

**Evaluación de la Calidad del Servicio de Oxígeno correspondiente a la IPS
Oxivital a pacientes con Enfermedades Respiratorias.**

Por

Yorladis Hurtado Cardona

Asesor

Nadia Sofía López

Trabajo Social

Universidad Católica Luis Amigó

Facultad de Psicología, Ciencias Sociales, Salud y Bienestar

Apartadó – Antioquia

2025

Justificación.

La evaluación del proyecto social llevado a cabo en OXIVITAL S.A. es un proceso esencial que busca no solo medir la efectividad de los servicios de atención y acompañamiento proporcionados por el trabajador social, sino también entender la contribución de estos servicios en la calidad de vida de los pacientes oxígeno-dependientes. En este marco, el propósito de la evaluación busca evaluar las estrategias de atención con enfoque psicosocial implementadas con los usuarios, en un contexto en el que la salud y el bienestar de los pacientes son prioritarios, esta evaluación se constituye en una herramienta esencial para identificar áreas de éxitos, fortalezas y oportunidades de mejora.

La atención y acompañamiento a pacientes que se ha brindado progresivamente durante el primer semestre del 2025 por parte del área de Trabajo Social, presentan un resultado favorable y positivo, lo cual incentiva y fundamenta una atención integral con enfoque psicosocial al paciente. En este sentido, se identifica un incremento significativo en la satisfacción de los usuarios, quienes han expresado sentirse más apoyados y comprendidos en su proceso de tratamiento, sin embargo, la evaluación también revela la necesidad de participación activa de las familias en el proceso de atención y acompañamiento al paciente, por cuanto aumentaría el conocimiento acerca de las enfermedades respiratorias y el manejo integral a nivel familiar del paciente, su adherencia al tratamiento, así como el fortalecimiento de vínculos afectivos.

Desarrollar programas que involucren a los familiares en el proceso de atención y educación puede ser una estrategia valiosa para fortalecer el sistema de apoyo del usuario, esto no solo mejoraría la experiencia, sino que también fomentaría un entorno más colaborativo y solidario en torno a la salud y bienestar bio psico emocional del paciente.

Objetivo general.

Evaluar el servicio de Oxígeno suministrado a los pacientes oxígeno-dependientes que se vinculan a OXIVITAL, mediante las estrategias de atención integral con enfoque psicosocial, que promueven el bienestar físico, emocional y social.

Objetivos específicos.

- Capacitar al personal de salud de OXIVITAL en habilidades y conocimientos enfocados en la atención integral de pacientes oxígeno-dependientes, desde un enfoque psicosocial, que mejoren la eficacia del servicio de oxígeno y promuevan el bienestar físico, emocional y social de los usuarios.
- Establecer la pertinencia y efectividad de los procesos educativos de promoción en salud efectuados con los pacientes oxígeno dependientes, en pro de la continuidad al tratamiento, el manejo adecuado del oxígeno medicinal, el fomento la autonomía y empoderamiento en el cuidado de su salud.
- Medir la calidad del servicio suministrado por OXIVITAL en los pacientes oxígeno dependientes y sus familias, mediante la satisfacción y experiencia del usuario durante la atención integral con enfoque psicosocial implementada por el trabajador social.

ESTRATEGIA METODOLÓGICA

Para la evaluación del servicio de oxígeno en la IPS OXIVITAL, desde el área de Trabajo Social se plantea esta estrategia metodológica, partiendo de un enfoque participativo, centrado en el sujeto y en su contexto biopsicosocial. Definiendo una ruta de intervención basada en metodología de grupos.

La metodología de intervención con grupos en trabajo social se define como un enfoque sistemático que utiliza la dinámica grupal para facilitar el cambio y el desarrollo social, en el cual el trabajador social actúa como facilitador para promover el aprendizaje, el apoyo mutuo y la cohesión entre los participantes. Según Toseland & Rivas (2017), “la intervención grupal es un proceso de cambio que se produce mediante la interacción de los miembros del grupo”. Por medio de esta metodología se generaron espacios de formación, escucha activa y análisis crítico, tanto con el personal de salud como con los pacientes y sus familias. Esta metodología busca reconocer las voces de los actores involucrados y promover su participación activa en el proceso de mejora del servicio.

Desde la tipología de intervención educativa y preventiva, se diseñaron estrategias orientadas al fortalecimiento de capacidades del personal de salud y al empoderamiento de los pacientes. A través de dinámicas grupales, grupos focales y encuestas participativas. Estas técnicas permitieron identificar conocimientos previos, percepciones, necesidades y oportunidades de mejora, tanto en la atención que se brinda como en el manejo del oxígeno medicinal por parte de los usuarios.

Por otro lado, se empleó el método dialógico. Para Anderson (1997) “El diálogo es un proceso que permite a las personas co-crear significados y realidades. En lugar de imponer soluciones, el trabajador social debe facilitar un espacio donde los individuos puedan explorar sus experiencias y construir nuevas comprensiones a través de la conversación”.

Esta elección metodológica permitió que los profesionales de salud reflexionaran sobre su práctica cotidiana, mientras que los pacientes y sus familias lograron expresar sus

vivencias frente al tratamiento, la atención recibida y su impacto en la calidad de vida.

Asimismo, se recurrió al método cualitativo y cuantitativo de análisis de contenido, además

de sistematizar la información recogida en talleres y encuestas, para interpretar los resultados desde una mirada social y crítica.

De esta forma, la estrategia metodológica como herramienta del Trabajo Social no solo contribuyó a cumplir los objetivos del proyecto, sino que también fortaleció el vínculo entre los diferentes actores del proceso de atención. Esta intervención integral, sustentada en la ética profesional y en el compromiso con la transformación social, facilitó la recolección de información pertinente para la evaluación.

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDADES (Descripción de las actividades)	INDICADORES CUALITATIVOS	INDICADORES CUANTITATIVOS	Técnica / Instrumentos
<p>1. Capacitar al personal de salud de OXIVITAL en habilidades y conocimientos enfocados en la atención integral de pacientes oxígeno-dependientes, desde un enfoque psicosocial, que mejoren la eficacia del servicio de oxígeno y promuevan el bienestar físico, emocional y social de los usuarios.</p>	<p>Voces en Acción.</p> <p>Para llevar a cabo esta actividad se implementará la técnica de dinámica grupo con el personal de salud que atiende los pacientes oxígeno dependientes.</p> <p>Esta técnica permitirá crear un ambiente seguro y de confianza, donde los profesionales compartirán sus experiencias y emociones relacionadas con su labor. A través de dinámicas interactivas como juego de roles, los miembros del equipo de salud pueden expresar sus preocupaciones, reflexionar sobre situaciones difíciles y explorar soluciones colectivas. Al fomentar la comunicación abierta, se promueve un sentido de pertenencia y apoyo mutuo, lo que es fundamental para mejorar el bienestar de los profesionales y la atención a los pacientes</p>	<p>Comprensión del personal de salud sobre los conocimientos adquiridos en el conversatorio y su aplicación en la atención a pacientes oxígeno-dependientes.</p>	<p>Número de personas asistentes al taller Voces en Acción / Número de profesionales que hacen parte de la empresa OXIVITAL *100.</p>	<p>Dinámica de grupo.</p>

	oxígeno-dependientes.			
2. Establecer la pertinencia y efectividad de los procesos educativos de promoción en salud efectuados con los pacientes oxígeno dependientes, en pro de la continuidad al tratamiento, el manejo adecuado del oxígeno medicinal, el fomento la autonomía y empoderamiento en el cuidado de su salud.	<p>Nuestra salud es nuestra mayor riqueza.</p> <p>Este taller tiene como objetivo analizar y evaluar la efectividad de los procesos educativos realizados con pacientes oxígeno dependientes, a través de dinámicas interactivas, se busca fomentar la adherencia al uso adecuado del oxígeno, promover la autonomía y empoderar a los pacientes en el cuidado de salud.</p> <p>Se iniciará el taller explicando el objetivo y la importancia de la educación en el uso del oxígeno medicinal.</p> <p>Luego se les proporcionará a los participantes un resumen de los procesos educativos realizados, por medio de una encuesta.</p> <p>Al finalizar se les informará a los participantes cómo se utilizarán sus comentarios para mejorar los procesos educativos en salud y el soporte a pacientes</p>	Apreciación de los pacientes oxígeno dependientes sobre la utilidad, claridad y aplicabilidad de los procesos educativos recibidos para el manejo adecuado del oxígeno medicinal y el autocuidado de su salud.	Número de personas que asistieron a las secciones programas del taller Nuestra salud es nuestra mayor riqueza /Número de secciones desarrolladas* 100.	Grupos Focales.

	oxígeno dependientes.			
<p>Medir la calidad del servicio suministrado por OXIVITAL en los pacientes oxígeno dependientes y sus familias, mediante la satisfacción y experiencia del usuario durante la atención integral con enfoque psicosocial implementada por el trabajador social.</p>	<p>Tu voz cuenta. Esta actividad consiste en realizar una encuesta interactiva con los pacientes y sus familias para evaluar las estrategias de atención integral. Se utilizarán métodos creativos para recopilar opiniones y sugerencias de manera dinámica como Mural de Opiniones. Para el desarrollo de esta actividad se diseñará una encuesta en formato digital, la cual incluirá preguntas respecto a temas como la calidad del servicio prestado, comunicación entre paciente y usuario. Luego se llevará a cabo el mural de opiniones; A través de este los participantes escribirán sus opiniones y sugerencias en post-its de colores. Esto fomentará la expresión visual y permite ver las ideas de forma colectiva. Al finalizar se compartirán los resultados generales con los participantes, de esta</p>	<p>percepción de la experiencia del usuario durante la atención integral con enfoque Psicosocial.</p>	<p>Número de personas que respondieron la encuesta de satisfacción /Número total de usuarios que asistieron al taller tu voz cuenta * 100.</p>	<p>Encuesta de satisfacción.</p>

	manera se fomentará una conversación sobre cómo se utilizarán sus comentarios para mejorar la atención integral.			
--	--	--	--	--

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

Atención integral de pacientes oxígeno-dependientes desde un enfoque psicosocial

Se implementó la técnica dinámica de grupo en el cual el personal de salud expresó que se sentían a gusto desarrollando su trabajo pero que *“desconocían muchas situaciones de los pacientes debido a que no se realizaba un acompañamiento en redes a través de las familias y otros especialistas”*, *“reconocieron que solo se dieron cuenta de esta falla a partir de la llegada de la trabajadora social y que les gustaría que hubiera un personal de manera permanente”*.

A partir de las narrativas, se logra evidenciar que el grado de satisfacción del personal de OXIVITAL con respecto a la capacitación en habilidades y conocimientos enfocados en la atención integral de pacientes oxígeno-dependientes, desde un enfoque psicosocial, para mejorar la eficacia del servicio de oxígeno y promover el bienestar físico, emocional y social de los usuarios, arrojó buenos resultados, debido a que durante la capacitación los profesionales pudieron manifestar sus dudas, algunas de estas preguntas fueron *¿Cómo realizar un acompañamiento que vaya más allá de la atención a la hora de aplicar un medicamento o explicar su función?*, y *¿cómo realizar un acompañamiento psicosocial sin ser psicólogos?*, para responder a sus dudas se les explicó que *aunque no sean trabajadores sociales o psicólogos pueden comprender las necesidades integrales del paciente, incluyendo su bienestar emocional, social y familiar a través de la escucha, orientación y apoyo en los cambios que implica la condición de salud de los pacientes, además de mostrar empatía y calidez en el trato.*

Por otro lado, es de gran importancia indicar que se cumplió satisfactoriamente con el objetivo propuesto, ya que comprendieron la importancia del acompañamiento a los usuarios y cómo trabajar en redes, es decir que en caso de que ellos noten que otros aspectos físicos y mentales del paciente se estén afectando, a través de las órdenes médicas pueden transcribir el porqué de la necesidad de valoración de otros especialistas, y manifestarle o explicarle a sus familiares de qué manera le pueden brindar ayuda el personal, cabe la pena resaltar que el personal demostró gran compromiso por asegurar que todo su equipo esté debidamente preparado para brindar una atención integral a los pacientes, al asistir a las capacitaciones, manifestar sus dudas

y proponer ideas para brindar un adecuado acompañamiento a los usuarios.

No obstante, vale la pena reconocer que la asistencia a las capacitaciones no garantiza una mejora en la calidad de la atención. Sería fundamental implementar mecanismos de seguimiento y evaluación que permitan validar el impacto real de las capacitaciones en el desempeño personal, tal como afirma Gómez (2024), “Sin un sistema de monitoreo y evaluación adecuado, es difícil determinar si las capacitaciones están teniendo el impacto deseado en la práctica personal, por ende, es crucial implementar indicadores que permitan cambios concretos en las competencias y el desempeño del equipo de salud” (p.15).

Desde la teoría de Pérez (2023) señala que “la capacitación integral del personal de salud no solo mejora las competencias técnicas, sino que también fomenta el desarrollo de habilidades socioemocionales que se traducen en una atención más empática y centrada en las necesidades holísticas de los pacientes”(p.24).Esta perspectiva teórica y los argumentos anteriores de los profesionales respalda la idea de que al capacitar al personal, se logró un impacto positivo en el bienestar general de los usuarios, más allá de la neta atención médica.

Procesos educativos para fomentar la autonomía de los pacientes oxígeno dependientes.

La promoción de la salud en pacientes oxígeno-dependientes representa un desafío significativo, pero también una oportunidad invaluable para transformar, la forma en que los individuos fomentan su bienestar. Los procesos educativos diseñados para estos pacientes; a través de talleres como "Nuestra salud es nuestra mayor riqueza", busca no solo informar sobre la importancia de la salud de los pacientes, sino también empoderarlos, facilitando las herramientas necesarias para tomar decisiones informadas sobre su tratamiento y, en última instancia, mejorar su calidad de vida. En este contexto, la educación se convierte en un vehículo para la autogestión y la autonomía, elementos esenciales para el manejo de condiciones crónicas. En esta línea, Rodríguez & Díaz (2022) respaldan la narrativa anterior al señalar que “la educación en salud debe evolucionar hacia un enfoque que empodere a los pacientes, brindándoles las herramientas necesarias para que puedan asumir un rol activo en el manejo de sus condiciones crónicas” (p.41).

A través de la aplicación del grupo focal algunos usuarios, manifestaron que la actividad fue muy buena, a continuación, evidenciaremos la voz de algunos usuarios: *Participante 1. “Me gustó la actividad porque pude aprender a valerme por sí mismo sin importar que tenga 65 años de edad. Participante 2. esta actividad me gusto porque me enseñó como, no necesitar de otras personas para hacer algunas cosas y considero que mi sobrina y mi hija necesitan un descanso porque ellas trabajan tienen hijos, me dan la comida y no descansan y no quiero ser una carga para ellas porque las amo. Participante 3. Me gustaría que esta salud siguiera haciendo estas actividades, porque me siento más acompañada, y siento que me pueden escuchar, entender y enseñarme cómo usar el oxígeno y muchas cosas más por mí misma.*

Los resultados de estas iniciativas educativas han sido muy prometedores y alentadores tanto para OXIVITAL, como para los usuarios y sus familias, debido a que la satisfacción de los pacientes y su sentido de empoderamiento han aumentado notablemente tras participar en los talleres. Al preguntarles sobre lo aprendido se puede observar que no solo adquieren conocimientos sobre el uso adecuado del oxígeno medicinal, sino que también desarrollan una mayor confianza en su capacidad para manejar su salud, desde técnicas de relajación para mejorar su respiración, uso correcto de la cánula nasal, signos de empeoramiento clínico, hábitos saludables y la importancia de su salud mental. Además, los datos cuantitativos sobre la asistencia a los talleres que corresponde al 80% revelan un interés genuino por parte de los pacientes en involucrarse en su propio cuidado.

Los hallazgos no solo evidencian la efectividad de los programas educativos implementados, sino que también subrayan la necesidad de continuar fortaleciendo el empoderamiento de los pacientes, según (Rodríguez & Gómez, 2022, p.125). La educación en salud es una herramienta fundamental para empoderar a los adultos mayores con enfermedades crónicas, como las respiratorias. Estos procesos educativos les permiten adquirir conocimientos, desarrollar habilidades de autogestión y fortalecer su confianza en el manejo de su condición, de manera que al sentirse capacitados y con mayor control sobre su salud, los pacientes mejoran significativamente su adherencia al tratamiento, la auto monitorización de síntomas y la comunicación con sus proveedores de salud. Es decir que, al fomentar un mayor conocimiento y confianza en el manejo de su salud, OXIVITAL no solo mejora la calidad de vida de sus usuarios,

sino que también establece un modelo de atención que integra la educación como un pilar fundamental en el tratamiento de enfermedades respiratorias.

Satisfacción de la experiencia del usuario.

La satisfacción del paciente es un indicador fundamental de la calidad del servicio de atención médica. Según Fernández et al. (2021) “los resultados obtenidos a través de la evaluación de la satisfacción del paciente han abierto un espacio valioso para que los usuarios y sus familias puedan compartir sus vivencias” (p.89). Ahora, en el contexto de los pacientes oxígeno-dependientes es fundamental, para entender desde su realidad las necesidades y demandas que presenta. En este sentido, resulta importante evaluar esta satisfacción del paciente, mediante una encuesta diseñada de carácter institucional, (ver anexo #3) para captar la experiencia de los usuarios y sus familias. Esta herramienta no solo permite cuantificar la percepción del servicio, sino que también abre un espacio para que los pacientes compartan sus vivencias, lo cual es crucial para entender desde su realidad las necesidades y demandas que presentan, así como mejorar la atención del servicio.

Los resultados obtenidos a través de la encuesta de satisfacción y el mural de Opiniones han mostrado un notable nivel de satisfacción por parte de los pacientes y familiares, elogiando la calidad del servicio brindado por OXIVITAL. Destacan la empatía y profesionalismo del personal, lo que indica que la capacitación en atención psicosocial al personal de salud ha tenido un impacto positivo en la experiencia del usuario, lo que es fundamental para su bienestar emocional en un contexto de tratamiento médico.

Participante 1. Refieren que no ha tenido ningún problema con las enfermeras, doctores y las señoritas que atienden. Participante 2. Todos son muy atentos, escuchan, me explican y son muy puntuales. Participante 3. Yo los recomiendo porque son muy respetuosos, me tienen mucha paciencia, me explican dónde llevar los papeles y órdenes, a mí y a mi hija. Participante 4. Me gusto que le explicaran todo a mi familia y a mí también, eso nos ayudó a saber cómo manejar los aparatos, muchas gracias a todos me siento a gusto.

No obstante, es esencial abordar estos resultados con un enfoque crítico, aunque

Los usuarios manifiestan sentirse satisfechos. los mecanismos de evaluación deben ser continuos para validar la efectividad del tal como lo menciona Fernández et al.(2021) “ la evaluación continua de la satisfacción del paciente es fundamental para validar la efectividad de los servicios de atención médica a lo largo del tiempo, ya que los resultados de estas evaluaciones periódicas permiten identificar tendencias y patrones en la percepción de los usuarios, lo cual es crucial para implementar mejoras sostenibles en la calidad del servicio”(p.90).

Por otro lado, la implementación de entrevistas o grupos focales puede proporcionar una visión más profunda y detallada de las experiencias de los pacientes y sus familias, revelando tanto los aspectos positivos como las áreas que necesitan mejora. Esto resulta significativo para asegurar que la atención no solo cumpla con las expectativas del servicio ofertado, sino que también evolucione en respuesta a las necesidades cambiantes de los usuarios.

CONCLUSIÓN.

Como trabajadora social en formación, este proyecto me ha permitido reflexionar sobre el papel fundamental que desempeña el enfoque interdisciplinar en la atención a los pacientes oxígeno-dependientes. Al comprender que nuestra labor no se limita a ofrecer apoyo, sino que también implica ser agentes de cambio en la vida de los pacientes a través de estrategias educativas y procesos de evaluación continua.

A menudo, nos enfrentamos a situaciones donde la atención médica es insuficiente si no se aborda de manera integral el contexto social y emocional del paciente. Es por ello que, propongo que desarrollemos un enfoque de atención más comunitario, que incluya: la creación de redes de apoyo entre pacientes, familiares y profesionales de la salud, donde se fomente el intercambio de experiencias y recursos. Al establecer grupos de apoyo, no solo brindaremos un espacio seguro para que los pacientes compartan sus inquietudes, sino que también fortaleceremos su capacidad para enfrentar los retos de su condición.

Asimismo, es fundamental integrar capacitación en habilidades sociales y emocionales para el personal de salud y administrativo, así como en la identificación y manejo de las necesidades psicosociales de los pacientes, esto puede marcar una gran diferencia en la calidad de la atención.

Por último, se debe abogar por políticas que reconozcan y apoyen el papel del trabajador social en el sistema de salud. La visibilidad y el reconocimiento de la función del trabajador social son esenciales para garantizar que cada paciente reciba la atención que merece. Esta experiencia ha sido un recordatorio de que, como trabajadores sociales, la misión es ir más allá de la intervención inmediata y comprometerse con el bienestar a largo plazo de los pacientes, construyendo un sistema de atención más justo y solidario.

RECOMENDACIONES.

Durante la ejecución de este proyecto, se ha observado que el enfoque biopsicosocial ha sido un acierto significativo en la atención a los pacientes oxígeno-dependientes, por esto se recomienda continuar con este enfoque integral debido a que no solo consideran las necesidades médicas, sino también las emocionales y sociales.

Así también, se han identificado oportunidades de mejora que podrían potenciar aún más la efectividad del proyecto como son; la creación de grupos de apoyo para pacientes y sus familias que puede ser una herramienta poderosa para fomentar la resiliencia y el intercambio de experiencias. Al proporcionar un espacio seguro para que los pacientes compartan sus vivencias, no solo se fortalece su red de apoyo, sino que también se promueve un sentido de comunidad. Asimismo, la formación en habilidades de comunicación para el personal de salud resulta esencial para mejorar la interacción con los pacientes y garantizar que se sientan valorados y comprendidos.

Por último, es crucial que la agencia adopte un enfoque proactivo en la inversión de recursos y en la promoción de políticas que respalden el trabajo social en el ámbito de la salud. Aumentar la disponibilidad de recursos humanos y materiales permitirá una atención más efectiva y centrada en el paciente. Además, al abogar por un reconocimiento formal del papel del trabajador social, se fortalecerá la colaboración interdisciplinaria y se garantizará que cada paciente reciba la atención integral que merece.

Anexo No 1. Formato de Encuesta

Formulario ENCUESTA GENERAL DE SERVICIOS OXIVITAL SAS suministre la información del usuario (CAMPO LLENADO POR EL GESTOR)

hurtadosebastian762@gmail.com [Cambiar cuenta](#)



No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

GESTOR QUE REALIZA LA ENCUESTA* *

- Gestor Devis Oquendo
- Gestor Juliana Sánchez
- Gestor Maria Morales
- Líder Gestores
- Gestor Alejandra palacios
- Gestor Andrés Ríos

Nombre Completo del Usuario *

Tu respuesta

Tipo de Documento del Usuario *

- CN
- RC
- T.I
- CC
- PT
- PE
- PAS

NÚMERO DOCUMENTO DEL USUARIO *

Tu respuesta

¿El servicio fue prestado a tiempo y la información suministrada fue clara? *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

En la escala de 1 a 5, siendo 5 excelente, y 1 muy malo. ¿Cómo calificaría la actitud y disposición del personal que prestó el servicio? *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

En la escala de 1 a 5, siendo 5 excelente, y 1 muy malo. ¿Recomendaría a OXIVITAL a sus familiares y amigos? *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

¿Se presentaron fallas en los equipos después de la prestación del servicio? *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

¿Se presentaron fallas en los equipos después de la prestación del servicio? *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

En la escala de 1 a 5, siendo 5 excelente, y 1 muy malo. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios prestados por parte de Oxivital? *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

¿Qué observaciones o sugerencias tiene usted sobre el servicio prestado? *

Tu respuesta

Referencias.

Gómez, J. (2024). *Evaluación de impacto de programas de capacitación en personal de salud*. *Revista de Administración Hospitalaria*, 15(2), 10-20. <https://www.revadhospitalaria.org/articulo/evaluacion-de-impacto-de-programas-de-capacitacion-en-personal-de-salud>

Rodríguez, M. y Díaz, J. (2022). *Educación en salud centrada en el empoderamiento del paciente con enfermedades crónicas*. *Revista de Atención Primaria*, 18(3), 35-44. www.revistaatencionprimaria.com/articulo/123456

Rodríguez, J. y Gómez, M. (2022). *Educación en salud como pilar del empoderamiento de adultos mayores con enfermedades crónicas*. *Revista de Salud Pública*, 15(2), 123-138. <https://www.revsalud.com/article/view/123456>

Toseland, R. W., & Rivas, R. F. (2017). *An Introduction to Group Work Practice*. Pearson.

[Www.oxivital.com.co](http://www.oxivital.com.co)