

LA ATENCIÓN HUMANIZADA DEL GRUPO CLOWN: UN ACERCAMIENTO DESDE LA
PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE 11° DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA
ANTONIO GARCÍA PAREDES DE LA CIUDAD DE POPAYÁN

DANIELA CASTRO GALEANO

CRISTIAN DARÍO ORTIZ NOGUERA

DANNA GERALDINE PALACIOS ESCOBAR



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA DE POPAYÁN
35 ANIVERSARIO

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

POPAYÁN

MAYO, 2020

LA ATENCIÓN HUMANIZADA DEL GRUPO CLOWN; UN ACERCAMIENTO DESDE LA
PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE 11° DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA
ANTONIO GARCÍA PAREDES DE LA CIUDAD DE POPAYÁN

DANIELA CASTRO GALEANO

CRISTIAN DARÍO ORTIZ NOGUERA

DANNA GERALDINE PALACIOS ESCOBAR

Trabajo de grado para obtener el título de psicólogo (a)

Asesora

MARILUZ CARDOZO DUARTE

Psicóloga especialista en neuropsicología infantil



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA DE POPAYÁN
35 ANIVERSARIO

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

POPAYÁN

MAYO, 2020

NOTA DE ACEPTACIÓN

La mesa de jurados del proyecto de investigación “LA ATENCIÓN HUMANIZADA DEL GRUPO CLOWN: UN ACERCAMIENTO DESDE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE 11° DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA ANTONIO GARCÍA PAREDES DE LA CIUDAD DE POPAYÁN”, presentado por Daniela Castro Galeano, Cristian Darío Ortiz Noguera y Danna Geraldine Palacios Escobar. Una vez revisado el informe final y aprobado su sustentación, dan fe que éste trabajo cumple con los requisitos estipulados como opción de grado para la obtención del título de Psicólogo(a).

Valoración del trabajo

ACEPTABLE:

BUENO: X

SOBRESALIENTE:

EXCELENTE:



MARILUZ

CARDOZO

DUARTE.

Asesora



CLAUDIA ESPERANZA GOMEZ.

Jurado



MARIA ALEJANDRA CEBALLOS C.

Presidente del Jurado

Popayán, 27 de mayo de 2020

Agradecimientos y dedicatorias

Cada uno de los procesos por los cuales pasamos como seres humanos nos van construyendo para ser personas y profesionales íntegros capaces de actuar conforme a nuestros valores, pero esto no sería posible sin la bendición de Dios, iluminando y guiándonos por el camino correcto, de igual forma nuestra asesora quien fue muy importante para la consecución del presente trabajo de grado quien con sus conocimientos y experiencia hizo menos complicado llegar a la meta.

El presente trabajo es el reflejo de la suma de esfuerzos de nuestras familias por hacer que nuestros sueños se hagan realidad, por eso queremos dedicarles nuestros saberes y habilidades adquiridos en la academia materializados en este trabajo de grado que ha unido lo mejor de nosotros, ya que juntos aprendimos que sin importar los obstáculos que se nos presenten podemos salir adelante con la mejor actitud, sin dejar de lado a todas aquellas personas que nos ayudaron a crecer como seres humanos enseñándonos que de los errores pueden salir cosas maravillosas y aunque tenemos mucho por aprender este es un paso que nos abrirá un campo del saber más amplio.

Resumen

La presente investigación tiene por objetivo describir la percepción que tienen los estudiantes de grado 11 de la Institución Educativa Antonio García Paredes acerca de la atención humanizada generada por el grupo clown del HSLV empleando como método el estudio de caso para la recolección de los datos apoyado en una entrevista semiestructurada de 10 ítems la cual se aplicó a una muestra total de 4 estudiantes que hacían parte del grupo clown. Los resultados evidencian cómo la atención humanizada es percibida desde el don de servicio, la protección y respeto hacia el paciente y como su participación en este voluntariado generó un impacto en los estudiantes a nivel personal y social.

Palabras clave: *clown, humanización, percepción, paciente, voluntariado*

Abstrac

The aim of this research is to describe the perception of grade 11 students of the Educational Institution Antonio García Paredes about the humanized attention generated by the HSLV clown group using as a method the case study for the data collection supported by a semi-structured interview of 10 items which was applied to a total sample of 4 students who were part of the clown group the results show how humanized care is perceived from the gift of service, protection and respect for the patient and how their participation in this volunteering generated an impact on students at a personal and social level.

Keywords: *clown, humanization, perception, patient, volunteering*

Línea de Investigación

La Fundación Universitaria de Popayán desde su programa de psicología integra dos líneas de investigación; la primera de ellas denominada Línea de Estudios del Desarrollo Humano y Social, y la segunda Línea Construcción de saberes y Procesos de Formación. El presente trabajo de investigación se desarrolló bajo la línea del desarrollo humano y social, la cual Caicedo (2019) la explica como el área encargada de la comprensión del desarrollo humano y social en pro de las transformaciones tanto individuales como colectivas sin interferir el contexto en el que se ubique, lo anterior se relaciona con el presente trabajo teniendo en cuenta que los campos temáticos en los que se emplea esta línea hacen referencia a la salud desde una perspectiva clínica y social la cual se conecta con la investigación en el sentido de la atención humanizada efectuada por los grupos clown quienes desde su trabajo con los pacientes involucran el área clínica en una función terapéutica y desde su trabajo con los acompañantes y familiares relacionarían el campo social de la psicología.

Índice

Introducción, 8

Planteamiento, 9

 Formulación del problema, 10

Antecedentes, 11

Contextualización, 17

Justificación, 19

Objetivo general, 21

 Objetivos específicos, 21

Referente conceptual, 22

 Percepción, 22

 Humanización de la salud, 22

Prácticas de cuidado humanizado. 23

 Clown hospitalario, 25

 Voluntariado, 26

Modalidades del voluntariado clown, 28

Metodología, 29

 Enfoque, 29

Método, 29

Técnica, 30

Instrumento, 30

Población, 30

Criterios de inclusión., 31

Criterios de exclusión., 31

Fases de la investigación., 31

Aspectos éticos, 33

Resultados, 35

Discusión, 38

Conclusiones, 44

Recomendaciones, 45

Referencia bibliografía, 46

Anexos, 54

Introducción

Es importante develar que en la actualidad la atención humanizada se encuentra en auge, por tanto muchos centros hospitalarios deciden implementar esa estrategia con el fin de establecer una relación horizontal entre el paciente y el personal médico, sin embargo el cuidado humanizado también integra otros factores mediadores en este proceso, se habla de mediadores como grupos o procesos que facilitan la humanización en ámbitos hospitalarios y entre ellos se puede encontrar los grupos clown quienes en su función hospitalaria se dedican a mejorar la estadía de los pacientes y sus familias, con base a lo anterior es importante fijar la mirada en los voluntarios que integran el clown hospitalario y conocer desde su perspectiva todo el proceso de humanización, en ese sentido el presente trabajo de investigación pretende evidenciar la percepción que tienen los estudiantes del grado 11° de la Institución Educativa Antonio García Paredes en relación a la atención humanizada generada en el grupo Clown, en pro de lo anterior se empleó un enfoque cualitativo que permitió recolectar información relacionada a las experiencias de cada estudiante, frente al fenómeno de interés, empleando como método el estudio de caso y como técnica de recolección de información una entrevista semiestructurada en una muestra total de 4 estudiantes pertenecientes al voluntariado del grupo Clown.

Los resultados obtenidos indican que la percepción que se forma en los estudiantes al ingresar al clown respecto a la atención humanizada se relaciona con el respeto hacia el paciente, la socialización y la capacidad de afrontamiento, así como también con la responsabilidad que el estudiante adquiere frente a sus actividades diarias dentro y fuera del grupo clown, lo cual favorece su crecimiento personal.

Planteamiento

Pese a que no se conocen estadísticas precisas de voluntariados sobre el clown hospitalario actualmente la fundación Doctora Clown (1998) cuenta con aproximadamente 450 voluntarios sin diferencia de edades o género y adicional a eso, en otras ciudades como Cali y Medellín en Colombia, también se evidencian grupos voluntarios orientados al clown.

Por consiguiente, cabe resaltar que la humanización en salud es un tema relativamente desconocido en las organizaciones hospitalarias, es por eso que resulta importante hablar sobre uno de los mediadores o grupos que han facilitado este proceso, el cual se denomina grupos clown o clown hospitalario, de ahí que se hayan generado diferentes fundaciones sin ánimo de lucro en Colombia donde se encuentra como una de las más destacadas Doctora Clown (1998).

Partiendo de la información anterior, la fundación nacida en 1988 implemento como técnica de humanización en la atención en salud la terapia de la risa y los grupos clown, demostrando con ello mejorías en los pacientes y familiares de los mismos durante su estadía en centros hospitalarios, de esa forma se establece que una mirada humanizada en salud desde una perspectiva psicosocial tiene mejores efectos curativos en la enfermedad, es ahí, donde Hernández (2016), manifiesta que la atención en salud necesita que se sobrepase la biología y se atienda a una mirada psicológica y social, es decir, dejar atrás el modelo biomédico tradicional y fomentar el modelo biopsicosocial, que según la misma autora es un modelo en el que se le da una mirada integral a la enfermedad, incluyendo patrones de contexto del individuo para identificar además de los síntomas, que características del entorno de la persona exacerban la enfermedad y adicional a eso como se afronta y percibe tal situación.

Partiendo de las ideas anteriores el interés que reviste el presente tema, parte de que la psicología se ha visto poco involucrada en los ámbitos hospitalarios que se orientan al clown y la atención humanizada y se fundamenta en la oportunidad de ampliar su campo de acción teniendo en cuenta que en el contexto colombiano y específicamente en Popayán, Cauca donde se desarrolló el presente trabajo según la revisión teórica realizada no se han evidenciado investigaciones de esta índole.

Formulación del problema.

¿Cuál es la percepción que tienen los estudiantes de grado 11 de la Institución Educativa Antonio García Paredes acerca de la atención humanizada generada por el grupo clown del HSLV?

Antecedentes

A continuación, se evidenciarán los antecedentes que contribuirán al desarrollo de la presente investigación, en este orden de ideas se presentan los estudios relacionados con la labor que realiza el grupo clown hospitalario y a la humanización de los servicios en salud, los cuales se extrajeron principalmente de bases de datos como Redalyc, Scielo y Psicothema.

En primera instancia con respecto a la labor que realiza el grupo clown frente a la humanización de los servicios en salud se empezarán a desglosar los artículos en forma ascendente desde el más antiguo al más reciente.

Inicialmente, Oliveira et al (2012), quienes se planteaban en su trabajo de investigación como objetivo elaborar e implementar propuestas lúdicas a través de payasos en instituciones de atención como una acción transformadora del medio ambiente, permitiendo la humanización de la atención y minimizando el sufrimiento de los pacientes y los cuidadores, ideaban la opción de realizar las actividades de clown en hogares de ancianos basado en los sentimientos de los pacientes caracterizados por el miedo a lo nuevo y la aceptación, así como la timidez. Entre las actividades realizadas por el grupo de payasos estaba implementar terapias lúdicas por medio de un modelo al cual denominaron trifásico el cual incluye empoderamiento, juego y confianza; en total 294 personas conformaron la población de este estudio y se obtuvo que toda la experiencia de los payasos y las actividades lúdicas realizadas fueron esenciales para despertar en el personal de la salud la importancia de la humanización en el contexto profesional, lo que constituye una actividad extracurricular única.

Así mismo, Molina, Castillo y Tenorio (2012) se planteaban como objetivo conocer el efecto emocional y la respuesta al dolor ante la terapia de la risa bajo el marco de los grupos clown.

Utilizando un enfoque cuantitativo, un tipo de diseño cuasi experimental de corte transversal. La población que participo en la investigación se conformaba de 52 personas hospitalizadas en el área de pediatría escogidos bajo un muestreo aleatorio simple, el grupo investigador obtuvo como resultados que los cambios en la percepción del dolor en los pacientes se evidenciaban después de cada intervención de los grupos clown teniendo en cuenta que antes de realizar la terapia se efectuaba la medición de la presencia del dolor en las personas y se evidenciaba dolor leve acorde a la escala CHEOPS (Childrens Hospital Of Eastern Pain Scale), el cual se disminuía y reemplazaba por sentimientos de felicidad posterior a la aplicación de la terapia.

Por su parte Faundez y Moena (2014) plantearon como objetivo de investigación el “describir y analizar los efectos de la intervención del payaso de hospital en la posición de sujeto enfermo internado en sala de oncología infantil, a partir de la percepción de funcionarios, familiares y payasos” para la realización de la investigación utilizaron un estudio de caso con pacientes de la sala de oncología infantil de dos hospitales públicos, en la cual interviene una organización de payasos de hospital, para ello emplearon la entrevista como instrumento para identificar las percepciones de las personas involucradas con el fin de identificar los efectos que producía “intervención del payaso de hospital en la posición de sujeto enfermo que existiría en cada una de estas salas” (Faundez y Moena 2014), en ese sentido los resultados que lograron hacen referencia al gran beneficio que traen consigo los payasos, es decir logran cambiar las interpretaciones del espacio por medio de la caracterización que utilizan y los actos que realizan, involucrando la fantasía del niño, facilitando la adaptación a la realidad. Promoviendo diferentes emociones entendiéndolas como puente que permite la expresión ya que las actividades que realizan los payasos ayudan a construir un vínculo entre familiares y personal médico facilitando así que se

conozca información a la que normalmente no tiene acceso el equipo de salud ya que se genera un desbloqueo de emociones.

Desde otro punto de vista León y Rivera (2014), estudiaron los efectos de la intervención del payaso de hospital en la posición de sujeto enfermo internado en sala de oncología infantil, a partir de la percepción de funcionarios, familiares y payasos, empleando un enfoque cualitativo. La población escogida fueron cuatro madres y cuatro funcionarios del hospital de la región de Valparaíso y del hospital de la región Metropolitana, por medio de un estudio de caso se obtuvo que la participación de payasos en salas de oncología infantil siempre tendrá efectos en relación con relajar el ambiente en la sala, abstraer a los niños de la realidad hospitalaria y generar risas en los involucrados en este espacio, de igual forma puede tener efectos considerables en la labor médica, por lo que se vuelve necesario fortalecer las condiciones laborales de las organizaciones que realizan este trabajo.

Adicionalmente, Formiga et al. (2014) en su investigación cuyo objetivo pretendía verificar si existía influencia de la clownterapia en el cuidado de niños que se encuentran hospitalizados y bajo un enfoque cuantitativo, de tipo exploratorio y tomando una muestra de 84 acompañantes de pacientes, se concluyen que si existe influencia de la clownterapia en áreas como el comportamiento, el dolor y los estados emocionales en los niños que participaron del estudio teniendo en cuenta que por medio del juego implementado se genera alegría en los niños lo que a su vez va de la mano con la humanización de la salud entendida por el hospital en el que se implementó la investigación como una valorización de la persona hospitalizada con la que se establecen lazos de solidaridad.

Los autores Redondos, Rangel y Luzardo (2015) quienes formularon el objetivo de analizar las diferencias en conductas prosociales entre estudiantes de educación secundaria de pasto y

Bucaramanga, la investigación se llevó a cabo bajo un estudio no experimental, transversal y descriptivo, ya que el interés radicaba en analizar los comportamientos prosociales en los adolescentes, además de medir, evaluar y recolectar datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del citado fenómeno (Hernández, Fernández y Baptista, 2003). Los resultados obtenidos mostraron diferencias estadísticamente significativas entre los estudiantes de las dos ciudades. Por consiguiente, estos datos corroboran los resultados de investigaciones previas (Maganto, 1994; Carlo, Fabes, Laible y Kupanoff, 1999; Nsamenang, 1996; Carlo, Koller, Raffaelli y de Guzmán, 2007), en las cuales se observa la relación positiva entre las conductas prosociales y la pertenencia a una sociedad colectivista; así como también que, para los adolescentes, es de gran relevancia la búsqueda del bien común y la pertenencia al grupo.

En la siguiente investigación Hernández (2016), planteo como objetivo conocer y comprender los significados que otorgan los profesionales de la salud clown a su práctica profesional en la risoterapia; basada de la conceptualización realizada por Bruner, donde el significado se entiende como mediador entre la experiencia subjetiva y la experiencia cultural que permite transformar las creencias, acciones y el entorno del ser humano paralelamente (Arcila, Mendoza, Jaramillo y Cañón, 2010). Esta investigación se logró mediante la participación de seis profesionales del área de las ciencias de la salud entre los cuales se encuentran tres médicos, dos psicólogos y una fisioterapeuta, quienes fueron referenciados por personas que hacen clown a quienes se le realizaron entrevistas semiestructuradas en torno a su experiencia profesional como clown; concluyendo al final que el ejercicio del médico clown genera un aporte a la humanización en la prestación de los servicios de salud; consecuente con el significado de vida que tiene cada risoterapeuta, en cuanto a su comprensión de sí mismo como ser humano, comprensión de las

cualidades, necesidades, sentimientos y emociones de los pacientes y sus familias y del funcionamiento del sistema en que operan los centros médicos.

Por otro lado, Lima et al (2016) pretendían conocer las repercusiones de la clown terapia en los procesos de hospitalización que vivencian los niños, con un enfoque cualitativo que se apoyaba en un estudio exploratorio y descriptivo, tomando una población de 31 personas entre enfermeros y técnicos que ejecutaban funciones clown. Entre los resultados se destaca que la estructura del hospital y el tiempo de estadía afecta aún más al niño, adicionalmente la práctica de la clown terapia afianza la relación entre las enfermeras y los niños hospitalizados de tal forma que se consolida como una alternativa importante para los procesos de hospitalización.

Por su parte, Rodríguez, Da Conceicao y Dos Santos (2017) en su proyecto de investigación pretendían describir la percepción de los participantes de un grupo de voluntarios en el área del clown en el marco de una intervención en salud. La investigación fue cualitativa con un tipo de estudio descriptivo y una población de 13 participantes que integraban el grupo “Phd my doctor”, al finalizar la investigación se obtuvieron resultados que evidenciaban una percepción de satisfacción con el trabajo del grupo, además los participantes develaban la importancia de la atención humanizada dado que reducía los niveles de dolor y estrés, además se concluía con la importancia de abordar a la persona con una visión integral entendiéndola más allá de la enfermedad física que padece.

Los autores Duran y Ladino (2017) plantearon como objetivo establecer un acercamiento a la vivencia de la terapia de la risa en el proceso de hospitalización de niños diagnosticados con cáncer, desde la percepción de terapeutas clown. Se empleo una metodología cualitativa, en la que participaron 10 terapeutas clown, los niños hospitalizados y sus acompañantes al momento de la terapia empleando un diseño fenomenológico. Se obtuvo como resultado que la terapia de la risa

puede presentarse como apoyo en crisis y método de sanación física y emocional, al resignificar la vivencia de la enfermedad y las variables asociadas al contexto hospitalario en los niños, niñas y sus acompañantes; generando impacto simultáneamente en los terapeutas.

Los artículos anteriormente presentados cuentan con las categorías que se han designado para el cumplimiento del objetivo de esta investigación, es importante resaltar que la gran mayoría de los estudios se han desarrollado bajo enfoques mixtos es decir cualitativo y cuantitativo y en países como Brasil se ha encontrado mayor auge en estos temas con lo que se evidencia aun el vacío investigativo en estos tópicos en este país.

Contextualización

El Hospital Susana López de Valencia se encuentra ubicado en la Cl. 15 #196 de la ciudad de Popayán, Cauca, sus inicios datan desde el año 1950 con el objetivo de atender pacientes con tuberculosis, con el pasar de los años este interés ha sido modificado abriendo sus puertas a diferentes necesidades de la comunidad, en el 2018 como acto reciente el hospital recibió el título por parte del sistema único de acreditación en salud lo que la convierte en una de las entidades prestadoras del servicio de salud más importante del país; en este momento el (HSLV) está centrando su atención en la humanización de los servicios en salud incluyendo las dolencias físicas y emocionales tanto del paciente como de sus familiares.

Actualmente se puede observar como la llegada de los grupos Clown y la atención humanizada en los hospitales ha generado un nuevo acercamiento en la relación entre los pacientes y el personal de salud, ya que anteriormente solo se tenía en cuenta el cómo se sentía la persona físicamente (signos vitales estables), sin dar importancia del sentir emocional, por tal razón se implementa el enfoque biopsicosocial dando una perspectiva más integral tomando la parte física, psicológica y social.

El servicio social como parte de los procesos que apoya el HSLV está en función del proceso de humanización de los servicios en salud en compañía con los estudiantes del grado 10 y 11 de la Institución Educativa Antonio García Paredes los cuales deben cumplir obligatoriamente 180 horas de servicio social Y una vez culminado, los estudiantes no tendrán la obligación de asistir nuevamente a las entidades estipuladas. La institución educativa se encuentra ubicada en la carrera 10a #12a-10, Popayán, Cauca, la cual se localiza en la comuna 6 del barrio la Ladera al igual que el HSLV. Inicialmente ingresaron 40 estudiantes que realizaron el servicio social y posteriormente solo 10 decidieron continuar en el voluntariado, sin embargo debido a que el grupo clown del 2019

ya formaba parte de los egresados de la Institución Antonio García Paredes para el año 2020 no se podían incluir en el estudio teniendo en cuenta los criterios de exclusión, por lo tanto para ese mismo año el grupo lo conformaban pocos estudiantes que cumplían con los criterios de inclusión para el estudio; más exactamente 4, siendo el número de la muestra final. Cabe señalar que en un primer momento los jóvenes debían realizar actividades relacionadas con la organización de archivos, finalmente esta tarea se modificó de tal forma que la estancia de los estudiantes durante el periodo designado fuese más productivo y significativo para todos, por ello su función fue hacer parte de la familia clown y de esa manera lograr un acercamiento a la humanización y cuidado del paciente.

El grupo clown está conformado por estudiantes de grado 10 y 11 quienes pertenecen a un nivel socioeconómico medio provenientes de las comunas 5 y 6 de la ciudad de Popayán, sus edades oscilan entre los 14 y 17 años, se encuentran vinculados al grupo por medio del servicio social en el que la Institución Antonio García Paredes apoya al HSLV.

Justificación

Una vez revisados los antecedentes alrededor de las categorías de interés para esta investigación es importante recalcar que no se ha encontrado estudios previos en los que se profundice acerca de las categorías de atención humanizada y voluntariado de forma conjunta, si bien, algunos estudios planteaban la percepción sobre los procesos de humanización de la salud no se encontraron artículos que revelaran de forma específica las experiencias a partir de la participación en grupos clown y que pudieran evidenciar a su vez la percepción que se tiene sobre estos procesos de humanización.

Sin embargo, es este vacío en los antecedentes lo que argumenta la relevancia de esta investigación en la medida que da cuenta a la sociedad de la importancia de los voluntarios, de sus alcances positivos, de la misma forma que puede asumirse como un nuevo camino para los jóvenes en el sentido que puede apoyarlos en la construcción o consolidación de su proyecto de vida alejándolos así de las dificultades sociales que más aquejan a este tipo de población. Adicionalmente le aporta al centro hospitalario como sustento teórico y evidencia práctica para seguir desarrollando los diferentes programas a través del grupo clown, así como también seguir adelante en el interés por el servicio social en el que hagan parte más jóvenes que mejoren las prácticas de salud.

Finalmente, el aporte a la psicología que hace esta investigación radica en dejar una evidencia de esta disciplina a campos hospitalarios específicamente a la humanización de la atención en salud, teniendo en cuenta que es una necesidad marcada en el contexto local dado que no existe registro de otras investigaciones en las cuales se haya profundizado en las categorías del presente trabajo.

Lo anterior a su vez permite fortalecer a nivel general el campo de acción de la psicología de la salud desde contextos hospitalarios con población en la que no se ha trabajado anteriormente como lo son los voluntariados y el servicio social conformado por estudiantes de colegio.

Objetivo general

Describir la percepción que tienen los estudiantes de grado 11 de la Institución Educativa Antonio García Paredes acerca de la atención humanizada generada por el grupo clown del HSLV.

Objetivos específicos

Identificar las características del grupo clown del HSLV

Caracterizar el impacto personal que ha generado en los estudiantes de grado 11 el pertenecer al grupo clown del HSLV.

Referente conceptual

La presente investigación tuvo origen en los siguientes conceptos los cuales abarcan aspectos de interés para el estudio, a continuación, se explicarán las categorías que hacen parte del cuerpo del trabajo.

Percepción

Esta categoría se retoma bajo un enfoque humanista y en ese sentido encontramos al autor Perls (citado por Boric s.f); Perls indica que la percepción se reconceptualiza como darse cuenta y a su vez lo presentan en 3 niveles, la externa mediante los estímulos del exterior, la interna en una función de activación organísmica y finalmente una intermedia donde se realiza un proceso de pensamiento y explicación simbólica. Para efectos ilustrativos de esta investigación se hablará del darse cuenta interna, entendido como un proceso en el cual la persona significa su entorno y los procesos que ocurren en el mismo.

Sin embargo, Carterette y Friedman (como se citaron en Arias, 2006) conciben a la percepción como parte esencial de la conciencia que consta de hechos intratables y, por tanto, constituye la realidad como es experimentada. Para estos autores la percepción implica la conciencia y la realidad del sujeto, que va a depender de las actividades que este realice.

Humanización de la salud

En ese sentido Díaz (2019), menciona que no se debe entender este concepto como un tema aislado de la realidad hospitalaria sino por el contrario como un proceso que emerge de esa relación entre el profesional en salud y sus servicios. Lo que se puede inferir de la afirmación de este autor es que la humanización de la salud es una realidad inminente y adicional a eso debe ser vista como

una necesidad que se articula de la relación entre el paciente con su enfermedad y el profesional con su conocimiento.

Adicionalmente a lo anterior se remonta a una teoría ya trabajada hace algunos años, en ese sentido Urra, Jana y García (2011), mencionan los supuestos de la teoría de Jean Watson sobre los cuidados transpersonales advirtiendo diversos supuestos entre los que se encuentran que el cuidado se evidencia y sustenta por medio de una relación interpersonal, en este supuesto se tienen en cuenta las condiciones culturales y se infiere que las prácticas sociales características de una población van a determinar cómo se darán esas prácticas de cuidado humanizado, seguido a esto se evidencio que el cuidado está orientado única y exclusivamente a brindar protección a otro, ahora bien el cuidado efectivo provee un progreso y desarrollo en diferentes áreas como en la salud propiamente, en el crecimiento personal y así mismo en el entorno familiar, finalmente la teoría afirma que la práctica del cuidado se ubica como una característica central, es decir primordial en el área de enfermería, o salud dicho en términos más amplios.

Prácticas de cuidado humanizado desde el clown hospitalario.

Uno de los procesos usadas por Pradillos (2016), fue la implementación de una metodología la cual consiste en varias fases, en un primer momento dan apertura al proceso mediante un calentamiento físico, posterior a esto llegan al hospital, realizan una reunión con el equipo sanitario, en este paso le proporcionan al personal responsable del proceso la información necesaria para el desarrollo de la labor, luego se procede a establecer los objetivos terapéuticos para cada paciente los cuales son creados por el mismo equipo, dando comienzo a las visitas por parejas. Ya finalizadas las visitas a todos los pacientes se realiza una reunión de evaluación de los datos obtenidos.

Por último, cada payaso clown como se identifica a los integrantes del grupo, realiza un informe de post-intervención donde analiza los detalles técnicos y psicológicos de la intervención. La labor profesional que realizan estas personas va más allá de la risa ellos la denominan como el gestionar emociones, y transformarlas en emociones positivas (con efectos más duraderos). El objetivo que prima en esta labor es llegar a tocar con la “punta de la nariz roja”, las emociones que se encuentran detrás de los ojos de cada persona, para conectar, compartirlas, y darles una mirada positiva hacia el amor y la alegría. Cabe resaltar que esto se define como la medicina alternativa en la cual se toma a la risa como método que ayuda a aliviar el dolor, y por consiguiente es considerada la cura de los pobres (Gallego, 1994).

Entre otras de sus prácticas está el desarrollo de programas con niños, adultos y ancianos, prácticas que favorecen al proceso de recuperación y asimilación de la enfermedad y a su vez permite que su estancia en el hospital sea más llevadera.

Por otra parte, las actividades que lleva a cabo un voluntariado se denominan como atención primaria y van direccionadas entre otras; a contribuir a la detección y mitigación de necesidades de las personas, el acompañamiento individual y familiar, así mismo la sensibilidad social expresada a través de la ayuda y al uso de una comunicación, explicada por la autora, como “tú a tú”, es decir, una comunicación que elimine barreras entre el voluntariado y las personas necesitadas (Soler, 2008). Con lo anterior se logra identificar que los pacientes no son los únicos beneficiarios de la actividad ya que esta también va dirigida a los acompañantes quienes tienen una gran carga emocional y a su vez el personal de enfermería quienes sufren un desgaste en el cumplimiento de sus funciones debido al cuidado que deben hacer de sus pacientes. Teniendo en cuenta que tener un familiar hospitalizado es desgastante tanto para el paciente como para sus cuidadores, se hace necesario implementar la nariz roja con el fin de generar acercamiento a las

personas que transcurren en los hospitales, no obstante, cabe resaltar que no todos tienen la capacidad de ser integrante de los grupos clown ya que es necesario tener habilidades personales que favorezcan el acercamiento y la empatía con los demás.

Como se explicó al inicio el tema principal es la humanización de la atención de salud, sin embargo, en relación a esta investigación se desprenden otros conceptos importantes que vale la pena explicar, de esa forma se considera relevante hacer mención al Clown hospitalario.

Clown hospitalario.

Con respecto a esta categoría el autor (Cuervo, 2013), menciona que para lograr introducir el concepto de payaso de hospital se debe empezar por conocer el trabajo realizado por Patch Adams quien según este mismo autor revoluciona la relación médico-paciente en el momento que introduce un método terapéutico basada en la risa y procesos armónicos dejando de lado o restándole interés al modelo medico tradicional hegemónico ya existente en ese entonces, además refiere a Michael Christensen el cual utilizó la metodología de Patch Adams creando el primer programa de payasos de hospital profesionales llamado “Clowns Care Unit” en EE. UU sin embargo este le incluyó el ambiente de los circos en la zona de pediatría en los hospitales de Nueva York. Teniendo en cuenta lo anterior es importante resaltar que el grupo clown o clown hospitalario entra en funcionamiento en el momento que se presenta una persona en estado de vulnerabilidad específicamente cuando padecen una enfermedad y se encuentra internada.

En el transcurso del trabajo se ha indicado la importancia de la humanización y el clown hospitalario, por tanto, se hace necesario hablar sobre el voluntariado y las experiencias de los adolescentes en relación a este proceso, es de conocimiento cultural que el voluntariado es una

labor que no todas las personas tienen la disposición de realizar y que para esto se requiere de algunas condiciones y características.

Cabe resaltar que el clown hospitalario se destaca según Díaz (2012) como una práctica que “es un provocador de risas, sensaciones y emociones, nos hace reflexionar con su visión del mundo y sus intentos de posarse por encima de sus fracasos” (p.2). De este modo estos grupos favorecen en la capacidad de afrontamiento, la cual permite encarar las exigencias del entorno, por medio de los esfuerzos relacionados con la conducta y el pensamiento Lazarus y Folkman 1986 citados por (Gastelumendi, Oré, 2013). Lo cual se asocia con uno de los principios de la fundación doctora clown (1998) establece “el ser humano es nuestra prioridad (...) buscamos trascender en todas sus dimensiones, dejando huella en su cotidianidad a través de la lúdica.”

A continuación, se hará alusión a lo que el voluntariado implica y el por qué algunas personas lo realizan.

Voluntariado.

Hace referencia a la “persona natural que libre y responsablemente, sin recibir remuneración de carácter laboral, ofrece tiempo, trabajo y talento para la construcción del bien común en forma individual o colectiva, en organizaciones públicas o privadas o fuera de ellas” (Congreso de Colombia 2001), dentro del concepto de voluntariado se agrupan todas esas acciones que realiza la persona en función del servicio a la comunidad. Llevando a cabo actividades altruistas y solidarias por una decisión libre apoyada en la adquisición de una conciencia solidaria como lo menciona la autora, quien además piensa que esas actividades se llevan a cabo en busca de una mejora de la realidad social (Soler, 2008).

Por otro lado, la ONU (2019) refiere que el voluntariado contribuye a que la sociedad adopte un sentido de responsabilidad de forma colectiva. En ese sentido el objetivo de los grupos voluntarios va direccionado a lograr una maduración personal de sus integrantes y que adopten, de forma voluntaria, la toma de conciencia y la participación en el bienestar de la comunidad a la que pretenden beneficiar, es por ello que las características de un voluntariado van direccionadas entre otras cosas al carácter altruista, la acción solidaria y un marco organizativo que establece unas normas de funcionamiento dentro del grupo (Soler, 2008).

Otro punto de vista acerca del voluntario en el área de la salud lo resaltan Morelia y Michoacán. (2017), quienes refieren que esta acción de ayudar sin ánimo de lucro fortalece las relaciones humanas y nos une como comunidad, adicionalmente la perspectiva sociocultural establece que la importancia que tiene para una persona el pertenecer a un grupo radica principalmente en mejorar y fortalecer su capacidad de socialización Andrade y Straus (citado por Yubero, sf). Dando un claro acercamiento a la práctica de ayudar a otros sin un interés de por medio, dicho acto por lo general es realizado por personas recíprocas quienes sienten satisfacción al ayudar a los demás, es aquí donde se evidencia la recompensa emocional y el reconocimiento social; sin embargo el voluntariado tiene puntos a favor y en contra teniendo en cuenta que este tiene el riesgo de debilitarse al ofrecer a las personas una recompensa netamente emocional y no monetaria, lo cual puede generar la deserción o abstinencia al momento de ayudar a los demás. Es necesario recalcar que el voluntariado es un acto que debe surgir internamente en la persona y no ser impuesta para que esta se desarrolle de la mejor manera posible.

Para el grupo Doctora clown (1998), los voluntarios son seres que están dispuestos a dar su tiempo, su felicidad, sus habilidades y a compartir su bienestar, a diferentes escenarios como hospitales, fundaciones entre otros.

Por lo anteriormente mencionado se especifican unas modalidades en las que un voluntario clown puede participar.

Modalidades del voluntario clown.

Un voluntario puede ser embajador llevando el proceso a otros espacios, puede ser solidario brindando apoyo a situaciones de emergencia y regalando momentos de amor, o también en nivel experto cuando desde la profesión se apoya al grupo clown, igualmente cuando es organizador de eventos y actividades en pro de la labor social, en el momento de ser un soporte emocional es decir, en la modalidad de abrazador, o si desde la experiencia aporta para el desarrollo del proyecto que transforma vidas mediante el voluntariado de los clown.

Metodología

Es importante conocer la forma en la que se direccionó la presente investigación en función del enfoque, método, técnica, instrumento, población y fases implementadas para la consecución de los resultados, por tal razón a continuación se relacionan tales aspectos, así como también una tabla que resume las categorías y subcategorías en las cuales se basa esta investigación.

Tabla 1

Resumen de categorías

Categorías de estudio	Subcategorías
Clown hospitalario	Características del grupo clown
	Actividades
	Espacios en los que se reúne el grupo
Impacto personal	Significado
	Aprendizaje

Fuente de elaboración propia

Enfoque

El enfoque que se empleara en esta investigación será el cualitativo, en cual permite que se realice un análisis más detallado sobre aspectos relevantes dentro del tema de interés en la investigación, ya que posibilita el estudio de fenómenos que están relacionados con el ambiente y contexto en el que se desarrolla, en ese sentido el enfoque cualitativo es interpretativo en la medida que se llega a interpretar el sentido de esos fenómenos. (Trujillo, Naranjo, Lomas, y Merlo, 2019)

Método

El diseño bajo el cual se llevara a cabo la presente investigación es el estudio de caso entendiendo que para Blatter (2008) citado por (Sampieri, Fernández, Mendoza, 2008) este método

tiene como propósito principal tener una “aproximación investigativa en la cual una o unas cuantas instancias o unidades de un fenómeno son estudiadas en profundidad” (p. 1)

Técnica

Se empleará una entrevista semiestructurada en la cual las preguntas están definidas previamente en un guion de entrevista, pero la secuencia, así como su formulación pueden variar en función de cada sujeto entrevistado. Es decir, el/la investigador/a realiza una serie de preguntas (generalmente abiertas al principio de la entrevista) que definen el área a investigar, pero tiene libertad para profundizar en alguna idea que pueda ser relevante, realizando nuevas preguntas. Como modelo mixto de la entrevista estructurada y abierta o en profundidad, presenta una alternancia de fases directivas y no directivas. (Hernández y García, 2008)

Instrumento

Una guía de preguntas abiertas que constaba de 8 ítems los cuales se agrupan en dos categorías según el interés de investigación; una primera categoría relacionada al voluntariado donde se pretende recoger información acerca de las características del mismo y una segunda direccionada al impacto personal que se ha generado en los estudiantes quienes hacen parte del grupo clown.(ver anexo 2)

Población

La población corresponde a 40 estudiantes de la Institución Educativa Antonio García Paredes, quienes presentan su servicio social en el Hospital Susana López de Valencia cuyas edades oscilan entre los 14 y 17 años de edad y cursan grado 10 y 11, en ese sentido la muestra utilizada para la

investigación está conformada por 4 estudiantes que decidieron continuar haciendo parte del voluntariado del clown hospitalario, que a su vez se integra en el programa de humanización a la atención en salud de esta institución.

Criterios de inclusión. Los criterios de inclusión que se van a tener en cuenta son; permanecer en el grupo Clown del HSLV después de terminado proceso de servicio social y que estén interesados en la investigación.

Criterio de exclusión. El criterio de exclusión va dirigido a las personas que iniciaron recientemente su servicio social ya que el foco de la presente investigación está dirigido a las personas que ya son voluntarios.

Fases de la investigación

Fase 1. En un primer momento se realizó la presentación con el grupo clown del hospital con el fin de tener un acercamiento a todo el proceso que realizan como grupo Clown dentro del HSLV sin embargo es importante recalcar que en este primer momento no se recolectará información alguna.

Fase 2. En esta fase se realizó la socialización del proceso que se llevará a cabo y sobre los aspectos relacionados con los consentimientos informados para los padres y el asentimiento informado para los participantes directamente implicados.

Fase 3. Se realizó la entrevista con el fin de recolectar información que contribuya al cumplimiento de los objetivos.

Fase 4. Se procedió a estudiar la información recogida de manera manual, teniendo en cuenta el análisis narrativo a partir de la metáfora de bricolaje en el cual se tienen en cuenta las diferentes estrategias metodológicas, por medio de las cuales se puede realizar un estudio a profundidad del fenómeno investigado, permitiendo así hacer uso de diferentes herramientas como; la entrevista. Denzin, Lincoln (como se citaron en Pérez, Fuentes y Devis, 2011)

Fase 5. Finalmente se socializarán los resultados obtenidos del proceso para que la población conozca a profundidad el proceso del cual hizo parte.

Aspectos éticos

Éticamente, existen diversos aspectos que comprometen al grupo investigador con la población a trabajar, en psicología propiamente esos compromisos radican principalmente en tres principios específicos, no maleficencia, respeto a la autonomía y el principio de responsabilidad, los cuales El Colegio Colombiano de Psicología (2019) define respectivamente como, actuar de tal forma que se respete la integridad de las personas, procurando no dañar a nadie, de la misma forma el respeto a la autonomía infiere en la persona y en su integridad de tal forma que se le tendrá informado de todo el proceso a realizar y el haciendo uso de su autonomía decidirá si participar, esto a su vez será evidenciado a través de un consentimiento firmado por la población directamente o aprobado por sus acudientes si se tratara de menores de edad. Y finalmente el principio de responsabilidad refiere usar los conocimientos psicológicos de forma correcta, evitando que ese conocimiento se emplee para hacer daño o se utilice para fines no acordados dentro del propósito de investigación.

Además, el equipo investigador se compromete a entregar los resultados obtenidos por medio de una socialización a la población estudiada y a las personas que intervinieron y facilitaron el proceso.

Adicionalmente para la investigación que se lleva a cabo relacionada con el área de la salud, la resolución N° 008430 de 1993 establece normas para el desarrollo de la actividad investigativa en salud; especificado así en su primer artículo. Dentro de esta resolución es pertinente destacar que para en el momento en el que se va a realizar una investigación que involucre la participación de humanos la institución debe contar con un comité de ética en el que se traten temas en relación a la misma, de igual forma se deberá respetar la dignidad, la protección de sus derechos y su bienestar.

Para esta resolución se hace importante el uso del consentimiento informado y que los procedimientos se realicen por profesionales con conocimientos y experiencias para cuidar la integridad del ser humano en la que se protegerá la privacidad del individuo, sujeto de investigación, identificándolo solo cuando los resultados lo requieran y éste lo autorice.

Resultados

A continuación, se presentarán los resultados derivados de las entrevistas realizadas y que corresponden a las categorías de características del grupo clown y el impacto personal que ha generado la pertenencia a dicho grupo. De la misma forma es importante conocer que las verbalizaciones estarán especificadas de tal manera que S1 corresponde al sujeto 1 (ver anexo 3), S2 corresponde al sujeto 2 (ver anexo 4), S3 corresponde al sujeto 3 (ver anexo 5) y S4 corresponde al sujeto 4 (ver anexo 6).

Inicialmente teniendo en cuenta la categoría clown hospitalario y la primera subcategoría, características del grupo, se encuentra que en el caso del sujeto 1 dicha pertenencia genera una transformación a nivel de la personalidad: *“que nosotros no somos nosotros mismos, sino que somos otras personas..., porque ahí en esa humanización no somos nosotros...”* (S1). En el caso de los sujetos 2 y 3 caracterizan al grupo bajo la responsabilidad: *“Somos muy alegres, la responsabilidad y robar sonrisas... ser creativos”* (S2), *“la responsabilidad, estar aquí es una gran responsabilidad y también debemos ser más puntuales y la solidaridad (S3)”* es importante reconocer que otras de las características del grupo hacen referencia a la unión según lo refiere el sujeto 4 *“una ayuda, una agrupación, siempre estar unidos como una comunidad,”*(S4).

Frente a la segunda subcategoría relacionada con las actividades que realiza el grupo clown se encontró que los sujetos las perciben como objetivo de animación a los pacientes, con diferentes actividades lúdicas y de entretenimiento: *“repartir felicidad a cada paciente que necesite o que se encuentre angustiado, desesperado, triste, hacer que de animalos, hacer que estén bien... que ellos van a salir de lo que se encuentren”*(S1), *“el proceso es primero buscar algo que les guste a ellos(S2)”*, *“las actividades que realizamos son lúdicas, pues nada de actividad física por la condición en la que están acostados más que todo los hacemos reír, les contamos chistes(S3)”*, otra

de las características que destaca al grupo es que a sus participantes les ha enseñado a socializar, a colaborar y la forma de hablar dependiendo del área en la que se encuentre: *"eh pues hay tres tipos de bloques en la que nosotros participamos que es adultos, ginecología y Pediatría, con adultos llevamos historias, hablamos con ellos dialogamos, si nos queda tiempo jugamos convivimos con ellos, nos hacemos amigos de ellos y ginecología pues es saber cómo tratar a una madre cuando ha perdido un bebé o está en embarazo o está por cualquier problema de su bebé en el hospital, entonces nosotros le tenemos ese cuidado a ellos estamos pendiente decirles en que te podemos colaborar o ayudar y en Pediatría pues hablar con los niños, discutir, leer cuentos, jugar, como socializar entre todos"*(S4).

Respecto a la tercera subcategoría que hace referencia a los espacios en los que el grupo se reúne se puede apreciar como la frecuencia se encamina a dos veces por semana como en el caso de los sujetos 1, 2 y 3 : *"Una o dos veces por semana, porque es así, tiene que ver, depende el paciente, cómo se encuentre, porque puede llevar dos días o así."*(S1), *"una vez por semana"*(S2), *"cada ocho días nos reunimos para hacer las actividades aquí"*(S3). Por otro lado, en el caso del sujeto 4 se puede observar cómo se reúnen tres veces por semana: *"nos dan un horario, hay tres días a los que nosotros asistimos que son martes, miércoles y viernes, es un horario de ocho a once"*(S4).

Por otra parte, se presentan los resultados obtenidos para la categoría impacto personal, en un principio se mencionarán algunas verbalizaciones que develan lo que ha generado pertenecer al grupo clown, se describirán las subcategorías de significado y aprendizaje derivado del voluntariado.

Con respecto a la primer subcategoría de significado se encontró que los sujetos 1, 3 y 4 relacionan el significado del grupo con la ayuda entendida por ellos como subir el ánimo, ver por los demás y ser un apoyo para las personas necesitadas tal como lo expresan los siguientes

discursos; *“pues un grupo de personas dispuestas a ayudar a la gente que necesita cambiar sus ánimos, su manera de actuar (S1)”*, *“es como ser pues alguien que ve por los demás” (S3)*, *“para mí un grupo de ayuda de estar compartiendo con las personas que tienen bajos recursos estar ahí pendiente dándoles un apoyo no dejarlos decaer y siempre estar con ellos el tiempo más posible que uno tenga” (S4)*. Por el contrario, en el sujeto 2 se puede observar cómo basa su experiencia en la tristeza que ocasiona interactuar con los pacientes y manifiesta lo siguiente: *“Porque allá te encuentras con cosas que nunca has visto ... a uno le da como tristeza yo en varias ocasiones he querido llorar y me he aguantado”*. (S2). Con respecto a la segunda subcategoría aprendizaje derivado del grupo clown, en el caso de los sujetos 1 y 3 refieren el cambio de ánimo y la capacidad de afrontamiento respectivamente como aprendizajes obtenidos: *“como la parte de hacerlos reír, que si están tristes que se ríen, que cambien esos ánimos, que si están así es peor” (S1)*. *“la fortaleza, el valor para afrontar las cosas” (S3)*.

De la misma forma, para el caso de los sujetos 2 y 4 el aprendizaje se define bajo la capacidad de socializar, responsabilizarse y cuidar a los demás después de hacer parte del grupo: *“la responsabilidad, me ha enseñado a interactuar con otras personas” (S2)*, *“aprendí a cuidar, socializar, ayudar a las demás personas, siempre brindarles un apoyo y estar para ellos” (S4)*.

Finalmente con respecto a la humanización de la salud es posible apreciar que la risa se asocia con la cura: *“la gente que está dispuesta a cambiar las inyecciones como por sonrisas, ... la risa cura, no sé (S1)”*, por consiguiente el cuidado humanizado también se encuentra relacionado con el entretenimiento: *“entretener a los pacientes hacer que no solamente piensan en el dolor cómo que piensen algo más divertido que se entretengan” (S2)*, y los sujetos 3 y 4 entienden la percepción del cuidado humanizado basada en el servicio y en la protección a los demás; *“es como estar al servicio de los demás” (S3)*, *“es cuidar y proteger a la demás comunidad es prestar un*

servicio, ayudarlos, pregúntales que tienen, que dificultades tienen que nosotros podamos ayudarle” (S4).

Discusión

En este apartado se analizarán los resultados a la luz de los referentes teóricos en relación a las siguientes categorías de estudio; características del grupo clown y el impacto personal que ha generado la pertenencia a dicho voluntariado.

Inicialmente, en cuanto al objetivo que busca identificar las características del grupo clown del HSLV se evidenció cómo los estudiantes dentro del grupo han adoptado como normas de funcionamiento dentro del hospital la responsabilidad como muestra de compromiso en torno a sus compañeros y a los pacientes que visitan; de la misma forma la unión que se presenta entre los voluntarios se articula con el beneficio de los pacientes que visitan facilitando el proceso de humanización a través de la transmisión de alegría a los pacientes. Con base a lo anterior se puede decir que las características de un voluntariado van direccionadas entre otras cosas al carácter altruista, la acción solidaria y un marco organizativo que establece unas normas de funcionamiento dentro del grupo (Soler, 2008). Partiendo de la idea anterior es importante reconocer como desde la implementación de normas claras se logra crear un orden dentro del grupo de voluntarios que se ve traducida en la responsabilidad que tienen los estudiantes con ellos mismos y esas normas internas, pero también, con la población que buscan beneficiar.

Por otra parte, otro de los hallazgos se encamina hacia la transformación de la personalidad de los voluntarios en los cuales se logra evidenciar un cambio frente a la facilidad para entablar amistades y relaciones interpersonales más duraderas, y esto gracias a la participación en el grupo clown ya que al cambiar del entorno cotidiano al hospitalario deben ser personas diferentes

modificando su comportamiento y actitud para el beneficio de los pacientes. En ese sentido el objetivo de los grupos voluntarios va direccionado a lograr una maduración personal de sus integrantes y que adopten, de forma voluntaria, la toma de conciencia y la participación en el bienestar de la comunidad a la que pretenden beneficiar (Soler, 2008). A partir de lo anterior se logra comprender como los grupos de voluntarios contribuyen al crecimiento personal, permitiendo que las personas desarrollen habilidades sociales encaminadas a las relaciones con los demás de forma espontánea y así facilitar la interacción con los pacientes y sus acompañantes.

Así mismo el grupo clown lleva a cabo diferentes funciones y actividades en pro de hacer efectiva la humanización de la salud, y que de acuerdo a lo hallado en la presente investigación se encamina hacia la animación de los pacientes, la socialización, colaboración y el uso de un lenguaje diferencial. Partiendo de lo anterior las actividades que lleva a cabo un voluntariado se denominan como atención primaria y van direccionadas entre otras; a contribuir a la detección y mitigación de necesidades de las personas, el acompañamiento individual y familiar, así mismo la sensibilidad social expresada a través de la ayuda y al uso de una comunicación, explicada por la autora, como tú a tú, es decir, una comunicación que elimine barreras entre el voluntariado y las personas necesitadas (Soler, 2008). Es así como por medio de esa atención primaria que brinda el voluntariado hacia los pacientes se hace posible minimizar los factores de riesgo a los cuales están expuestos día a día; es importante resaltar que esta interacción se genera a través del dialogo, la escucha y el juego, permitiendo un mayor acercamiento y confianza entre el grupo clown y los pacientes, lo que a su vez favorece la sensibilidad que se hace necesaria con estos, al encontrarse en dicha situación de vulnerabilidad.

Frente al último objetivo planteado en el presente trabajo de investigación que pretende caracterizar el impacto personal que ha generado en los estudiantes de grado 11 el pertenecer al

grupo clown del HSLV se encontró inicialmente que este se genera gracias al aporte que efectúa el clown a los estudiantes a partir de tres estrategias, las cuales están enmarcadas en; subir el ánimo, ver por los demás y ser un apoyo para las personas necesitadas. Teniendo en cuenta lo anterior se encuentra que las personas que han estado vinculadas a un voluntariado logran llevar a cabo actividades altruistas y solidarias por una decisión libre apoyada en la adquisición de una conciencia solidaria como lo menciona la autora, quien además piensa que esas actividades se llevan a cabo en busca de una mejora de la realidad social (Soler, 2008). De esa forma se evidencia como un voluntariado no solo beneficia a su población sino también a sus integrantes, en el sentido que facilita aprendizajes duraderos que se ponen en práctica en escenarios más cotidianos como los sociales o familiares donde brindan ayuda y apoyo cuando notan la necesidad, haciéndolo gracias a la capacidad adquirida en estos entornos hospitalarios donde se desenvuelve el grupo voluntario.

Otra de las esferas que ha impactado a los estudiantes al pertenecer al grupo clown es la socialización, puesto que todas las personas nacen con una capacidad de socializar y todos en mayor o menor medida se encuentran en la capacidad de tratar con otros; sin embargo, una vez se hace parte del grupo clown esa capacidad se afianza y se fortalece. Así pues, la perspectiva socio-cultural establece que la importancia que tiene para una persona el pertenecer a un grupo radica principalmente en mejorar y fortalecer su capacidad de socialización Andrade y Straus (citado por Yubero, sf). Con lo mencionado anteriormente se recalca la importancia de pertenecer a un grupo social y la influencia que ello tiene sobre las personas que los conforman, facilitando el que se desarrolle o fortalezca su capacidad para socializar, lo cual se evidencia en aspectos cotidianos tales como lo son los encuentros con pares y escenarios familiares.

Así mismo la responsabilidad es otro de los aspectos que se ha visto impactado, el cual se evidencia en los estudiantes ya que estos cumplen no solamente con las actividades y horarios estipulados dentro del grupo clown, sino también con actividades personales de su vida cotidiana. En ese sentido la ONU (2019) refiere. “Gracias al voluntariado, los ciudadanos construyen un sentido de la responsabilidad para sus propias comunidades” (p.2). Ahora bien, es evidente que la responsabilidad en los grupos de voluntarios no solo es aplicada en los escenarios donde realizan su labor sino también en la cotidianidad de los entornos educativos favoreciendo al desarrollo personal de los integrantes.

De la misma forma, en cuanto al último hallazgo que se relaciona con la capacidad de afrontamiento, la cual está vinculada a esa habilidad que han adquirido los estudiantes para enfrentar diferentes situaciones en su vida cotidiana, tales como problemas emocionales, académicos o familiares que estos experimentan en la medida en que se exponen a nuevas situaciones. De esa forma, el afrontamiento se establece como; los esfuerzos generados por una persona en función de sobrellevar las demandas que tiene el entorno sobre él, los autores esclarecen que estos esfuerzos están asociados a la conducta y al pensamiento Lazarus y Folkman 1986 citados por (Gastelumendi, Oré, 2013). Partiendo de lo anterior es entendible como el afrontamiento se establece como factor fundamental en los voluntarios, dado que en su quehacer deben sobrellevar diferentes cargas, por un lado, emocionales al tratar con diferentes experiencias en su proceso, en las que a veces presencian situaciones como; el abandono, pérdidas de familiares y/o problemas de salud; y por otro lado físicas al llevar a cabo extensas jornadas de apoyo voluntario, lo que a su vez, probablemente fortalece la capacidad con la que los estudiantes afrontan las situaciones de su vida cotidiana alejada de la realidad hospitalaria.

Cabe destacar que este hallazgo se relaciona con el estudio de Duran y Ladino (2017) quienes encontraron que la humanización generada por los terapeutas clown no solo beneficia a las personas hospitalizadas y sus familiares, sino también a los terapeutas quienes se ven impactados por esta estrategia de forma simultánea a los pacientes, lo que a su vez resalta una relación y similitud con la presente investigación dado que refleja igualmente como la intervención a pacientes por medio del clown genera un impacto positivo en sus integrantes.

Finalmente, teniendo en cuenta la percepción que tienen los estudiantes acerca de la atención humanizada, se logra resaltar que los sujetos, experimentan sentimientos de alegría en relación al cuidado del paciente, así como lo menciona Diaz (2012) “El clown, es un provocador de risas, sensaciones y emociones, nos hace reflexionar con su visión del mundo y sus intentos de posarse por encima de sus fracasos” (p. 2). Teniendo en cuenta lo anterior se puede destacar el papel que cumplen los clowns, quienes a partir de generar un bienestar para el paciente y a su cuidador, se benefician a sí mismos con la pertenencia al grupo y la interacción que se logra entre el payaso de hospital y el paciente.

Por otra parte, vinculan la risa con la cura; la risa es la nueva cura ante las enfermedades y/o los trastornos psicopatológicos, por medio de la cual se implementa la medicina alternativa en la que se toma a la risa como método que ayuda a aliviar el dolor, y por consiguiente es considerada la cura de los pobres (Gallego, 1994). Está claro con lo mencionado anteriormente el carácter terapéutico de la risa y la influencia que esta tiene sobre la enfermedad, ya que gracias a esos espacios en los que el paciente no está pensando en el dolor, este es capaz de dirigir su atención a otro estímulo más beneficioso para su salud.

En ese orden de ideas se evidencia como el servicio está relacionado con la búsqueda de protección a los demás, en ese sentido es posible afirmar que el cuidado humanizado tiene

principios generales que promueven el cuidado del paciente tomando las emociones, así como lo refiere a la teoría de Jean Watson (citada por Urra, Jana y García, 2011) en la cual se establece que el cuidado humanizado se sustenta de una relación interpersonal, y que a su vez está orientado exclusivamente a brindar protección al otro. Para el grupo clown el cuidado del paciente es la prioridad y es por esto que realizan un análisis previo sobre las condiciones en las cuales se encuentra y posteriormente proceden a crear el plan de actividades a ejecutar, por tanto, el cuidado de las personas va más allá de protegerlas de la enfermedad, es apreciar su estado no solo físico sino también mental y emocional.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, es importante resaltar que el haber podido acceder a la percepción de los estudiantes acerca de la atención humanizada desde el clown destaca y devela la importancia de esta clase de voluntariados que se orientan a contextos hospitalarios dado que el beneficio no solo involucra a las personas que se encuentran hospitalizadas y a sus familiares sino también a los mismos integrantes del voluntariado quienes en su paso por el grupo experimentan diferentes transformaciones como las ya descritas anteriormente y de la misma forma fortalecen habilidades que ya poseían previamente, elementos con los que se potencializa el accionar de estos grupos.

Conclusiones

Se logró evidenciar que dentro de las características más relevantes del grupo clown de HSLV de destaca el uso de un lenguaje diferencial, la responsabilidad, la unión y la transformación en el ámbito social; aspectos que se ven fortalecidos en el voluntario al ingresar al grupo, es importante mencionar que estas características permiten que el voluntario se adapte a la condición de cada paciente fortaleciendo la atención humanizada.

Se destaca el impacto que generan las historias de vida de los pacientes en los voluntarios clown puesto que al poder generar una conexión emocional con las mismas, hace posible el desarrollar gradualmente la capacidad de afrontamiento ante dichas vivencias y circunstancias de manera que el estudiante también pueda enfrentar y resolver situaciones complejas de su día a día en entornos cotidianos como lo son el colegio, encuentro con pares y familiares.

Es importante resaltar que los estudiantes relacionan la atención humanizada con el cuidado, la protección y el don de servicio a los pacientes y sus familiares y en ese sentido los estudiantes promueven y perciben la humanización a partir del respeto hacia estos actores, en la medida en que se tienen en cuenta sus condiciones, logrando generar sentimientos positivos como la alegría tanto en los pacientes como en ellos mismos.

En cuanto a la psicología de la salud es importante destacar que este estudio se ubica como uno de los pioneros en el área, teniendo en cuenta la poca prevalencia de investigaciones en el presente contexto, poniendo en evidencia la importancia y el éxito del modelo biopsicosocial en áreas clínicas con la humanización de la salud.

Recomendaciones

Se recomienda que en lo posible para futuras investigaciones y con el fin de evitar inconvenientes metodológicos del estudio el concretar previamente a las personas objeto de estudio con el proposito de garantizar la estabilidad de la muestra en el momento de la recolección de los datos.

Por otra parte, se recomienda a quienes están encargados del grupo clown que establezcan sesiones en las que preparen psicológicamente a los voluntarios con herramientas que ellos puedan utilizar cuando así lo requieran tales como; estrategias de afrontamiento, inteligencia emocional y resolución de problemas, con el fin de disminuir posibles impactos psicológicos y emocionales negativos desarrollados a partir de la interacción con los pacientes y sus historias personales.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la presente investigación, donde se evidencia un cambio orientado a la responsabilidad y la capacidad de socialización de los estudiantes dentro de su familia, es pertinente recomendar que en futuras investigaciones se dirija el objeto de estudio hacia las familias con el fin de corroborar el hallazgo mencionado anteriormente e indagar sobre otros posibles cambios a nivel personal, social y emocional que la familia evidencie en los estudiantes a partir de la participación en grupos clown.

Para la psicología es importante que se continúe investigando sobre temas de humanización, ya que hacerlo permite crecer y fortalecer este campo de acción poco estudiado, de igual forma aumentar la presencia del modelo biopsicosocial dentro de entornos hospitalarios.

Referencias Bibliográficas

- Andrade, C., Arancibia, S., Contreras, E. y Cárdenas, M. (2017) Voluntariado juvenil: Factores de permanencia en experiencias de intervención en infancia. *Opción*, vol. (33), 214-238.
Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/310/31053180009.pdf>
- Arias, J. (1994). Un minuto de risa relaja tanto como 45 minutos de yoga. El espectador.
Recuperado de: https://elpais.com/diario/1994/09/24/sociedad/780357613_850215.html
- Boric, A. (s.f). Conceptos Básicos De La Psicoterapia Humanista Y Transpersonal. [Mensaje en un Blog] disponible en: https://www.u-cursos.cl/bachillerato/2010/1/BA04AYUD/111/material_docente/bajar?id_material=558359
- Castilla, Carmen. (2006). Enfoques teóricos sobre la, percepción que tienen las personas.
Recuperado de: <https://horizontespedagogicos.iberro.edu.co/article/download/08101/549/>
- Colegio Colombiano de Psicología. (2019). *Manual Deontológico Y Bioético Del Psicólogo Séptima Versión*.
- Congreso de Colombia. (2001). *Ley 720 de 2001, por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos*. Recuperado de: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0720_2001.html
- Corral, M. (2015). Inteligencia emocional, estrategias de afrontamiento y bienestar psicológico en el voluntariado de cruz roja: estudio preliminar para el diseño de acciones formativas (tesis doctoral). Universidad de Valencia, España.
- Cuervo M. (2014). *Pedagogía del humor y la fantasía en el hospital a través del clown* (tesis de pregrado). Escuela universitaria de educación de Palencia, España.

Díaz, A. (Ed.). (2019). *La humanización de la salud conceptos, críticas y perspectivas*. Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.

Díaz, J. (2012). Otra visión del sentido del humor: el payaso y el clown. INED21. Recuperado de: <https://ined21.com/otra-vision-del-sentido-del-humor-el-payaso-y-el-clown/>

Doctora clown. (1998) fundación *doctora clown*. Recuperado de: <http://doctoraclown.org/>

Duran, M. y Ladino, M. (2017). *Vivencia de la terapia clown en ambientes oncológicos pediátricos desde el terapeuta* (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Javeriana, Colombia.

Faundez, V. y Moena, S. (2014) *Efectos de la intervención del payaso de hospital en la posición de sujeto enfermo internado en sala de oncología infantil, a partir de la percepción de funcionarios, familiares y payasos* (tesis de pregrado). Pontificia universidad católica de Valparaíso facultad de filosofía y educación escuela de psicología, Viña del Mar.

Formiga, M., Lacerda. R., Cordeiro. M., Moraes. S., Cruz. J., Moreira. J., Nascimento. J., Santos. G.,...Cortez. L. (2014) Influência da palhaçoterapia na assistência à criança hospitalizada. *Efdeportes*, 18 (190), 01-15 Recuperado de: http://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/10236/1/2014_art_gscerqueira.htm

Gastelumendi, C., y Oré, B. (2013,18 de enero). Personalidad y afrontamiento en voluntarios peruanos de lucha contra la pobreza. Scielo. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/psico/v31n1/a03v31n1>

Guerrero, R., Meneses, M., y Cruz, M. (2016), Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima Callao, 2015 *Revista de enfermería Herediana*. 9(2), 127-136.

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2014). Estudio de caso. Mendoza Torres, P. (Ed.), *metodología de la investigación* (pp. 01-31). México D.F., Mexico: Interamericana editores SA.
- Hernández, L. (2016) *Detrás de la nariz del clown: la experiencia del profesional clown como aporte para la humanización de la atención en salud* (tesis de pregrado). Universidad Externado de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Hernández, T. y García L. (2008). Técnicas conversacionales para la recogida de datos en investigación cualitativa: La entrevista (I). *Nure. Vol (33), 1-5*. Recuperado de: <http://www.nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nure/article/view/408/399>
- Hospital Susana López de Valencia E.S.E. (2019). *Reconocimientos y certificaciones*. Recuperado de: <https://www.hosusana.gov.co/reconocimientos-y-certificaciones>
- Hospital Susana López de Valencia E.S.E. (2019). *Reseña histórica*. Recuperado de: <https://www.hosusana.gov.co/resena-historica>
- León, V. y Rivera, S. (2014). *Efectos de la intervención del payaso de hospital en la posición de sujeto enfermo internado en sala de oncología infantil, a partir de la percepción de funcionarios, familiares y payasos* (tesis de pregrado). Pontificia universidad católica de Valparaíso, Viña del Mar.

Lima, A., Gomes R., Fernandes. C., Alves. A., y Cunha, N. (2016). Repercussões da clownterapia no processo de hospitalização da criança. *Proquest*, 8 (1), 3968-3978. doi: 10.9789/2175-5361.2016.v8i1.3968-3978.

LXXIV Legislativa. (2017) Voluntariado de salud, ejemplo de humanismo: Sigala. Recuperado de <http://congresomich.gob.mx/voluntariado-de-salud-ejemplo-de-humanismo-sigala/>

Molina, J., Castillo, V., y Tenorio, Y. (2012). *Efecto emocional y respuesta al dolor que causa la terapia de la risa por medio de la estrategia clown en el servicio de pediatría de la fundación hospital San José de Buga Valle, del año 2012* (tesis de pregrado). Unidad Central del Valle del Cauca facultad de ciencias de la salud programa de enfermería, Tuluá valle

Oliveira, F. M., Albuquerque, É.-F., Lucena, R. F., Melo Santos, F. P., Alves, B. S., Da Costa, J. N., ... Diniz P. W. (2012). Recuperação imediata pelo riso: uma experiência clown. *ciencia em extensão*, 8(3),76-86. Recuperado de: https://ojs.unesp.br/index.php/revista_proex/article/viewFile/711/745

Organización de las naciones unidas. (2019). El voluntariado y los Objetivos Mundiales. recuperado de <https://www.unv.org/es/voluntariado/el-voluntariado-y-los-objetivos-mundiales>

Pérez, V., Fuentes, J. y Devis, J. (2011, 13 de diciembre). El análisis narrativo en la educación física y deporte. *Movimiento*. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/93038113.pdf>

Pradillos, L. (Julio-Agosto 2016). Payasosalud. Humanizar. Recuperado de <http://www.humanizar.es/index.php?id=185&idRevista=41&tipo=Seccion1>

Redondo, J., Rangel, K. y Luzardo, M. (2015). Diferencias en comportamientos prosociales entre adolescentes colombiano. *Psicogente*, vol. (34), 311-319. doi: <http://doi.org/10.17081/psico.18.34.507>

República de Colombia ministerio de salud (1993). *Resolución n° 008430 de 1993*. Recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>

Rodriguez, C. P., Da Conceição, A. P., y Dos Santos A. P. (2017). Clown- o palhaço como intervenção e humanização em saúde the clown as intervention and health humanization. *Journal of Health & Biological Sciences*, 5 (4), 352-359. doi: 10.12662/2317-3076jhbs.v5i4.1181.p352-359.2017

Soler, P. (2008). Factores psicosociales explicativos del voluntariado universitario. Recuperado de: <http://www.cervantesvirtual.com/downloadPdf/factores-psicosociales-explicativos-del-voluntariado-universitario--0/>

Trujillo, C. A., Naranjo Toro , M. E., Lomas Tapia , K. R., y Merlo Rosas , M. R. (2019). Investigación cualitativa. *Recuperado de* <https://tierrainfinita.jimdo.com/app/download/10395899571/libro+de+investigacion+cualitativa+digital-compressed.pdf?t=1550714754&mobile=1>

Urra, E., Jana, A., y García, M. Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales. *Ciencia y Enfermería*, (3), 11-22. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v17n3/art02.pdf>

Yubero, S. (sf). Socialización y aprendizaje social. *Psicología Social, Cultura y Educación*. (pp.2-25)

Anexos

Anexo 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO.

A través del siguiente documento solicitamos su autorización para la participación de su hijo (a) en el proyecto de investigación denominado; “La atención humanizada del grupo clown; un acercamiento desde la percepción de los estudiantes de 11° de la institución educativa Antonio García Paredes de la ciudad de Popayán”. Llevado a cabo por los estudiantes; Daniela Castro Galeano, Cristian Darío Ortiz Noguera y Danna Geraldine Palacios Escobar, y asesorado por Mariluz Cardozo Duarte, el cual, tiene como objetivo describir cual es la percepción que tienen los estudiantes de grado 11 de la institución Antonio García Paredes, acerca de la atención humanizada generada por el grupo clown del Hospital Susana López de Valencia.

Es importante recordar que la participación y permanencia en el proceso es voluntaria y al hacerlo su función será resolver una entrevista en la que se hará una serie de preguntas que no tienen un fin evaluativo, de la misma forma al participar no se obtendrá un beneficio económico al igual que no se incurrirá en gastos por su parte. No obstante, el beneficio que traerá esta investigación y la participación de su hijo (a) recae sobre los pacientes al ser visitados por el grupo clown, al igual que el grupo obtendrá una evidencia teórica de lo que realizan sus participantes.

Finalmente, se le informa que los datos obtenidos en el proceso de investigación serán utilizados con fines académicos y solo tendrán acceso a ellos el equipo investigador y la Fundación Universitaria de Popayán, esta información será tratada bajo el anonimato por lo cual no se establecerán datos personales del estudiante.

Una vez leído y entendido lo anterior usted decide Aceptar ___ No Aceptar ___ que su hijo(a) participe en la investigación.

Padre.

CC:

Madre.

CC:

Estudiante.

TI:

Anexo 2

Guía de preguntas abiertas

Categorías.	Objetivos.	Preguntas.	Preguntas emergentes.
Clown hospitalario.	Identificar las características del grupo clown del HSLV	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Para usted que es humanización de la salud? 2. ¿Cuáles crees que son las funciones del cuidado humanizado que se dan desde el grupo clown? 3. ¿Qué caracteriza al grupo clown? 4. ¿Qué actividades realizan y en qué momento? 5. Cada cuanto se reúnen 	<p>¿Quiénes crees que hacen parte de ese proceso?</p> <p>¿Crear que el grupo clown cumple con esas funciones?</p> <p>Si ¿De qué manera?</p> <p>No ¿Cómo podrías contribuir a esas prácticas de cuidado humanizado?</p>
Impacto personal.	Caracterizar el impacto personal que ha generado en los estudiantes de grado 11 el pertenecer al grupo clown del HSLV.	<ol style="list-style-type: none"> 6. ¿Te ha impactado pertenecer a este grupo? 7. ¿Qué significa el grupo clown para ti? 8. ¿Lo que aprendiste en clown donde lo has aplicado? 	<p>¿De qué forma?</p> <p>¿Cómo eras antes de llegar al grupo clown y como eres ahora?</p>

Transcripción de entrevistas

Anexo 3

Sujeto 1.

Entrevistador: “bueno, buenas tardes, yo soy Cristian Ortiz estudiante de decimo semestre de psicología y vamos a darle paso entonces a la entrevista para recaudar toda la información, ¿vale?”

Estudiante: “Vale”

Entrevistador: “entonces la primera es, ¿para usted que es la humanización de la salud?”

Estudiante: “humanización de la salud, o sea que, a través de un sector, que la gente, así como enfermeros médicos, que la gente que está dispuesta a cambiar las inyecciones como por sonrisas, gente que pertenezca a esa parte de que la risa, la risa cura, no se”

Entrevistador: “¿Cuáles creen que son las funciones del cuidado humanizado que se dan desde el grupo clown?”

Estudiante: “¿Cuidado humanizado?”

Entrevistador: “sí, ratico hablábamos de la humanización, a partir de eso, ¿cuáles crees que son las funciones del cuidado humanizado que se dan desde el grupo clown?”

Estudiante: “Pues ellos, ellos tendrían que ser como más respetuosos, por decirlo así, que no sean amargados, a no dejar todo lo que les pasa, no ir a dejar cosas malas a los pacientes, o sea que siempre estén felices como se dice.”

Entrevistador: “¿Quiénes crees que hacen parte de ese proceso?”

Estudiante: “pues los que estén. Los que quieran, los que sientan que ellos tienen cosas que darle a los demás para que ellos también se sientan, así como ellos”.

Entrevistador: “¿Para ti que caracteriza al grupo clown?”

Estudiante: “Pues al grupo clown que nosotros no somos nosotros mismos, sino que somos otras personas y que esa persona ya no es como por ejemplo mi nombre es JD, ya no es JD sino, mi nombre de clown que es M, porque ahí en esa humanización no somos nosotros, sino que somos otras personas”.

Entrevistador; “o sea para ti, lo que más identifica el grupo que es que cambian las personas”.

Estudiante: “sí, se cambian las personas, totalmente”.

Entrevistador: “¿Qué actividades realiza el grupo clown y en qué momento? “

Estudiante: “¿Qué actividades?, son como tales como repartir, repartir felicidad a cada paciente que necesite o que se encuentre angustiado, desesperado, triste, hacer que de animalos, hacer que estén bien, que no, que ellos van a salir de lo que se encuentren, como las que tenían afuera ellos van a estar, va a estar disfrutando de lo que no pudieron. Entonces el clown hace eso que mientras estás en el hospital no la pases tan mal como queden, sino que tenga ciertas partes para para ser feliz.”

Entrevistador: “¿y en qué momento? ¿En qué momento más específicamente crees que son necesarias las actividades?”

Estudiante: “Una o dos veces por semana, Porque es así, tiene que ver, depende el paciente, cómo se encuentre, porque puede llevar dos días o así.”

Entrevistador: “Perfecto”

Entrevistador: “¿y ustedes cada cuánto se reúnen?”

Estudiante: “Nosotros tenemos cada martes. “

Entrevistador: “¿Te ha impactado pertenecer a este grupo?”

Estudiante: “Pues en mi vida personal si claro, he cambiado mucho, porque yo no, yo no sabía qué hacer porque no sabía cómo se hacía, pero ya, de los pacientes uno aprende cosas y eso le queda de experiencias”.

Entrevistador: “¿Cómo que experiencias?”

Estudiante: “que la vida de una allá en la casa no está mal, que uno no debería hacer eso, que uno debería ponerse en los zapatos de ellos y ver que están peor y ellos quisieran estar como nosotros estamos y no en el hospital”.

Entrevistador: “¿Qué significa el grupo clown para ti?”

Estudiante: “pues un grupo de personas dispuestas a ayudar a la gente que necesita cambiar sus ánimos, su manera de actuar”.

Entrevistador: “¿Lo que aprendiste en el grupo clown lo has aplicado en otros espacios?”

Estudiante: “pues sí, más que todo si con mis amigos porque mi día con mi familia no, no, casi porque yo casi no trato con ellos, pero más que todo con mis amigos sí.”

Entrevistador: “¿Y qué has aplicado?”

Estudiante: “como la parte de hacerlos reír, que si están triste que se ríen, que cambien esos ánimos, que si están así es peor”.

Entrevistador: “¿Como eras antes de llegar al grupo y como eres ahora?”

Estudiante: “antes yo era una persona muy muy muy antisocial, yo no, a mí no me gusta hablar con nadie que no fuera así, conocido y pues después de clown empecé a hacer nuevas amistades ya empecé a perder como la pena de hablar con las personas y ya hasta ahora, pues sí, me ha beneficiado mucho”.

Entrevistador; “vale, perfecto, entonces no sería más por el momento. Te agradezco nuevamente la participación en el proceso y por la información que hemos recaudado”.

Estudiante: “Vale”.

Anexo 4**Sujeto 2**

Entrevistador: Si yo te menciono a ti humanización de los servicios en salud que me puedes decir

Estudiante: ¿Humanización?

Entrevistador: ¿cuándo te fueron a invitar para que pertenecieras al grupo Clown Qué información te dieron?

Estudiante: A mí no me dieron información fueron unos compañeros que era muy chévere trataba que se trataba de venir acá y hacer de Clown como entretener a los pacientes a ser que no solamente Piensan en el dolor cómo que piensen algo más divertido que se entretengan

Entrevistador: Quienes creen que hacen parte de este proceso pacientes ya no van a la enfermedad solamente

Personas

Entrevistador: Cómo quién es

Estudiante: Yo diría que nosotros, diría que ellos los mismos pacientes la doctora Paola qué es la que nos guía

Entrevistador: Qué caracteriza ese grupo al que pertenece

Somos muy alegres, la responsabilidad y robar sonrisas

Entrevistador: ¿algo más?

Estudiante: ser creativos

Entrevistador: Qué actividades realizan ustedes cuando vienen acá cuál es el proceso que ustedes realizan para poder llegar hasta los pacientes

Estudiante: Primero hospitalización humanización ginecología el proceso es primero buscar algo que les guste a ellos por ejemplo para ginecología para las que son madres y las que no son madres porque a ellas les gusta como por ejemplo les gusta juegos de mesa gusta bingos.

Entrevistador: dame un ejemplo de alguna actividad que ustedes han hecho

Estudiante: yo adivinanzas, para los niños pintar, rompecabezas, adivina la película y algunas veces les damos regalos una chocolatina o algo

Entrevistador: ¿cómo se preparan ustedes antes de venir acá?

Estudiante: primero buscar una actividad la traíamos acá y ahí armamos todo y cuando no alcanzamos a reunirnos traíamos todo acá entonces a mí me gusta cantar, entonces jugábamos adivina la canción, a los pacientes les gustaba y pedían canciones a veces no me la sabía entonces le decía que la cantáramos los dos.

Entrevistador: Cada cuánto se reúnen ustedes

Estudiante: una vez por semana

Entrevistador: ¿las actividades también se realizan una vez por semana?

Estudiante: si

Entrevistador: Qué te ha impactado a ti pertenecer al grupo Clown

Estudiante: la verdad todo, me gusta la verdad reírme mucho hasta en el colegio soy divertida a veces hasta ellos mismos nos ponen retos otros por ejemplo cuando son adivinanzas ellos mismos

las ponen a nosotros una vez ellos me hicieron una adivinanza que era préstame tu pelada para yo meter mi peludo en ese momento yo lo mal pensé y todos nos reímos y al final nunca lo podemos resolver pero chévere una experiencia muy chévere a veces uno quiere llorar pero esa no es la idea es sacar Sonrisas

Entrevistador: Qué significa para ti el grupo Clown para mí significa mucho por qué

Estudiante: es una experiencia muy bonita

Entrevistador: Y ¿por qué te parece una experiencia bonita?

Estudiante: Porque allá te encuentras con cosas que nunca has visto por ejemplo yo ver hasta pacientes que están muy mal y pues uno llegar ahí ellos pensando en el dolor entonces a uno le da como tristeza yo en varias ocasiones he querido llorar y me he aguantado.

Entrevistador: ¿y cómo manejas tu eso?

Estudiante: Tratando de seguir la actividad o cuando tenía muchas ganas de llorar solamente pedía permiso y me salía y allá ya me tranquilizaba

Entrevistador: Qué has aprendido del grupo Clown

Estudiante: la responsabilidad, me ha enseñado a interactuar con otras personas

Entrevistador: Bueno y eso que te ha enseñado el grupo Clown cómo lo has llevado a tú familia o a tu colegio.

Estudiante Responsabilidad a la lleva para hacer las tareas en mi colegio y mi mamá también en la casa

Entrevistador: ¿Crees que hay una diferencia en ti antes de entrar al grupo y ahora que perteneces al grupo?

Estudiante: La alegría antes era muy callada como muy penosa me daba miedo, pero ahorita ya el ver las personas allá tiene que hablar entonces ahí ya que me volví más alegre más recochera, si estoy triste trata de que no se me note.

Entrevistador: Cuáles crees que son las funciones del cuidado humanizado

Estudiante: Cuidados del paciente

Entrevistador: cómo contribuye usted al cuidado del paciente

Estudiante: en que no piensen y en entretenerlos.

Anexo 5

Sujeto 3.

Entrevistador: ¿para usted que es la humanización de la salud?

Estudiante: eh, la humanización pienso que es como estar al servicio de los demás.

Entrevistador: ¿Cuáles crees que son las funciones del cuidado humanizado que se dan desde el grupo clown?

Estudiante: las funciones, he primero es la puntualidad, estar siempre dispuesto a todo, porque pues unas veces son personas que están aquí solas, entonces pues prestar ese servicio hacerlos reír un rato

Entrevistador: ¿cómo tú logras sacar una sonrisa a las personas?

Estudiante: les cuento chistes, trato de hablar con ellos que me cuenten sus experiencias y contarles las mías

Entrevistador: ¿en algún momento te has encontrado con personas que no quieran participar?

Estudiante: no, siempre has reído con nosotros, a veces encontramos personas que están enojados hacen mala cara, pero siempre logramos que sonrían

Entrevistador: ¿cómo te has sentido al lograr sacar una sonrisa a las personas?

Estudiante: muy bien, es satisfactorio saber que puedes ayudar a las personas cuando vamos

Entrevistador: ¿es satisfactorio?

Estudiante: claro, porque muchos de ellos están solos y nosotros somos los únicos que los visitamos, ellos se alegran cuando nos ven y eso me gusta, porque ayudamos

Entrevistador: ¿Que caracteriza al grupo clown?

Estudiante: la responsabilidad, estar aquí es una gran responsabilidad y también debemos ser la puntuales y la solidaridad

Entrevistador: ¿y todos cumplen con esas características?

Estudiante: claro, bueno algunas veces llegan tarde, pero si somos responsables, somos un grupo muy unidos

Entrevistador: ¿Qué actividades realizan con los pacientes?

Estudiante: las actividades que realizamos son lúdicas, pues nada de actividad física por la condición en la que están acostados más que todo los hacemos reír, les contamos chistes

Entrevistador: ¿En qué momento realizan las actividades?

Estudiante: pues depende porque los grupos cambian

Entrevistador: ¿Cómo cambian, me podrías explicar?

Estudiante: pues en que influye yo te podría responder por ejemplo que en las mañanas hacemos las actividades en determinados días somos en grupos de tres integrantes y unos van a hospitalización, pediatría, ginecología y así.

Entrevistador: ¿cada cuánto se reúnen?

Estudiante: cada ocho días nos reunimos para hacer las actividades aquí.

Entrevistador: ¿Qué te ha impactado al pertenecer al grupo clown?

Estudiante: pues las historias, cada persona del grupo tiene una historia y los pacientes tienen más historias y al escucharlas me dejan pensando, me gusta escuchar las cosas que han hecho y contar mis historias.

Entrevistador: ¿para ti que significa el grupo clown?

Estudiante: el significado es como...es como ser pues alguien que ve por los demás

Entrevistador: ¿antes de que realizaras tu servicio social ya conocías los grupos clown y lo que ellos hacían?

Estudiante: eh, no

Entrevistador: ¿Qué aprendiste en el grupo clown?

Estudiante: eh la fortaleza, el valor para afrontar las cosas

Entrevistador: donde lo aplicas

Estudiante: en mi vida diaria

Entrevistador: ¿Quiénes consideras que hacen parte del proceso que realizan?

Estudiante: eh, todos, los coordinadores, los médicos, nosotros, todos

Entrevistador: recuerdas que tú me hablaste de unas funciones del cuidado humanizado ¿tú crees que el grupo cumple con esas funciones?

Estudiante: si

Entrevistador: ¿cumplen con todas las funciones?

Estudiante: si, pues en algún momento si sé que se rompe esa estructura, pero pues son cosas que pasan.

Entrevistador: ¿y tú de qué manera podrías contribuir en la humanización del cuidado?

Estudiante: eh, no. ¿Como así?

Entrevistador: Tu como ayudas en el cuidado de los pacientes, para que ellos se sientan bien cuando ustedes van y los visitan

Estudiante: pues yo ayudo siendo amable, sonrió y trato de hablar con todos.

Entrevistador: ¿Cómo consideras que eras antes de llegar al grupo?

Estudiante: pues era vago, irresponsable, no hacía nada productivo y al llegar aquí al escuchar muchas historias me hicieron cambiar

Entrevistador: ¿cómo consideras que eres ahora, en que cambiaste?

Estudiante: mmm, pues he cambiado algunas cosas he, pero pues otras también siguen siendo las que me definen como la persona que siempre fui y por eso es que sigo aquí

Entrevistador: tú me dices que cambiaste, en que cambiaste, por ejemplo

Estudiante: ejemplo la responsabilidad

Entrevistador: ¿En qué otras?

Estudiante: en que otras, pues como en ayudar las personas y al ser tolerante que muchas veces no somos.

Entrevistador: ¿Te gustaría contarme alguna historia, la que tengas más presente?

Estudiante: la de una señora que estaba hospitalizada y nadie se hacía responsable de ella, y ella era muy creyente en Dios y me contaba cosas de su vida y ella no se fue del hospital hasta que termine mi servicio social y hasta ahora me pregunto qué será de ella.

Entrevistador: entiendo, aun la tienes presente

Estudiante: si es preocupante

Anexo 6

Sujeto 4.

Entrevistadora: ¿Para ti que es la humanización de la salud?

Estudiante: Para mí la humanización de la salud, es cuidar y proteger a la demás comunidad eh prestar un servicio ayudarlos, pregúntales que tienen, que dificultades tienen que nosotros podamos ayudarle o ayudar a cualquier dificultad entonces para mí es eso.

Entrevistadora: ¿Cuál crees que son las funciones del cuidado humanizado que ustedes tienen dentro del grupo clown, cuáles son esas funciones?

Estudiante: eh primero pues tener un planteamiento, nosotros tenemos que llevar un planteamiento de actividades que vamos hacer con cada paciente mirar en qué posición está el paciente, no podemos decir que si está en cama que no se puedan mover decirles levántese porque no tenemos la autorización, eh siempre tenemos que entrar a la habitación y ahí hay un gel que es como un alcohol que tenemos que aplicarlo en las manos, eso es lo primero que tenemos que hacer y después ya proceder a la presentación y mirar en qué estado están los pacientes, hablar con ellos dialogar mirar que dificultades tienen.

Entrevistadora: ¿Tú quienes crees que hacen parte de este proceso?

Estudiante: mmmm ¿cómo así?

Entrevistadora: por ejemplo, del voluntariado ¿en el grupo clown quienes hacen parte?

Estudiante: pues lo conformamos pues las personas o la mayoría de los estudiantes del colegio que ya hayan terminado su servicio social y que tengan digamos la capacidad de decir no yo voy a seguir continuando en mi servicio voy ayudarles quiero enfocarme en esto y pues sería eso.

Entrevistadora: ¿Tú crees que el grupo clown cumple con esas funciones que tú me mencionaste?

Estudiante: si

Entrevistadora: ¿Con todas las funciones?

Estudiante: si las cumple porque pues ellos nos, pues nos tienen a nosotros y nosotros hacemos lo que ellos nos dicen, ellos nos dan una información y nosotros esa información la interactuamos o sabemos cómo socializar la con los pacientes.

Entrevistadora: ¿Que caracteriza al grupo clown?

Estudiante: una ayuda, una agrupación, siempre estar unidos como una comunidad, decir ¡no! este grupo le está faltando algo, decir mira te falta esto, te podemos ayudar o te damos una idea para que cambies el plan de actividades que puedas tener con los pacientes, entonces esos sería.

Entrevistadora: ¿Ustedes que actividades realizan con los pacientes?

Estudiante: eh pues hay tres tipos de bloques en la que nosotros participamos que es adultos, ginecología y Pediatría, con adultos llevamos historias, hablamos con ellos dialogamos, si nos queda tiempo jugamos convivimos con ellos, nos hacemos amigos de ellos y ginecología pues es saber cómo tratar a una madre cuando ha perdido un bebé o está en embarazo o está por cualquier problema de su bebé en el hospital, entonces nosotros le tenemos ese cuidado a ellos estamos

pendiente decirles en que te podemos colaborar o ayudar y en Pediatría pues hablar con los niños, discutir, leer cuentos, jugar, como socializar entre todos.

Entrevistadora: y ¿En qué momento realizan estas actividades?

Estudiante: en un horario, siempre nos dan un horario, hay tres días a los que nosotros asistimos que son martes, miércoles y viernes, es un horario de ocho a once ese es el horario que nosotros tenemos establecido en cada espacio que nos dan. Si nos dieron Pediatría nosotros pasamos por todas las habitaciones haciendo el recorrido mirando que tantos están, hablar con ellos si ya los hemos mirado cambiar las actividades y si ya esas actividades se las han repetido mucho como ingeniarse interactuar, venirse le a la idea cualquier cosa y hacerlo con ellos.

Entrevistadora: ¿Ustedes cada cuanto se reúnen?

Estudiante: nosotros nos reunimos hay veces aquí en el descanso, a la salida o pedimos permiso de clases a los profesores y vamos a los diferentes salones en donde estén pues los que conforman el grupo, dialogamos, miramos que actividades vamos a llevar y ya.

Entrevistadora: ¿Tú de qué forma puedes contribuir a estas prácticas del cuidado de la salud?

Estudiante: ayudándoles estando pendiente de que necesitan como decir aquí hay una amiga más con la que ellos pueden contar, pueden decir ¡no! me pasa esto, no sé qué hacer, tengo un problema en mi casa o así ustedes en que me pueden ayudar o que solución tienen o que idea, entonces nosotros estaríamos ahí como un apoyo para ellos para ayudarlos y ya.

Entrevistadora: ¿Te ha impactado el hecho de pertenecer al grupo clown?

Estudiante: si

Entrevistadora: ¿De qué manera?

Estudiante: me ha impactado mucho porque yo antes era muy tímida no me socializaba con las otras personas era, por todo me daba pena, temblaba y mediante cuando comencé el servicio social en el hospital como clown entendí que esa naricita roja era un paso a seguir un paso que debía enfrentar y dejar la timidez, salir como te sigo dejarse descubrir de uno mismo como decir hay cosas que nosotros tenemos pero no la reflejamos al instante, hay lugares que se la refleja y en otros lugares no, entonces pues a mí me gustó mucho por lo que estoy enfocada mucho en la medicina entonces eso fue lo que me ayudó a que dejará el miedo, dejar todo para enfocar me en ayudar y socializar me con las demás personas.

Entrevistadora: ¿Para ti que significa el grupo clown?

Estudiante: para mí un grupo de ayuda de estar compartiendo con las personas que tienen bajos recursos estar ahí pendiente dándoles un apoyo no dejarlos decaer y siempre estar con ellos el tiempo más posible que uno tenga acceder les unos minutos unos tiempos decir no termine mi servicio y me voy ¡no! si tengo tiempo me dedico a ellos hablo con ellos me cuentan, hay veces, he hay cosas tan tristes que ellos nos cuentan a nosotros que hacemos que eso cambie, hacemos como una rutina de charlas de socializar de hablar de esto de lo otro para que ellos cambien esos pensamientos y tengan otras actividades.

Entrevistadora: ¿Qué fue lo que aprendiste en el grupo clown?

Estudiante: aprendí a cuidar, socializar, ayudar a la demás persona, siempre brindarles un apoyo y estar para ellos.

Entrevistadora: ¿Y en qué momento tú aplicas esto que aprendiste?

Estudiante: en el salón de clases con mis demás compañeros, en casa, con cualquier persona que me encuentre siempre lo aplico con ellos.

Entrevistadora: ¿Cómo consideras que eras antes de pertenecer al grupo clown?

Estudiante: antes era muy tímida, miedosa era muy oculta a los demás, no me gustaba socializar con ellos, después de que entre al grupo clown algo cambió es como tu tienes que socializar con tus compañeros, hablar con ellos interactuar y ahorita ya soy otra persona diferente ya hablé con ellos, recocho con ellos ya son las cosas muy diferentes a lo que era antes.

Entrevistadora: ¿Tú conocías los grupos clown, lo que ellos hacían antes de iniciar tu servicio social?

Estudiante: no, no sabía que existían esos grupos.

Entrevistadora: ¿De qué forma te diste cuenta que querías pertenecer a este grupo?

Estudiante: primero me estaba enfocando en mi servicio social en Palacé, cuando nos vinieron a dar la charla de que nosotros podíamos hacer nuestro servicio social en un hospital y ayudar a las demás personas, como que algo me motivo, algo como decir lo que yo quiero estudiar estuvo ahí diciéndome usted tiene que estar ahí ayudar porque eso es lo que a usted tiene que perder el miedo y es eso.