

Habilidades prosociales necesarias para trabajar como cuidador de adultos mayores, una aproximación desde los propios cuidadores

Prosocial skills necessary to work as a caregiver for older adults, an approach from the caregivers themselves

María Inés Gómez del Campo del Paso

Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, Facultad de Psicología, México
ines.paso@umich.mx

Belem Medina Pacheco

Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, Facultad de Psicología, México
belem.medina@umich.mx

Tamara Melina Villar Zepeda

Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, Facultad de Psicología, México
tamara.villar@umich.mx

Resumen

La presente investigación forma parte de un proyecto para analizar las competencias que deben tener las personas que trabajan como cuidadores de personas vulnerables. Esta primera parte se refiere a las habilidades denominadas prosociales, es decir, aquellos comportamientos voluntarios de ayuda a los demás que abarcan compartir, dar apoyo y protección. Y tiene como objetivo: *Identificar las actitudes prosociales que tienen aquellas personas que trabajan en una estancia diurna para el adulto mayor*. La investigación se realizó desde un enfoque cualitativo, utilizando como técnica de recolección de información un grupo focal en el que participaron los 15 trabajadores de la Estancia Diurna del Adulto Mayor (EDAM) que pertenece al sistema DIF MUNICIPAL en la Ciudad de Morelia, Michoacán. Se considera importante hacer este planteamiento ya que en muchas ocasiones los perfiles de puestos, así como los requisitos se establecen desde fuera de la institución, sin considerar la visión que tienen los propios empleados sobre el trabajo que desarrollan y las habilidades que se requieren. Por otra parte, el puesto de cuidador se considera un perfil no especializado, puede ocuparlo aquella persona que es contratada para llevar acabo el cuidado en forma directa a personas de la tercera edad en diversos ámbitos, esté o no capacitada, obteniendo un salario o beneficio monetario por su trabajo. Es decir, no requiere estudios específicos, como se observa en los empleados del EDAM, ya que, aunque existen algunos profesionistas de áreas específicas: psicología, medicina y odontología, el resto del personal

tiene estudios de secundaria o preparatoria, y son los que realizan las funciones de cuidado y atención de los usuarios. Este es un aspecto importante, porque las características de la población a quien presta servicio, hacen necesarias actitudes prosociales muy específicas que en caso de no tenerse pueden provocar insatisfacción en el empleado y mala atención al usuario, llegando en casos extremos al “burn out” del trabajador o al maltrato del anciano. Así en el grupo focal se preguntó a los empleados cuáles son las características que debe tener una persona para trabajar en este lugar. Entre las respuestas se encontraron varias de estas actitudes prosociales como el optimismo, la empatía, la paciencia, la capacidad de vincularse con las personas. Sin embargo, los mismos empleados reconocen que no es fácil tener esas actitudes y que no se tiene la capacitación necesaria para adquirirlas, por lo que se tiene que recurrir a los recursos personales, por lo tanto, es muy importante estar bien con uno mismo. A partir de este cuestionario inicial, se planteó un taller vivencial enfocado en el desarrollo de la comunicación asertiva, la empatía y el manejo del estrés para favorecer un mejor desempeño laboral. Entre las conclusiones preliminares de este trabajo se plantea la importancia de desarrollar en los cuidadores las habilidades prosociales a través de programas de capacitación específicos y seguimiento constante para garantizar que contarán con los recursos personales suficientes para evitar el aislamiento, el maltrato tanto físico y psicológico, el rechazo social y numerosos problemas de salud.

Palabras clave: adulto mayor, estancia para adulto mayor, cuidador, actitudes prosociales.

Abstract

This research is part of a project to analyze the competencies that people who work as caregivers of vulnerable people should have. This first part refers to the skills and attitudes called prosocial, that is, those voluntary behaviors of helping others that include sharing, giving support and protection. The objective is: Identify the prosocial attitudes of those who work in a day stay for the elderly. A qualitative approach was used through the focus group technique in which the 15 workers of the Estancia that belongs to the MUNICIPAL DIF system in the City of Morelia, Michoacán participated. It is considered important to make this approach since in many cases the job profiles, as well as the requirements, are established from outside the institution, without considering the vision that the employees themselves have about the work they develop and the skills that are required. On the other hand, the position of caregiver is considered a non-specialized profile, it can be filled by that person who is hired to directly carry out care for the elderly in various areas, whether or not they are

trained, obtaining a salary or benefit monetary for that work. They do not require specific studies, as observed in EDAM employees, since, although there are some professionals in specific areas: psychology, medicine and dentistry, the rest of the staff have secondary or high school studies, and are those who carry out the functions of care and attention of users. This is an important aspect, because the characteristics of the population to whom they take care, make necessary to have very specific prosocial attitudes and if these skills are not present, can cause dissatisfaction in the employee and poor customer service, or even the abuse of the elderly. Thus, in the focus group, the employees were asked what are the characteristics that a person must have to work in this place. In the answers, the employees identify several prosocial attitudes such as optimism, empathy, patience, among others. However, the same employees recognize that it is not easy to have these attitudes and that you do not have the necessary training to acquire them, so you have to resort to personal resources, therefore, it is very important to be good with yourself. From this initial questionnaire, an experiential workshop focused on the development of assertive communication, empathy and stress management was proposed to promote better job performance. Some preliminary conclusions of this research are the importance of developing prosocial skills in caregivers through specific training programs and constant monitoring to ensure that they will have sufficient personal resources to avoid isolation, physical and psychological abuse, social rejection and numerous health problems.

Keywords: elderly, day care center, caregiver, prosocial skills.

Fecha Recepción: Enero 2020

Fecha Aceptación: Julio 2020

Introducción

La presente investigación forma parte de un proyecto para analizar las competencias que deben tener las personas que trabajan como cuidadores de personas vulnerables. Esta primera parte se refiere a las habilidades denominadas prosociales, definidas por Sánchez-Queija, Oliva y Parra (2006) como aquellos comportamientos voluntarios de ayuda a los demás. De acuerdo con Moñivas (2017), la habilidad prosocial se refiere a cualquier comportamiento que beneficia a otros o que tiene consecuencias sociales positivas. Toma muchas formas, incluyendo las conductas de ayuda, cooperación y solidaridad.

En las últimas décadas se han realizado investigaciones que evidencian la influencia que ejercen las habilidades sociales en la salud físico-mental de las personas. Por lo que el repertorio de habilidades sociales, entendido como las conductas que se exteriorizan en las relaciones mediante las que se expresan sentimientos, actitudes, deseos, opiniones y derechos de un modo adecuado a la situación, se considera como un factor protector y un indicador de desarrollo saludable (Garaigordobil y Peña, 2014).

Los factores que facilitan la conducta prosocial son la empatía, el juicio moral y las emociones positivas (Espinosa, Ferrándiz y Rottenbacher, 2011). En ese sentido, se ha propuesto que la conducta prosocial es posible porque depende del grado de empatía que tiene la persona (Sánchez-Queija, Oliva y Parra, 2006). Entendiendo por ésta, una reacción emocional congruente con el estado emocional del otro y que es idéntica o muy similar a lo que la otra persona está sintiendo o podría tener expectativas a sentir (Sánchez-Queija, Oliva y Parra, 2006). Una definición más simple es la de Mestre, Frías y Samper (2004), que señalan que la respuesta empática incluye la capacidad de comprender al otro y ponerse en su lugar.

Por lo tanto, se puede decir que una conducta voluntaria que se adopta para cuidar asistir y confortar a otros, cuando se desarrolla, se manifiesta como una habilidad prosocial (Caprara, Alessandri y Eisenberg, 2012). Algunas de estas habilidades son: ayuda física, servicio físico, dar, ayuda verbal, consuelo verbal, confirmación y valorización positiva del otro, escucha profunda, empatía, solidaridad y presencia positiva y unidad (Olivar, 1998).

De acuerdo con García, Caballinas, Morán y Olaz (2014), los comportamientos socialmente responsables y las conductas prosociales se producen en gran medida por el desarrollo empático y emocional del individuo; de hecho, éstos autores plantean que los déficits o retrasos en el desarrollo empático son fuertes predictores para desarrollar conductas antisociales, habilidades sociales inadecuadas, problemas para hacer juicios morales y dificultades en las relaciones interpersonales.

Por otra parte, estar al cuidado y atención de personas vulnerables, como es el caso de ancianos, genera un desgaste físico, mental y emocional de la persona. Con el paso del tiempo, si éste no es atendido podría traer serias consecuencias a nivel personal, familiar y/o laboral en la persona que brinda el apoyo al anciano. Por ello es importante el desarrollo de habilidades prosociales que le permitan continuar con dicha labor sin deteriorar su vida.

Una de las poblaciones que ha sido estudiada con referencia a este tema es la de las enfermeras, por ejemplo: Flores-Villavicencio y Troyo-San Román (2010) estudiaron la ansiedad y estrés en la práctica del personal de enfermería en un hospital de tercer nivel en Guadalajara encontrando que un porcentaje altamente significativo manifiestan síntomas de estrés y ansiedad de tipo cognitivo mismos que pudieran repercutir en una práctica profesional inadecuada; por ello dicha investigación plantea la necesidad de implementar un programa de intervención preventiva con las enfermeras. De igual manera Pades (2003), realizó un estudio sobre las habilidades sociales en enfermería con el propósito de evaluar un programa de entrenamiento en habilidades sociales dirigido a alumnos de enfermería. Los resultados muestran que solo los sujetos sometidos a condiciones de entrenamiento mejoraron su ejecución incrementando sus habilidades sociales por lo tanto el programa ha sido positivo, efectivo y adecuado.

Respecto a la realización de programas de intervención psicosocial, se encontró una investigación que mide la efectividad de un programa para enfermeras para potenciar la agencia de autocuidado y salud mental en personas con problemas crónicos de salud. En este trabajo Sánchez (2015) explica que la tendencia actual del sistema sanitario es apostar por un cambio de paradigma que se orienta hacia la implicación de los pacientes o personas vulnerables en su propio proceso de salud y cómo las actitudes prosociales pueden promover esto.

Como se puede observar los estudios se refieren al personal de enfermería y no a las personas que desempeñan el puesto de cuidador sin tener esa profesión. Respecto a este personal se encontraron menos investigaciones, sin embargo, destacan el trabajo de Vázquez, Esperón y González (2013) quienes estudiaron el burnout en cuidadores de adultos mayores asilados en instituciones gubernamentales en la Ciudad de México y encontraron que por lo general también los factores desencadenantes se asocian con salarios bajos, deficiente preparación, características personales relacionales, y que de las tres áreas del síndrome la que se encontró más afectada fue la de realización. Concluyen que la falta de atención por parte de las dependencias del Gobierno hacia las condiciones de riesgo que enfrentan los trabajadores, los métodos utilizados para integrarlos a las instituciones, las características personales y el significado que pueden dar a su trabajo, inciden en los resultados encontrados. Al parecer la mayor exigencia en esta actividad se da en el plano afectivo relacional, ya que el número de adultos mayores se ha incrementado y también la necesidad de contar con un lugar ajeno al hogar para ser atendidos. Este tipo de usuario centra su mayor demanda en la atención

continúa sobre necesidades básicas de apoyo para su aseo, alimentación y medicación, además demandan un trato afectuoso y paciente. Estas cualidades no siempre son parte del repertorio de sus cuidadores.

También Martínez (2015) analiza en España, el burnout de cuidadores formales de adultos mayores. Explica que aquellos cuidadores profesionales que presentan mayor alegría empática también presentan despersonalización, por lo que concluye que aquellas personas que presentan dicha alegría son más vulnerables al estrés laboral y/o a presentar la citada dimensión del burnout, lo cual le pareció sorprendente y propone fomentar el diseño y puesta en marcha de programas que consideren el desarrollo de la empatía y otras habilidades prosociales, incluso desde la formación universitaria.

Es importante destacar que la mayoría de las investigaciones se centran en variables como estrés laboral, enfermedades psicosomáticas, absentismo, burnout, satisfacción personal, eficiencia en el trabajo, etc., y todas ellas son de corte cuantitativo. En otras palabras, se detectó que mucho se ha investigado sobre las consecuencias de la no intervención con los cuidadores de personas vulnerables, por el contrario, no se encontraron antecedentes que hagan mención cualitativamente de las actitudes de los cuidadores de personas mayores y las variables relacionadas con las actitudes prosociales tales como la empatía, toma de perspectiva, preocupación por el otro, manejo de sentimientos, autocontrol y regulación emocional.

De los estudios anteriores resalta la importancia de esta propuesta de intervención con cuidadores de personas vulnerables ya que hasta el momento no se ha encontrado estudios sobre intervenciones psicoeducativas que impacten de manera positiva en el personal de un centro de atención a adultos mayores.

Cabe señalar que, en los diversos estudios sobre estrés crónico y burnout, los investigadores insisten en que las instituciones no le han dado atención a la prevención de los riesgos psicosociales que ya se han mencionado y por tanto no consideran importante poner en marcha programas que prevengan los daños a la salud. Es difícil para las instituciones que se rigen por un aparato gubernamental, hacer cambios drásticos, sin embargo, si se generan intervenciones a través de la capacitación y del trabajo grupal, es posible desarrollar habilidades prosociales que protejan al trabajador y aseguren la calidad de su servicio.

Otro aspecto importante de este planteamiento es que se considera directamente la opinión del cuidador, ya que en muchas ocasiones los perfiles de puestos, así como los requisitos se

establecen desde fuera de la institución, sin considerar la visión que tienen los propios empleados sobre el trabajo que desarrollan y las habilidades que se requieren. Por otra parte, el puesto de cuidador se considera un perfil no especializado, como lo definen Montorio, Izal, López y Sanchez (1998) un cuidador formal es toda aquella persona que es contratada para llevar acabo el cuidado en forma directa a personas de la tercera edad en diversos ámbitos, esté o no capacitada, obteniendo un salario o beneficio monetario por su trabajo. Es decir, no requiere estudios específicos y muchas veces tampoco cuenta con un perfil claramente definido por lo que es muy importante, antes de plantear un programa de capacitación, identificar las habilidades que los propios cuidadores consideran necesarias para el puesto, así como las dificultades y satisfacciones que encuentran en este trabajo. Por lo tanto, se plantea como pregunta de investigación: ¿Cuáles son las habilidades prosociales que los cuidadores de la Estancia Diurna del Adulto Mayor (EDAM) consideran que se requieren para su puesto y cómo influyen éstas en el desempeño de su trabajo?

De tal forma que el objetivo es: *Identificar las habilidades prosociales que tienen aquellas personas que trabajan en la Estancia Diurna del Adulto Mayor que pertenece al sistema DIF MUNICIPAL en la Ciudad de Morelia, Michoacán.*

Método

Esta investigación se realizó con un enfoque cualitativo, desde una perspectiva fenomenológica, ya que se exploró la percepción que los propios empleados tienen sobre su trabajo, centrándose en la experiencia personal de ellos, en lugar de buscar características o motivos generales (Rodríguez, Gil y García, 1999). Se consideró interesante abordar el tema desde esta perspectiva, para darles voz a los propios empleados de la institución.

ESCENARIO: La investigación se realizó en la Estancia Diurna del Adulto Mayor de Morelia (EDAM), es una dependencia del DIF Municipal, que se creó en el año 2000, tiene capacidad para brindar atención a 130 adultos mayores con servicios de medicina integral, enfermería, odontología, psicología, nutrición, rehabilitación física, educación abierta y trabajo social así como talleres de manualidades, taller de estimulación cognitiva, taller de lectura, coro, actividades físicas yoga, tai chi, zumba, salón de juegos, actividades lúdicas, cívicas y sociales; además de paseos que ayudan a su desarrollo sensorial y a cuidar su salud.

Está abierto de lunes a viernes de 7:30 a 15:30 horas y proporciona a sus usuarios dos alimentos.

Los objetivos son:

- Mantener al adulto mayor inserto en la sociedad, a través de propiciar la convivencia y lograr que sus redes de apoyo se incrementen.
- Mejorar la condición de salud física, psicológica y emocional.
- Mantener la independencia y retardar la aparición de discapacidades futuras.

Los requisitos para la atención son: Tener 60 años o más. Que la persona adulta mayor sea autosuficiente e independiente. Cubrir la cuota de recuperación mensual. Contar con un familiar responsable. Valoración Neurológica. En el momento de la investigación contaba con un registro de 98 usuarios.

PARTICIPANTES: La investigación se realizó con los empleados de la institución, 15 personas, 4 hombres, 11 mujeres. Con una edad promedio de 47 años. Dos psicólogos, una odontóloga, una secretaria administrativa, una trabajadora social, 1 coordinadora de talleres y 9 auxiliares generales, 1 con escolaridad de primaria, 4 de secundaria y 4 de preparatoria. La antigüedad del personal oscila entre 7 meses y 9 años, siendo lo más frecuente 3 años trabajando en la estancia.

TÉCNICA: Como técnica de recolección de información se utilizó el grupo focal en el que participaron los 15 trabajadores de la Estancia. Esta técnica es descrita por Escobar y Bonilla (2017) como una conversación en grupos pequeños sobre un tema en específico, que es conocido y trabajado en común y de esta manera conocer la percepción construida de manera colectiva. Se realizó en las instalaciones de la institución en un día que no había usuarios, por lo que el personal tenía disponibilidad de tiempo. Tuvo una duración aproximada de dos horas.

Las preguntas del grupo focal fueron:

1. ¿Qué es lo que más te gusta de este trabajo?
2. ¿Qué es lo más difícil de este trabajo?
3. Define 5 características que necesita una persona para trabajar aquí
4. ¿Cómo es la comunicación con los usuarios?
5. ¿Cómo es la comunicación con los compañeros de trabajo?
6. ¿Consideras que tu trabajo aquí es importante? ¿por qué?

A través de estas preguntas se pretendió que los participantes reflexionaran sobre las diversas actitudes que pueden facilitar o dificultar su trabajo, así como identificar las habilidades prosociales que ellos consideraban que sí tenían y las que consideran que son importantes para el desempeño de su trabajo cotidiano. Otro aspecto que se exploró con las preguntas fue el valor que ellos le dan a su trabajo.

Para el análisis de los resultados, se codificó y clasificó la información teniendo en cuenta la transcripción de las preguntas; se analizaron los discursos con la información conceptual transformada, lo cual incluyó la interpretación, comparaciones y puntos de vista disidentes para comprobar las observaciones. La técnica de los grupos focales maneja formas naturales de comunicarse e interactuar; una observación puede producir distintas respuestas enriqueciendo la información; se exploran asuntos que no han sido anticipados (Escobar y Bonilla, 2017).

CONSIDERACIONES ÉTICAS: Se realizó un oficio de solicitud a los directivos de la Institución quienes autorizaron la realización de la investigación, los participantes firmaron un consentimiento informado y no se utilizaron nombres ni otros datos personales.

Resultados

A partir de los discursos, se realizó un análisis de contenido, de acuerdo al esquema propuesto por Rodríguez, Gil y García (1999), en donde se identificaron como categorías de análisis las siguientes habilidades:

1.-La empatía, esta habilidad se considera muy importante por todas las personas que trabajan en la EDAM, ya que en su opinión facilita la comunicación, la confianza y la comprensión de las situaciones específicas por las que están pasando las personas de la tercera edad, con las que trabajan y permite un acercamiento cordial con la gente y una respuesta favorable por parte de los usuarios, entre los discursos destacan:

- Que la persona que trabaja aquí se debe poner en los zapatos de los usuarios y saber qué es lo que necesitan y lo que se merecen
- Cuando el usuario se siente en confianza y finalmente te vienen contando cosas que ni a su propia familia se atreven a contar.
- Brindarles confianza a los usuarios para que ellos se sientan en familia

2.-La segunda categoría de análisis es la toma de perspectiva, que se relaciona con la capacidad de aprender de las experiencias, analizar las circunstancias y las condiciones que se presentan, mirar las situaciones desde distintas perspectivas. Al respecto las y los trabajadores de la EDAM comentan que es importante aprender de las y los usuarios, valorarlos como personas, y que han cambiado su actitud respecto a la vejez en general. Algunos discursos son:

- Nos hacen comprender a nuestros padres
- Aprender de ellos te lleva a tener un crecimiento
- He modificado hábitos míos a partir de las experiencias de ellos.

3.-La tercera categoría se ha denominado atención y servicio hacia el otro. En este sentido, los participantes mencionan que el poder ayudar a los usuarios, brindarles un servicio, apoyarlos para realizar sus actividades es una de las satisfacciones que les da este trabajo, como se puede ver en los siguientes discursos:

- el poder ayudar a los usuarios, eso es algo muy reconfortante
- Ser servicial y tener alegría cuando realizamos nuestro trabajo
- Cuando nos piden algo, dárselos con gusto

Aunque también se presenta la situación de sentir que no se hace lo suficiente:

- Darme cuenta de sus carencias y no poder ayudarlos. La familia no los apoya.
- Me preocupa no poder ayudarlos para mejorar su calidad de vida

A partir de estos discursos se puede notar que la actitud de servicio es una constante en los empleados, sin embargo, la sensación de no hacer suficiente puede ser una importante fuente de estrés, que se puede disminuir si el empleado es capaz de desarrollar la toma de perspectiva y saber qué si está en sus manos hacer, y cuando su deseo de ayudar supera la realidad de sus funciones y las de la institución.

4.-El autocontrol, que también se denomina responsabilidad consciente, aparece también como una habilidad prosocial importante, se relaciona con la capacidad de poner límites y hacer frente a las situaciones en ocasiones difíciles, como la muerte de algún usuario, o las limitaciones para el servicio. Así como dejar fuera los problemas personales para que no afecten en el trabajo. En este sentido los participantes de la investigación comentaron:

- Que te hagan algún reclamo y no tomarlo como algo personal
- Establecer límites es decir si lo quiero, pero no involucrarme tanto
- Enfrentarse a procesos que se deben seguir,
- Dejar afuera los problemas personales para que estos no influyan o perturben tu trabajo y puedas hacer mejor tu chamba

5.- La última categoría de análisis se refiere al manejo de los sentimientos. Los sentimientos que se manifestaron con mayor frecuencia por parte de los trabajadores de la EDAM fueron la alegría y el cariño o afecto. Ellos hacen énfasis en que estos sentimientos son producto de la convivencia diaria con los usuarios y contribuyen en gran medida a que su trabajo sea agradable.

- Sentirme feliz y contento de realizar mis actividades dentro de mi jornada de trabajo.
- Es muy bonito el cariño que nos brindan
- Recibir afecto de los usuarios y poder escucharlos

Como se puede observar, entre las respuestas se encontraron varias habilidades prosociales. Sin embargo, los mismos empleados reconocen que no es fácil tenerlas y mantenerlas durante el trabajo, además de que no se tiene la capacitación necesaria para adquirirlas, por lo que se tiene que recurrir a las propias capacidades y valores. Esto implica que para un adecuado desempeño de sus funciones es necesario el bienestar personal en todos los ámbitos.

Discusión

El primer aspecto que es importante notar es la falta de estudios profesionales, tal como lo explican Montorio, Izal, López y Sanchez (1998) el trabajo de cuidador se considera no especializado, es decir, no requiere estudios específicos, como se observa en los empleados de la EDAM, aunque existen algunos profesionistas de áreas de atención: psicología, medicina y odontología, el resto del personal tiene estudios de secundaria o preparatoria, y son los que realizan las funciones de cuidado y atención de los usuarios. Este es un aspecto importante, porque las características de la población a quien prestan servicio, hacen necesarias habilidades prosociales particulares, que en caso de no tenerse pueden provocar insatisfacción en el empleado y mala atención al usuario, llegando en casos extremos al burn out del trabajador o al maltrato del anciano. Esta situación podría subsanarse de alguna forma si los empleados tuvieran estudios profesionales en alguna área relacionada con el cuidado

de personas como técnico en enfermería, trabajo social, u otras. O bien, es necesario cubrirla a través de capacitación para el puesto.

En cuanto a las habilidades sociales que se identificaron, se puede observar que: de acuerdo con Prince (2020) la empatía implica ser capaz de ver el mundo como lo ven los demás, sin emitir juicios, comprendiendo los sentimientos que expresa el otro y comunicar esa comprensión. Rogers (2007) explica que la empatía implica poder conectarse y responder de manera adecuada a las necesidades de otros, tal como lo manifiestan los participantes. En este sentido es una habilidad prosocial muy importante de acuerdo a Pades (2003) y Martínez (2015). Por otra parte, Mestre, Frías y Samper (2004) consideran que la empatía es una habilidad prosocial que tiene una función inhibitoria de la agresividad por lo que resulta especialmente importante que las personas al cuidado de personas vulnerables la desarrollen.

La toma de perspectiva es una habilidad que se puede denominar también pensamiento crítico (Price, 2020) y tiene la función de ayudar a las personas a resolver una situación social de manera efectiva, es decir aceptable, tanto para la persona como para el contexto social en el que se encuentra (Ballester y Gil, 2009)

En cuanto a la atención y servicio hacia el otro, es considerada una habilidad prosocial por diversos autores como Caprara, Alessandri y Eisenberg, (2012) y Olivar (1998). También Jiménez y López-Zafra, (2011) consideran la ayuda y el servicio al otro una de las más importantes habilidades prosociales, que se relaciona directamente con el altruismo.

Respecto al autocontrol, de acuerdo con Arango, Clavijo, Puerta y Sánchez (2014) la persona que posee una responsabilidad consciente, es decir que muestra un ajuste emocional adecuado, facilidad para tomar la perspectiva del otro y valores de autotranscendencia, tiene mayor tendencia a mostrar un comportamiento social responsable lo cual es muy importante para la adecuada atención a los adultos mayores. Quienes, tal como explican Braz, Comodo, Del Prette, Del Prette, y Fontaine (2013), muestran un déficit en sus habilidades sociales por lo que es importante que las personas que trabajan con ellos muestren autocontrol para brindarles un servicio adecuado a pesar de las actitudes que los usuarios puedan manifestar. En cuanto a la expresión de sentimientos, es importante recalcar que los sentimientos son la representación y elaboración cognitiva de las emociones y las percepciones, por lo que un manejo sano de ellos permite una dinámica de relación fluida con las otras personas, dando como resultado un estado anímico feliz y una sensación de satisfacción y equilibrio (Muñoz-Polit, 2009).

La convivencia entre personas socialmente competentes produce relaciones significativas y beneficiosas, promueve los derechos humanos, la comprensión mutua de las necesidades, la autoestima, la salud y fortalece las redes de apoyo social (Braz, Comodo, Del Prette, Del Prette, y Fontaine, 2013). Por lo anterior, se puede suponer que las personas perciben su ambiente de trabajo y de relación como agradable, ya que los sentimientos predominantes son positivos para ellos y para los participantes.

Entre las limitaciones del estudio, se debe mencionar que la situación extraordinaria de la pandemia impidió que se pudiera observar a las personas realizando su trabajo, o hablar con los usuarios, lo que proporcionaría la posibilidad de triangular la información y contrastar las respuestas de los empleados con su desempeño laboral. Sin embargo, como fortalezas se puede mencionar que no existen estudios sobre este tipo de centros de atención al adulto mayor en México por lo que abre un campo importante para desarrollar perfiles adecuados y programas de capacitación específicos para éste tipo de instituciones, además la información obtenida permite hacer una intervención de calidad en la institución con base a las necesidades detectadas por los propios usuarios, en cuanto a las áreas de debilidad es importante mencionar que el trabajo con ancianos se considera un asunto familiar, por lo que existen pocos recursos para el desarrollo de instituciones de éste tipo, y no es un área de trabajo que resulte atractiva para los profesionales, por lo que no se encuentran suficientes programas formativos en estas áreas.

Conclusiones

Se considera que se cumplió con el objetivo de la investigación al identificar en los usuarios de la EDAM las habilidades de empatía, toma de perspectiva, ayuda y servicio, autocontrol y manejo de sentimientos, las cuales concuerdan con las consideradas por los teóricos y por otras investigaciones realizadas, como necesarias para un adecuado desempeño de sus funciones. En este sentido, es muy importante desarrollar en los cuidadores las habilidades prosociales a través de programas de capacitación específicos y seguimiento constante para garantizar que contarán con los recursos personales suficientes para evitar el aislamiento, el maltrato tanto físico y psicológico, el rechazo social y numerosos problemas de salud.

Por otra parte, este ejercicio de diagnóstico permitirá continuar con la investigación a partir del diseño de un programa de capacitación específico para la institución, y un proceso de seguimiento de la misma. Además, al identificar estas habilidades se puede realizar

investigaciones en otras instituciones que atienden a una población similar, como asilos de ancianos, para encontrar similitudes y diferencias.

Finalmente, el estudio de las habilidades prosociales en diferentes campos y actividades corrobora la importancia que tienen en la vida de las personas y por lo tanto, la necesidad de continuar promoviendo su desarrollo como uno de los quehaceres más importantes de los profesionales de la psicología.

Agradecimientos

Esta investigación se realiza gracias al financiamiento del Proyecto de Fortalecimiento a Cuerpos Académicos en Formación, Convocatoria 2019. Llevado a cabo por la Secretaría de Educación, a través de la Subsecretaría de Educación Superior y la Dirección General de Educación Superior Universitaria.

Referencias

- Arango, O., Clavijo, S., Puerta, I., Sánchez, J.(2014) Formación académica, valores, empatía y comportamientos socialmente responsables en estudiantes universitarios. En *Revista de educación superior*, 43(1)169, 89-105. [Revista169_S1A5ES.pdf](#)
- Ballester, R y Gil M. D. (2009). *Habilidades sociales*. Madrid: Síntesis.
- Braz, A., Comodo,C., Del Prette, Z., Del Prette, A. Fontaine, A. (2013) Habilidades sociales e intergeneracionalidad en las relaciones familiares. En *Apuntes de Psicología* 31(1), 77-84 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=5526>
- Caprara, G. V., Alessandri, G., & Eisenberg, N. (2012). Prosocialidad: la contribución de los rasgos, valores y creencias de autoeficacia. En *Revista de personalidad y psicología social*. 102(6), 1289-1303.
- Escobar, J. y Bonilla, F. (2017) Grupos Focales: una guía conceptual y metodológica. En *Cuadernos hispanoamericanos de psicología*. 9(1) 51-67. <https://revistas.unbosque.edu.co/index.php/CHP/>
- Espinosa, P. & Clemente, M. (2008). Entrenamiento en perspectiva social y mejoras cognitivoconductuales en menores con problemas de conducta. Ponencia en el XIII Congreso Nacional de Sociología, Castilla-La Mancha, España.
- Espinosa, Agustín, & Ferrándiz Salazar, Jimena, & Rottenbacher de Rojas, Jan Marc (2011). Valores, comportamiento pro-social y crecimiento personal en estudiantes universitarios después del terremoto del 15 de agosto de 2007. *Liberabit*. Revista

Peruana de Psicología, 17(1),49-57. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=686/68619288006>

Flores – Villavicencio, M. y Troyo – San Román R. Ansiedad y estrés en la práctica del personal de enfermería en un hospital de tercer nivel en Guadalajara. *Revista Electrónica de Psicología de Iztacala*, 13 (1), 1-17. 2010.
<http://campus.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/vol13num1/Art1Vol13No1.pdf>

García, M., Cabanillas, G., Morán, V. & Olaz, F. (2014). Diferencias de género en habilidades sociales en estudiantes universitarios de Argentina. En *Anuario Electrónico de Estudios en Comunicación Social "Disertaciones"*, 7(2), Artículo 5. Disponible en la siguiente dirección electrónica:
<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

Garaigordobil, M. y Peña, A. (2014) La inteligencia emocional y la conducta social. En *Behavioral Psychology / Psicología Conductual*, 22(3) 551-567
http://www.sc.ehu.es/ptwgalam/art_completo/2014/HabilidadesSociales

Jiménez, M., I. y López-Zafra, E. (2011). Actitudes sociales y adaptación social en adolescentes españoles, el papel de la inteligencia emocional percibida. *Revista de Psicología Social*. 26(1), 105-117.

Martínez, J. (2015). *Burnout y empatía en cuidadores profesionales de personas mayores*.
<https://formacionasunivep.com/ejihpe/index.php/journal/article/view/135>. Recuperado el 25 de abril del 2019. España.

Mestre, V.; Frías, M. D. y Samper, P. (2004). La medida de la empatía: análisis del Interpersonal Reactivity Index. *Psicothema*, 16(2), 255-260.

Montorio, C., Izal, M., López, A., y Sánchez, C. (1998). La entrevista de carga del cuidador. Utilidad y validez del concepto de carga. *Anales de Psicología*. Recuperado de https://www.um.es/analesps/v14/v14_2/09-14-2.pdf

Moñivas, A. (2017). Conductas prosociales. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/viewFile/CUTS9696110125A/8357>

Muñoz-Polit, M. (2009) *Emociones, sentimientos y necesidades*. México: Araucaria

Olivar, R. R. (1998). El uso educativo de la televisión como optimizadora de la prosocialidad. *Psychosocial Intervention*, 7(3), 363-378.

Pades, A. (2003). Habilidades sociales de enfermería: propuesta de intervención. Tesis Doctoral, Universidad de les Illes Balears. Palma de Mallorca. <https://www.tdx.cat/handle/10803/9444> Recuperado el 26 de abril del 2019. España

Prince, E.S. (2020) *Las siete habilidades para el futuro*. Madrid: Urano.

Rogers, C.R. (2007) Condiciones necesarias y suficientes para el cambio terapéutico de la personalidad. En Lafarga, C. J. y Gómez del Campo, E. J. (comps). *Desarrollo del potencial humano*, vol. 2. México: Trillas.

Rodríguez, G., Gil, J., y García, E. (1999). *Metodología de la investigación cualitativa*. España: Aljibe.

Sánchez, A. (2015). Efectividad de un programa de intervención psicosocial enfermera para potenciar la agencia de autocuidado y la salud mental positiva en personas con problemas crónicos de salud. <http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/101363>. Recuperado el 26 de abril del 2019.

Sánchez-Queija, I.; Oliva, A. y Parra, A. (2006). Empatía y conducta prosocial durante la adolescencia. *Revista de Psicología Social*, 21(3), 259-271.

Vázquez, C, Esperón, R. y González, M. (2013) Síndrome de Burnout en cuidadores de adultos mayores que trabajan en casas de asistencia social, México, *Revista de Investigación Clínica i es* / Vol. 65, Núm. 6, 510-514,