tratan bien ya no son tan bravas y piden disculpas cuando tenemos un malentendi do todas son buenas y atentas.</p>	
			Prestación de	ESM_A C3_M	<p>Ah, claro. Pues, eso</p>	<p>La prestación de servicios</p>

			servicios humanos	<p>es lo más importante, ¿no? La salud, y también tenemos la ayuda con las señoras enfermeras , tenemos el médico, que de todos modos también tenemos esa dicha de que tenemos el médico aquí en las manos, El médico está ahí. No, de todas maneras, de todos modos, nos sentimos bien, tanto de ustedes estudiantes como de aquí, pues, que tenemos. Las señoras enfermeras , los señores coordinadores, todo, todo,</p>	<p>humanos en un centro de cuidado de adultos mayores implica ofrecer una atención integral que cubra las necesidades físicas, emocionales y sociales de los sujetos sociales. Es así como los autores Lipsey y Greenwood (2011), mencionan que la prestación de servicios humanos en un centro de cuidado de adultos mayores implica la implementación de programas y prácticas basados en evidencia que promuevan la salud, el bienestar emocional, la autonomía y la calidad de vida de los residentes, además de garantizar un ambiente</p>
--	--	--	-------------------	--	---

					digamos, la parte administrativa que también, ellas se preocupan por mantenernos a nosotros bien.	seguro y respetuoso.
			Construcción de relaciones sanas	ESM_A C4_M	Se logró ver un cambio durante el proceso que han estado las niñas de trabajo social la convivencia a mejoró y las enemistades se han limado poco a poco	La construcción de relaciones sanas en el contexto del trabajo social con adultos mayores implica establecer vínculos empáticos y
				ESM_A C5_H	donde se logró evidenciar que las relaciones interpersonales mejoraron, no podemos decir al 100% pero fue muy importante ya que	respetuosos que promuevan su bienestar emocional y social. Esto incluye el reconocimiento de sus experiencias de vida, la

					<p>desde su profesión aportaron este granito de arena y se logró dar inicio a las relaciones de los trabajadores como la de los usuarios.</p> <p>validación de sus emociones y la facilitación de un espacio donde puedan expresarse libremente. Además, el trabajo social con adultos mayores busca fortalecer sus redes de apoyo social y promover la participación en actividades significativas que estimulen su autonomía y sentido de pertenencia en la comunidad (Rogers, 1959)</p>
			Seguimiento participativo	ESM_A C7_M	<p>pero si he notado cambios porque ustedes vienen todos los días y</p> <p>El seguimiento participativo es un proceso que implica la colaboración</p>

					<p>miran el trabajo de ellas</p> <p>activa de las personas afectadas en la recopilación, análisis e interpretación de datos relacionados con el desarrollo o cambio social en sus comunidades, es así como el autor Chambers (1983) nos que el seguimiento participativo en intervenciones con adultos mayores implica reconocer su capacidad para contribuir de manera significativa al proceso de</p>
--	--	--	--	--	---

						intervención, promoviendo su empoderamiento y autonomía, y mejorando así la efectividad y sostenibilidad de las acciones emprendidas.
		8. ¿Qué elementos considera usted que hizo falta en el proceso para reconocer la importancia que tiene la humanización del servicio?	Mayor gestión institucional	ESM_A C1_M	Creo que más recursos logísticos o que la fundación buscara la forma de dar estas capacitaciones una vez al mes, debido a que son muy importantes para brindar una buena atención y más humana a nuestros usuarios.	La gestión institucional e implementación de políticas, procedimientos y prácticas es un factor clave que promuevan la transparencia, la rendición de cuentas y la mejora continua en todas las áreas de una organización o institución. Además, el
				ESM_A C4_M	nos ayudaron a entender todo muy claro y así	

					<p>estar bien nosotras de la mejor manera y que también nos atiendan de la mejor manera a pesar de que no pagamos nada por vivir aquí.</p>	<p>autor Matus, C. (1990) nos dice que este aspecto se enfoca en el desarrollo y fortalecimiento de la cultura organizacional, la promoción del trabajo en equipo y la participación activa de los miembros de la institución en la toma de decisiones y la resolución de problemas.</p>
				ESM_A C5_H	<p>Mas que los elementos, sería muy viable o importante que las estudiantes realizar más estas capacitaciones sobre estos temas tan importantes ya que nos dimos cuenta de que el tiempo de intervención de ellas fue muy limitado, pero pues a la vez todos esos talleres se abordaron de la mejor</p>	

					manera, entonces de pronto sería que sean más constantes para lograr una mejora en las relaciones, la convivencia del personal como de los usuarios.	
			Prestación de servicios sin ánimo de lucro	ESM_A C3_M	nos ayudaron a entender todo muy claro y así estar bien nosotras de la mejor manera y que también nos atiendan de la mejor manera a pesar de que no pagamos nada por vivir aquí.	Drucker (s.f.) enfatiza la necesidad de que las organizaciones sin ánimo de lucro se centren en su misión y en la satisfacción de las necesidades de la comunidad a la que sirven. Destaca la importancia de la eficacia organizativa y la

						transparencia en la presentación de servicios para lograr un impacto positivo en la sociedad.
		9. ¿De qué manera las estrategias implementadas a lo largo del proceso de intervención por parte de las profesionales le han ayudado a comprender y mejorar la humanización	Implementación de talleres lúdico-pedagógicos	ESM_A C2_M	Pues nos ayudaron a entender todo mejor, no fue nada aburrido mientras nos explicaban todo nosotras pintábamos y era muy divertido estar con ustedes, y pues eso me joro mucho en la fundación.	Según Bernard (2012) citado en Torres & Angarita (2016) los talleres lúdico-pedagógicos son de gran utilidad en el mantenimiento físico y mental de las personas de la tercera edad, se relacionan con experimentar, compartir y mostrar emociones dirigidas hacia la diversión, lo que puede
				ESM_A C4_M	las estrategias que utilizaron fueron buenas, me parece que fueron diferentes y nos ayudaron a aprender	

		dentro de la institución?			todo de mejor manera, ya que fue más fácil de aprender porque nos hacían participar y nos preguntaban que aprendimos y eso era muy bueno,	resultar en risas, gritos o incluso lágrimas, como una auténtica expresión emocional.
				ESM_A C5_H	Las estrategias como lo mencionábamos anteriormente como los talleres, como las socializaciones, capacitaciones, los talleres lúdicos pedagógicos fueron muy importantes	
				ESM_A C7_M	a pesar de que no tienen la experiencia han logrado como sobresalir	

					<p>en todas estas cosas que yo le digo entonces considero que las estrategias que las niñas utilizaron en todo el proceso que realizaron fueron las adecuadas, fueron estrategias muy didácticas que hacían sus capacitaciones de algo más agradable y comprensible.</p>	
			Tratos de igualdad	ESM_A C2_M	<p>entender o comprender mejor como nos deben tratar el personal de aquí de la fundación y de igual manera a como nosotras también debemos que tratar</p>	<p>La igual consiste en la aceptación de que los intereses de cada miembro de la comunidad importan, e importan de un modo igual, pues como asegura Francis-co-Rubio Llorente: la</p>

					<p>con respeto a todos para vivir mejor y en armonía en esta que ahora es nuestra casa y nos deben de tratar de la mejor manera, igual las enfermeras son muy buenas.</p>	<p>igualdad es un concepto relacional que se da al menos entre dos personas, objetos o situaciones. No se refiere a una cualidad de una persona, objeto o situación, cuya existencia puede ser afirmada o negada como descripción de esa realidad</p>
				ESM_A C6_M	<p>Todo fue bueno, porque ustedes explicaron cómo nos deben de tratar los trabajadores eso explicaron en los derechos, es interesante todo lo que ustedes nos enseñan</p>	<p>aisladamente considerada. Siempre se deriva de una decisión basada en una variedad de elementos para la comparación, los cuales deben mostrar cierta diversidad al mismo tiempo, incluso en términos espaciales y temporales. De lo contrario, no se podría hablar de pluralidad como es obvio. La condición de posibilidad del juicio de</p>

						igualdad es la diferencia, al menos numérica, entre los elementos comparados
			Bienestar social	ESM_A C5_H	lo importante para atender una población vulnerable ya que nos enfocamos en brindar bienestar y calidad de vida	Según Richard J. Estes (1984) lo define como "la calidad de vida de una sociedad o de sus ciudadanos, considerada en términos de factores como el nivel de ingresos, la distribución de ingresos, el empleo, la esperanza de vida, el nivel de alfabetización y la tasa de mortalidad infantil", así mismo el bienestar social es fundamental en el ámbito de la sociología y la economía, Propone que el bienestar social puede medirse y mejorar a través de políticas que promuevan el bienestar psicológico y

						emocional de las personas
		10. ¿Cuáles consideran que fueron los mayores aprendizajes que obtuvieron en el proceso de intervención con respecto a la humanización del servicio?	Convivir en armonía	ESM_A C1_M	Yo creo que todo lo que se socializó que ustedes están como prestas a hacer las diferentes intervenciones con las diferentes áreas y eso pues es un aporte muy grande para nosotros, de igual manera un aprendizaje muy importante es el tratar al otro como yo quisiera ser tratado	En su obra "Yo y Tú", Martin Buber destaca la importancia de tener un verdadero encuentro entre las personas, en el que se identifiquen como seres valiosos y únicos. Este concepto está relacionado con el concepto de Jean-Jacques Rousseau de un
				ESM_A C2_M	Ustedes fueron el mayor aprendizaje que bueno fuera que todos aquí nos trataran como lo hacen ustedes, como le digo todo desde que	contrato social, donde las personas respetan sus derechos y aceptan reglas comunes para el bienestar de la comunidad.

					están ustedes es mejor todas hemos cambiado ya no peleamos y los trabajadores son muy buenos con nosotros también cambiaron.	Según Rousseau, un contrato social en el que todos los ciudadanos aceptan reglas y normas comunes para el bienestar de la comunidad
				ESM_A C3_M	Entonces, todo bien porque esa tarde que ustedes hablaron de mejorar la convivencia dentro de la unidad y de la atención de calidad. Entonces todo eso es un aprendizaje muy bueno para nosotras porque nos ayudó a vivir en paz y de la mejor manera con nuestras compañeras ha sido	es la base de una convivencia pacífica y justa entre las personas.

					una ayuda para nosotros.	
				ESM_A C4_M	Bueno pues como lo que más aprendimos fue el vivir mejor dentro de la fundación a relacionarnos mejor con nuestras compañeras y no pelear, también a que los enfermeros y los administrativos todos mejor dicho nos deben de tratar de la mejor manera con respecto y así podamos vivir dignamente.	
			Intereses ocupacionales	ESM_A C5_H	Bueno en cuanto a los aprendizajes, que se obtuvo o se pudo evidenciar	Varios autores han abordado el estudio de los intereses ocupacionales

				<p>a lo largo de este proceso de intervención de las estudiantes, uno de ellos fue la atención en los diferentes servicios para nuestros usuarios, fueron importantes ya que todas las actividades y talleres que realizaron las estudiantes lograron enfatizar o lograron un buen proceso de empatía con el personal y los usuarios entonces todo lo que han hecho hasta el momento ha sido muy significativo</p>	<p>en adultos mayores, especialmente en el contexto de la jubilación y la transición a diferentes roles ocupacionales, como destaca Robert Atchley (1989) la importancia de mantener el compromiso ocupacional y el significado en la vida de los adultos mayores, incluso después de retirarse de la fuerza laboral tradicional. Centrándose en cómo estos pueden influir en la calidad de</p>
--	--	--	--	--	---

				ESM_A C6_M	yo aprendí a pintar, a no pelear, a portarme bien con mis compañeras y las enfermeras	vida y el bienestar de las personas mayores. En resumen, Robert Atchley ha destacado la importancia de mantener una continuidad en los intereses ocupacionales, encontrar actividades significativas y adaptarse a nuevas oportunidades a medida que las personas envejecen. Sus ideas han contribuido a comprender cómo los intereses ocupacionales pueden influir en el bienestar y la calidad de vida de los adultos mayores
			Resolución de conflictos	ESM_A C7_M	Aprendimos los derechos y los deberes que tenemos, algo sobre las peleas y lo que ustedes	De acuerdo con Mary Parker Follett (1940), quien fue conocida como una pionera en el estudio de la

					<p>decían de la humanización, hemos aprendido artas cosas con esas actividades estoy contenta</p> <p>resolución de conflictos y defendió el concepto de integración de intereses en lugar de dominación o sumisión. Ella cree que la resolución de conflictos implica encontrar soluciones que satisfagan las necesidades y preocupaciones de cada parte. En lugar de ver el conflicto como una lucha por el poder o la dominación, Follett abogaba por encontrar puntos en común y construir sobre</p>
--	--	--	--	--	---

						ellos para lograr una solución que beneficiara a todas las partes."
Bueno con respecto a los aspectos considero que se debe focalizar la población ya que lo que mencioná bamos anteriorm ente con la población de adulto mayor si vemos muchas necesidad es o dificultad es entonces al focalizar la población podríamos emplear diferentes estrategias que nos permitan	Igualdad Respeto por el otro Satisfacción	11. ¿De qué manera el proceso de intervenci ón aportó a reconocer la importanc ia de la atención de calidad por parte de la instituci ón?	Reconoci miento de la importanci a de la humanizac ión	ESM_A C1_M	Yo creo que la importanci a es entender que hay unas personas que escuchan las problemáti cas de los demás, buscando las soluciones para mejorar el servicio, de igual manera aporto a reconocer que el brindar una atención de calidad mejorarem os el bienestar y calidad de vida de nuestros usuarios ya que ellos	De acuerdo con Pérez et al., (2019) citado en Diaz et al., (2020) la humanización es esencial para garantizar un cuidado integral y centrado en la persona, que promueva la dignidad, la empatía y la calidad de vida. La atención humanizada no es simplemente un conjunto de procedimientos y estructuras, sino una

hacer un buen proceso de intervención con nuestros usuarios					son lo más impórtate para nosotros como una institución que está comprometida por mejorar el bienestar del adulto mayor.	interacción compleja que involucra aspectos emocionales, centrándose en la persona en su totalidad y respetando sus derechos fundamentales.
				ESM_A C5_H	lograron una participación activa de los trabajadores y los usuarios donde ayudaron a reconocer la importancia de la humanización con la población que nosotros abordamos en la institución,	
			Atención centrada en la persona	ESM_A C2_M	Pues aquí todo es muy bueno nos dan una atención muy buena como nos enseñaron ustedes una	Bernabei (2000) sugiere una definición completa de este método en el ámbito del cuidado de personas mayores. El autor destaca la

					<p>atención de calidad, todos nos ayudan y nos cuidan todo lo que nos enseñaron a nosotros y a los trabajadores sirvió mucho para mejorar todo dentro de la fundación.</p>	<p>importancia de reconocer la individualidad y la dignidad de las personas mayores y adaptar los servicios de salud y los programas de atención para satisfacer sus necesidades específicas. Bernabei defiende un enfoque integral que</p>
				ESM_A C3_M	<p>Entonces, nos sentimos bien porque ya les digo, tenemos el médico, las señoras enfermeras están preocupadas por nosotros. En el momento del medicamento ellas ya nos están llamando para dárnoslo. No nos acercamos a recibirlo. Ellas ya</p>	<p>tenga en cuenta no solo los aspectos médicos, sino también los emocionales, sociales y culturales.</p>

					<p>nos lo traen acá donde estamos. Ellas ya nos lo llevan. Entonces, uno se siente bien por ese lado, entonces yo entiendo eso como atención de calidad como ellos son con nosotros que nos brindan todos los servicios de la mejor manera.</p>	
			Bienestar personal	ESM_A C4_M	<p>se ha mirado muchos cambios, ahora nos hacen más actividades para ocupar nuestro tiempo libre, nos miran y nos ayudan en lo que necesitamos, pues esto es para nosotros y</p>	<p>Diener y Biswas-Diener (2008) Estos investigadores han destacado la importancia de considerar el bienestar personal en términos de satisfacción con la vida, emociones positivas y ausencia de emociones negativas. Según Diener y Biswas, el</p>

					que estemos bien, igual como muy agradecidos por todo lo que nos brindan	bienestar personal se refiere a sentirse bien consigo mismo y con la vida en general. Los autores han
				ESM_A C5_H	entonces la atención de calidad siempre se centra en el bienestar de la persona y logramos fortalecer estos lazos para brindar un mejor servicio a nuestra población de la fundación.	han contribuido significativamente al campo del bienestar personal al destacar la importancia de las emociones positivas, explorar estrategias para aumentar la felicidad y considerar la influencia de factores culturales en la experiencia del bienestar.
				ESM_A C6_M	Es importante que nos traten con respeto, que sean atentos y nos escuchen cuando necesitamos algo	
			Escucha activa	ESM_A C7_M	Aporto de una manera buena, ustedes nos escuchan y hemos	De acuerdo con Daniel Goleman (2006) un experto en inteligencia

					<p>aprendido a que nos deben tratar bien todas las personas que nos atienden acá como las señoritas enfermeras y nosotras debemos devolver con el mismo trato ósea con respeto</p>	<p>emocional, la escucha activa es una habilidad esencial para la inteligencia interpersonal. Es necesario estar presente en el momento, sentir empatía y comprensión hacia los demás, y responder de manera ponderada y reflexiva. Goleman enfatiza que la escucha activa no solo implica prestar atención a las palabras del interlocutor, sino también estar atento a sus emociones, intenciones y necesidades subyacentes.</p>
		<p>12. ¿Cuáles cree usted que son las debilidades que se presentan a lo largo del</p>	<p>Profesionales capacitadas</p>	<p>ESM_A C3_M</p>	<p>fue algo complicado para ustedes al comienzo el manejo con las abuelas que no hacían caso, pero se miró la preparación</p>	<p>La OMS (2022) reconoce la necesidad de profesionales capacitados para abordar los desafíos de salud y</p>

		<p>proceso de intervención social, realizado por las profesionales al reconocer la importancia que tiene la atención de calidad en el servicio?</p>			<p>n de ustedes para saber atenderlas y que estén con nosotros en todo lo que nos hicieron.</p>	<p>bienestar de la población de la tercera edad. Destaca la importancia de la formación en el manejo de enfermedades crónicas, la promoción de estilos de vida saludables y el apoyo emocional y social para los adultos mayores. Los profesionales capacitados desempeñan un papel fundamental en la promoción de la salud y el bienestar de esta población vulnerable al proporcionar atención especializada,</p>
--	--	---	--	--	---	---

						compasiva y centrada en la persona.
			Falta de participación	ESM_A C4_M	la disposición de algunos trabajadores porque en algunas ocasiones no asistían a las capacitaciones todos los auxiliares porque no nos pedían dejar solos, y creo que ellos eran los más importantes a conocer lo que es la atención de calidad, ya que ellos son los que permanecen con nosotros todos los días y lo digo porque yo fui jefe enfermera por muchos años y nosotros como personal de	Putnam (2000) describe en su libro "Bowling Alone" la "falta de participación" como la disminución en la participación social y cívica en los Estados Unidos. Se refiere a la disminución en décadas anteriores de la participación en organizaciones comunitarias, clubes sociales, grupos religiosos y otras formas de interacción social. Putnam sostiene que la participación en organizaciones sociales y comunitarias no solo es importante para la cohesión social, sino que también genera lo que él llama "capital social". Este

					la salud somos lo que mejor atención a los pacientes debemos brindar.	capital social se refiere a las conexiones sociales, la confianza y las normas de reciprocidad que facilitan la cooperación entre las personas. La falta de participación conduce a un declive en el capital social, lo que puede tener efectos negativos en la sociedad.
			Focalización de la población	ESM_A C5_H	Yo considero que una de las falencias o debilidades que si se logró observar durante el proceso de intervención fue la población ya que las dificultades que presentan ellos tantas visuales, auditivas o a nivel cognitivo	Según González, Rodríguez, y Gaitán (2017), la focalización de la población en una intervención social con adultos mayores implica la identificación y priorización de este grupo demográfico específico dentro de la población general. Esto implica tener en cuenta no solo la edad, sino también otros factores,

						<p>como el estado de salud, los ingresos, el acceso a recursos y servicios, y otros factores que pueden afectar la vulnerabilidad y las necesidades específicas de los adultos mayores.</p> <p>Esta definición destaca la importancia de adaptar las intervenciones sociales a las características y circunstancias únicas de los adultos mayores, reconociendo su diversidad y abordando sus necesidades sociales, emocionales y de salud de manera} integral. La concentración de la población en este contexto busca garantizar una atención adecuada y efectiva, promoviendo</p>
--	--	--	--	--	--	--

						la inclusión social, la calidad de vida y el bienestar de este grupo etario.
		13. ¿Qué aspectos de la intervención cree usted que deben ser cambiados, para superar las debilidades existentes en la atención de calidad?	Asignación de funciones concretas	ESM_A C1_M	Yo creo que mayor tiempo, o sea, si es la falta del tiempo, dedicar mayor tiempo, ya que, pues se les hacen muchas tareas, entonces se va recargando el servicio, o sea, lo que ustedes realizan	De acuerdo con Weber (1922) en su teoría de la burocracia, introdujo el concepto de "jerarquía de autoridad". Según él, la asignación de funciones específicas se basa en una definición clara de roles y responsabilidades dentro de la estructura jerárquica de la organización, lo que permite una coordinación eficiente de las actividades, la asignación de tareas específicas a cada trabajador con base en sus habilidades y capacidades contribuye a maximizar la eficiencia y minimizar el desperdicio en el proceso productivo

			Gestión de evaluación	ESM_A C4_M	Yo creo como les dije en la otra pregunta que tenía que hacerse todo con más tiempo para que ustedes que hicieron todo miren si en verdad el cambio de las enfermeras continuara o solo es mientras están ustedes que son las que están pendientes de nosotros y de mejorar los servicios.	Patton (2018), un destacado experto en evaluación define la gestión de evaluación como "el uso sistemático y deliberado de la evaluación para promover la eficacia y la eficiencia de la organización". Él cree que la gestión de evaluación no se limita a la realización de evaluaciones regulares, sino también a la aplicación estratégica de los resultados para mejorar el desempeño y lograr los objetivos de la empresa.
--	--	--	-----------------------	---------------	--	--

			Estrategias de inclusión	ESM_A C5_H ESM_A C5_H		Según Rojas, E (2016) las estrategias de inclusión son fundamentales para garantizar que la atención al adulto mayor sea equitativa, sensible a la diversidad y libre de discriminación, promoviendo así una mejor calidad de vida y bienestar para esta población. Si bien, el adulto mayor no solo constituye un elemento dentro de la sociedad, sino que también forma parte de su tejido cultural. Estos aspectos contribuyen al progreso, a generar un equilibrio y desencadenar un proceso de transformación en la estructura social.
		14. ¿Cuáles consideran que fueron los	Habilidades de interacción social	ESM_A C2_M	Pues el que nos tratan bien fue lo que más aprendimos, también	Andrew M. Pomerantz (2003) propone un enfoque

		<p>mayores aprendizajes que obtuvieron en el proceso de intervención sobre la atención de calidad y la humanización del servicio?</p>			<p>a ser amables con nuestras compañeras y a los trabajadores</p>	<p>más amplio de las habilidades sociales, que incluye no solo las habilidades verbales (como hablar y escuchar), sino también las habilidades no verbales (como el lenguaje corporal y la expresión facial) y las habilidades de manejo de situaciones</p>
				<p>ESM_A C4_M</p>	<p>Pues aprendimos con mis compañeras a que nos deben brindar una atención de la mejor manera con respeto y amor hacia nosotros tenernos paciencia ya que por nuestra edad podemos llegar a ser</p>	<p>situaciones sociales (como la resolución de problemas y la empatía). Ha explorado cómo las habilidades sociales pueden influir en la calidad de las relaciones interpersonales</p>

					un poco difícil	, el ajuste social y el bienestar
				ESM_A C6_M	Aprendimos el respeto, la empatía, los derechos y deberemos, la buena convivencia que van de la mano con las funciones de los trabajadores que nos deben tratar bien y ser buenos con todas.	
				ESM_A C7_M	Aprendimos el respeto, los derechos y deberemos, que los trabajadores que nos deben tratar bien y ser buenos con todas,	
				ESM_A C3_M	llevarse bien con todas las abuelas y con el personal	

					que la traten de la mejor manera ya que todos vamos a llegar a viejos, entonces creo que ese es un aprendizaje muy importante el tratar al otro como me gustaría que me traten y a vivir en paz con mis compañera s ya que todas estamos ya lo último de nuestras vidas.	
			Mejoramie nto del servicio de salud	ESM_A C5_H	Los mayores aprendizaje s fue mejorar la atención de los servicios para nuestra población brindando un mejor bienestar, promovien do la calidad de	De acuerdo con Avedis Donabedian (1988) Su enfoque sostiene que mejorar el sistema de salud implica optimizar las estructuras y

				<p>vida, también de parte de nosotros implementar como estrategias para abordar nuestra población donde se incluyan actividades que sean significativas y que vayan en pro para brindar un mejor servicio a nuestros usuarios.</p>	<p>los procesos de atención para lograr mejores resultados en términos de salud y satisfacción del paciente.</p> <p>Dnabedian, enfatiza en la importancia de la retroalimentación para mejorar el sistema de salud. Creía que los proveedores de atención médica y los administradores deberían recibir comentarios regulares sobre su desempeño para poder identificar y abordar</p>
--	--	--	--	--	---

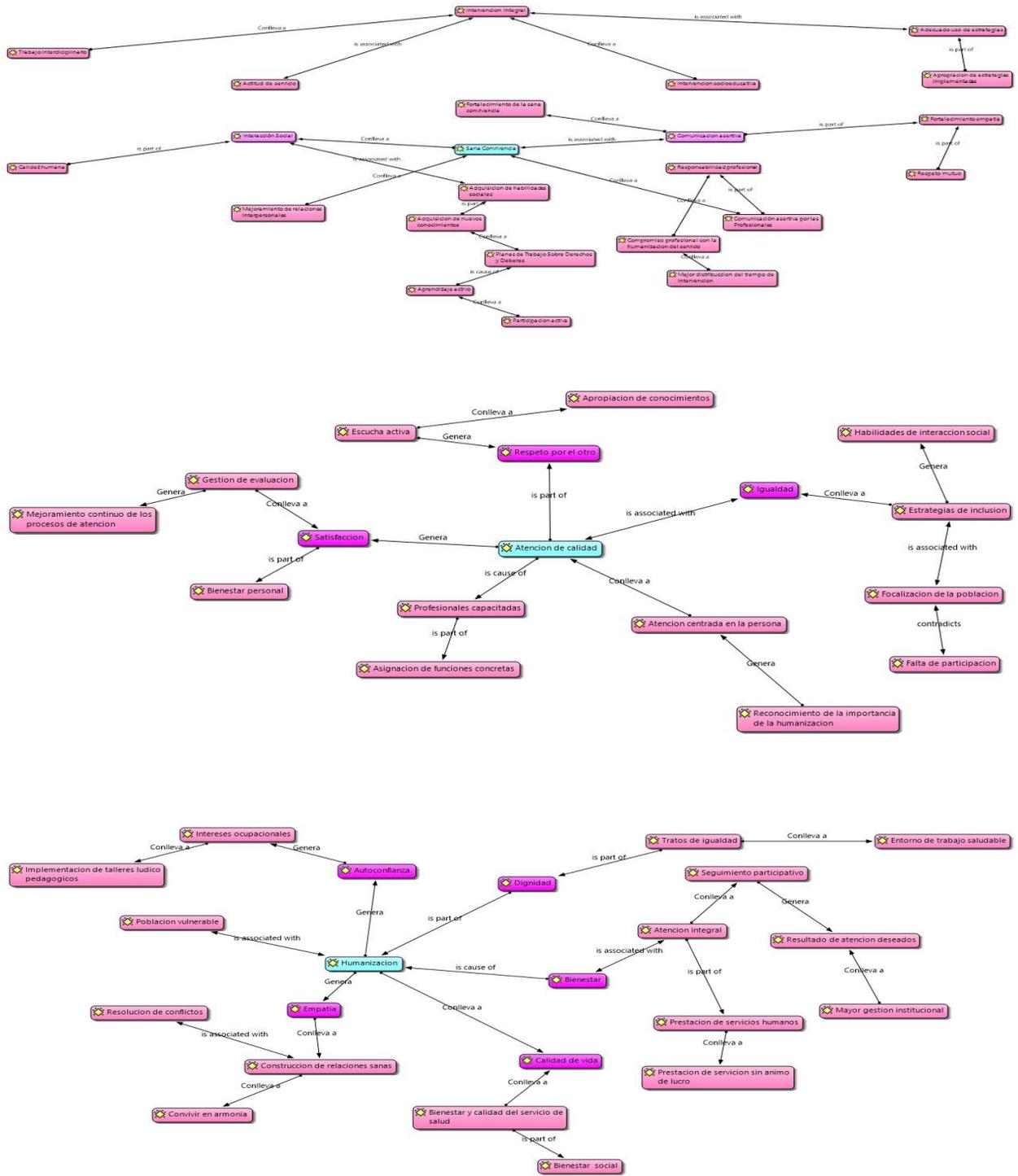
						deficiencias en la prestación de servicios.
		15. ¿A partir del proceso de intervención social adelantado para usted qué relación existe entre la humanización del servicio de salud y la atención de calidad?	Apropiación de conocimientos	ESM_A CI_M	la humanización en el servicio de salud es como preocuparnos por el bienestar del usuario en cuanto a que él se sienta bien consigo mismo, a nivel emocional, a nivel físico, mental, Pero... La calidad del servicio está enfocada es a que se preste esos servicios como deben ser, o sea, si yo necesito una atención integral, entonces el servicio está, es en que se ofrezca el	Según Freire (s.f.) citado en Iovanovich, M (2003) la educación debe ser un proceso participativo en el que los adultos sean agentes activos en la construcción de su propio conocimiento. Esto implica reconocer y valorar la experiencia y sabiduría acumulada por los adultos a lo largo de sus vidas, así como facilitar su participación en espacios educativos que les permitan seguir aprendiendo y compartiendo conocimientos.

					servicio para mantener esa calidad y ese bienestar. Teniendo en cuenta esto es importante recordar que los dos van muy de la mano ya que para brindar una atención humanizada se debe contar con un servicio de salud de calidad.	
			Mejoramiento continuo de los procesos de atención	ESM_A C2_M	Pues como le digo no aquí tenemos todos los cuidados las enfermeras, el medico que siempre están con nosotros entonces creo que ellos son los encargados de brindarnos una atención de	Según Freire (s.f.) citado en Iovanovich, M (2003) la educación debe ser un proceso participativo en el que los adultos sean agentes activos en la construcción de su propio conocimiento.

					<p>calidad de la mejor manera ya que ellos son los que prestar el servicio de salud aquí, hasta la administración, la parte de la administración. Todos son preocupados por nosotros,</p>	<p>Esto implica reconocer y valorar la experiencia y sabiduría acumulada por los adultos a lo largo de sus vidas, así como facilitar su participación en espacios educativos que les permitan seguir aprendiendo y compartiendo conocimientos.</p>
				ESM_A C5_H	<p>Los dos aspectos son muy importantes, la humanización del servicio de salud nos ayuda a comprender la parte más importante que es el cuidado integral de las personas y miramos que la atención de calidad ya es todos los servicios que podemos</p>	

					brindar a esta población, pero creo que estos dos aspectos van de la mano y esto hace que se forme un equilibrio	
--	--	--	--	--	--	--

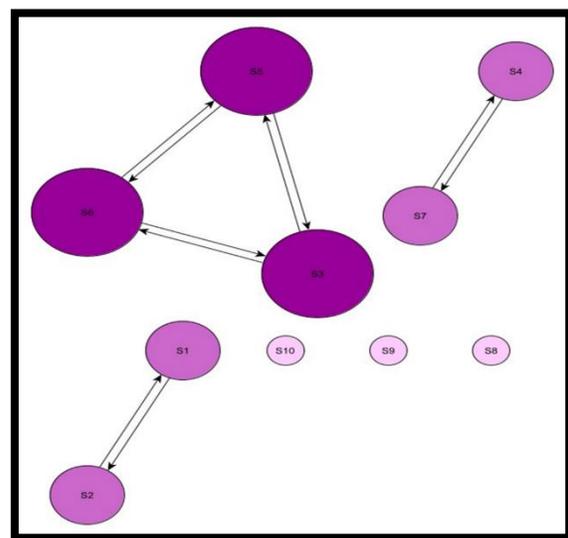
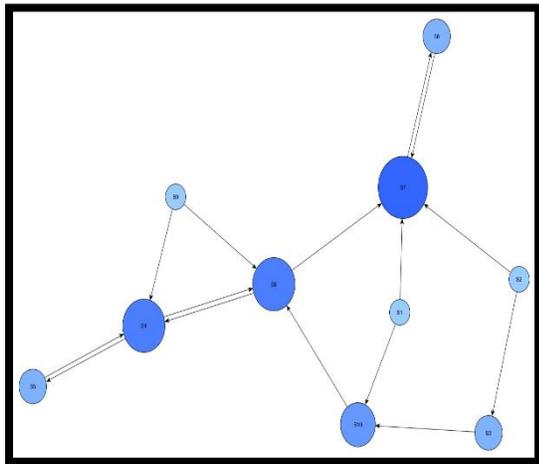
Anexo. E Redes categoriales



Anexo. F test sociométrico

NOMBRES DE INTEGRANTES DEL GRUPO	DIMENSION EMOCIONAL AFECTIVO										NUMERO DE ELECCIONES POR CADA SUJETO SIMPATIA	NUMERO DE ELECCIONES POR CADA SUJETO RECHAZO
	LAURA ELIZA PINEDA DE IBARRA	EMMA VICTORIA SALAZAR DE RODRIGUEZ	MARIA ESPERANZA MONCAYO ESCANDON	MARIA LUISA ESPAÑA DE RODRIGUEZ	AURA MARINA LASSO BENAVIDES	BLANCA HELENA BURGOS YELA	MARIA DEL CARMEN GUERRERO	CARMELA CHAVES	MARIA BEATRIZ NARVAEZ MORA	MARINA MATABOY DE GUERRO		
LAURA ELIZA PINEDA DE IBARRA		2					1			2	1	2
EMMA VICTORIA SALAZAR DE RODRIGUEZ	2		1				2				1	2
MARIA ESPERANZA MONCAYO ESCANDON					1	2				2	2	1
MARIA LUISA ESPAÑA DE RODRIGUEZ					1	2	2				1	2
AURA MARINA LASSO BENAVIDES			2	2		1					2	1
BLANCA HELENA BURGOS YELA			1	1	2		2				2	2
MARIA DEL CARMEN GUERRERO				2				2			1	1
CARMELA CHAVES							2				0	1
MARIA BEATRIZ NARVAEZ MORA				1			2			2	1	2
MARINA MATABOY DE GUERRERO						2					0	2
Numero de elecciones (VERTICAL)	1	1	2	1	2	2	1	0	0	1		
Estatus de elecciones valorizadas ponderado el rango de cada eleccion (VERTICAL)	2	2	3	2	3	3	2	0	0	2		
Numero de elecciones DE RECHAZO (VERTICAL)	0	0	1	3	1	3	4	1	0	3		
Estatus de elecciones valorizadas ponderado el rango de cada eleccion DE RECHAZO (VERTICAL)	0	0	1	4	1	6	7	2	0	5		

Figura sociométrica grupal, Dimensión emocional afectivo de rechazo y afinidad



Anexo. G registro fotográfico



