



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

**Facultad de Ciencias Sociales**

**Escuela Profesional de Trabajo Social**

**El valor de las relaciones interpersonales en la vida de  
las adultas mayores de Santa Gemma Galgani año  
2023: Desde la perspectiva del Trabajo Social**

**TESIS**

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

**AUTOR**

Lisett Melisa LOLI ARIAS

**ASESOR**

Dra. Esther Judit VIDAL CÓRDOVA

Lima, Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

## Referencia bibliográfica

---

Loli, L. (2024). *El valor de las relaciones interpersonales en la vida de las adultas mayores de Santa Gemma Galgani año 2023: Desde la perspectiva del Trabajo Social*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Sociales, Escuela Profesional de Trabajo Social]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

---

## Metadatos complementarios

|                                  |                                                                                           |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Datos de autor</b>            |                                                                                           |
| Nombres y apellidos              | Lisett Melisa Loli Arias                                                                  |
| Tipo de documento de identidad   | DNI                                                                                       |
| Número de documento de identidad | 74972115                                                                                  |
| URL de ORCID                     | <a href="https://orcid.org/0009-0004-9071-3211">https://orcid.org/0009-0004-9071-3211</a> |
| <b>Datos de asesor</b>           |                                                                                           |
| Nombres y Apellidos              | Esther Judit Vidal Córdova                                                                |
| Tipo de documento de identidad   | DNI                                                                                       |
| Número de documento de identidad | 08436578                                                                                  |
| URL de ORCID                     | <a href="https://orcid.org/0000-0002-4030-7520">https://orcid.org/0000-0002-4030-7520</a> |
| <b>Datos del jurado</b>          |                                                                                           |
| <b>Presidente del jurado</b>     |                                                                                           |
| Nombres y apellidos              | María Estela Cardeña Dios de Portugal                                                     |
| Tipo de documento de identidad   | DNI                                                                                       |
| Número de documento de identidad | 07935476                                                                                  |
| <b>Miembro del jurado 1</b>      |                                                                                           |
| Nombres y apellidos              | Marta Antonia Kuong Haydey de Pintado                                                     |
| Tipo de documento de identidad   | DNI                                                                                       |
| Número de documento de identidad | 08119421                                                                                  |
| <b>Miembro del jurado 2</b>      |                                                                                           |
| Nombres y apellidos              | Carlos Alberto Camasca Francia                                                            |
| Tipo de documento de identidad   | DNI                                                                                       |
| Número de documento de identidad | 06080003                                                                                  |

| Datos de investigación                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Línea de investigación                                 | E.4.7.7. Trabajo Social y alternativas para la intervención social                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Grupo de investigación                                 | No aplica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Agencia de financiamiento                              | No aplica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Ubicación geográfica de la investigación               | País: Perú<br>Departamento: Lima<br>Provincia: Lima<br>Distrito: Rímac<br>Latitud: -12.03513<br>Longitud: -77.02581                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Año o rango de años en que se realizó la investigación | 2023 - 2024                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| URL de disciplinas OCDE                                | Temas sociales<br><a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.04.05">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.04.05</a><br>Interdisciplinariedad<br><a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.09.01">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.09.01</a><br>Medios de comunicación, Comunicación socio - cultural<br><a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.08.00">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.08.00</a> |



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú. Decana de América  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
VICEDECANATO ACADÉMICO DE PREGRADO

**ACTA PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE TRABAJO SOCIAL**

En Lima a los ocho días del mes de noviembre del dos mil veinticuatro, reunidos en el Salón de Grados de la Facultad de Ciencias Sociales, bajo la presidencia de la Lic. María Estela Cardeña Dios de Portugal, y con la asistencia de los miembros del Jurado y de la Vicedecana Académica de la Facultad, se inició la sustentación de la Tesis presentada por la Bachiller: Lisett Melisa Loli Arias, para optar el **TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**, titulada:

**“El valor de las relaciones interpersonales en la vida de las adultas mayores de Santa Gemma Galgani año 2023: Desde la perspectiva del Trabajo Social”**

A continuación, se formularon las preguntas y observaciones por parte de los miembros del Jurado. Luego de absueltas, el Jurado procedió a calificar la exposición de la Tesis obteniendo la nota:

*Dieciséis (16)*

El Jurado, de conformidad al Reglamento General de Grados y Títulos de la Facultad, acordó otorgar a la **Bachiller: Lisett Melisa Loli Arias**, el **TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL** y para dar constancia se extendió la presente Acta y firmaron:

Lic. María Estela Cardeña Dios de Portugal  
**Presidente**

Lic. Marta Antonia Kuong Haydey De Pintado  
**Miembro**

Lic. Carlos Alberto Camasca Francia  
**Miembro**

Dra. Esther Judit Vidal Córdova  
**Asesor**



UNMSM

Firmado digitalmente por CASALINO  
SEN Carlota Alicia FAU 20148092282  
soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 18.11.2024 14:23:21 -05:00

Vicedecana Académica



Universidad Nacional Mayor de San Marcos  
Universidad del Perú. Decana de América  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

### **CERTIFICADO DE SIMILITUD**

Yo **Esther Judit Vidal Cordova** asesora acreditada con la Resolución Directoral N° 022 de la tesis de investigación académica, cuyo título es: El valor de las relaciones interpersonales en la vida de las adultas mayores de Santa Gemma Galgani año 2023: Desde la perspectiva del Trabajo Social presentada por la bachiller **LISETT MELISA LOLI ARIAS**, para optar al título profesional de Licenciado en Trabajo Social, **CERTIFICO** que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante el software de similitud textual, el documento evaluado cuenta con el porcentaje de **13% de similitud**, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional**.

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del título correspondiente.

Firma de la asesora

DNI: 08436578

ESTHER JUDIT VIDAL CORDOVA



## **RESUMEN**

La presente investigación se encuentra referida al impacto de las relaciones interpersonales en la calidad de vida de la población adulta mayor del Hospicio Santa Gemma Galgani. De esta manera, su objetivo general es determinar cuál es la influencia de las relaciones interpersonales, las cuales se conciben cómo las interacciones entre dos y más personas, y cómo estas repercuten en su calidad de vida.

El enfoque del estudio es de tipo cualitativo, de diseño observacional-descriptivo, con método inductivo y no experimental. El estudio es observacional porque no se muestra intervención del investigador en el espacio de estudio. Es descriptivo porque permite describir las características de una situación. Es inductivo, pues parte de lo particular hasta lo general y de igual modo, es no experimental, porque las variables no son manipuladas y los fenómenos son observados en su estado natural.

La población total fueron 33 adultas mayores que residen en el Hospicio Santa Gemma Galgani. La muestra del estudio fueron 10 adultas mayores que residen el Hospicio Santa Gemma Galgani, quienes son parte de un diseño de muestro intencionado.

Las técnicas de recojo de información fueron la observación y la entrevista de tipo no estructurada. Para ello se preparó un instrumento que consta de 22 preguntas que permitirá que las adultas mayores se puedan expresar con mayor libertad.

De esta forma, los resultados de la presente investigación evidenciaron que la población en cuestión tiene inadecuadas relaciones interpersonales con sus pares, lo cual afecta su calidad de vida.

***Palabras claves:*** Adultas mayores, relaciones interpersonales, calidad de vida.

## **Abstract.**

The present research is referred to the impact of interpersonal relationships on the quality of life of the elderly population of the Santa Gemma Galgani Hospice. The main objective is to determine the influence of interpersonal relationships, which are conceived as interactions between two or more people and how they affect their quality of life.

The approach of the study is qualitative and has an observational-descriptive design, with an inductive and non-experimental method. The study is observational because there is no intervention of the researcher in the study. It is descriptive because it allows describing the characteristics of a situation. It is inductive because it starts from the particular to the general and, likewise, it is non-experimental because the variables are not manipulated, and the phenomenon is observed in their natural state.

The total population was 33 elderly women residing in the Hospice Santa Gemma Galgani. The sample of the study was 10 elderly women residing in Hospice Santa Gemma Galgani, who are part of a purposive sampling design.

The data collection techniques were observation and unstructured interviews. For this purpose, an instrument consisting of 22 questions was prepared, which will allow the elderly women to express themselves more freely.

Thus, the results of this research showed that the population in question has inadequate interpersonal relationships with their peers, which affects their quality of life.

**Key words:** Elder adults, interpersonal relationships, quality of life.

### **Dedicatoria**

A Dios, mis padres, mi familia, Kiwi  
y todas las personas que siempre me  
apoyaron y confiaron en mí.

### **Agradecimientos**

A mi madre por su apoyo, confianza y amor.

A kiwi por su compañía al inicio de este camino.

A las adultas mayores del Hospicio Santa Gemma Galgani por permitirme realizar esta investigación.

## ÍNDICE

|                                                            |           |
|------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>INTRODUCCIÓN.....</b>                                   | <b>10</b> |
| <b>CAPÍTULO 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>         | <b>12</b> |
| <b>1.1 Situación problemática.....</b>                     | <b>13</b> |
| <b>1.2 Planteamiento del problema .....</b>                | <b>15</b> |
| 1.2.1 Objetivos de la Investigación .....                  | 15        |
| 1.2.1.1 General .....                                      | 15        |
| 1.2.1.2 Específicos .....                                  | 16        |
| 1.2.2 Preguntas de Investigación .....                     | 16        |
| 1.2.2.1 General .....                                      | 16        |
| 1.2.2.2 Específica .....                                   | 16        |
| 1.2.3 Justificación de la investigación .....              | 16        |
| 1.2.4 Viabilidad de la investigación .....                 | 18        |
| <b>CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b> | <b>19</b> |
| <b>2.1 Antecedentes y estado del arte.....</b>             | <b>20</b> |
| 2.1.1 Nacional .....                                       | 20        |
| 2.1.2 Internacional .....                                  | 23        |
| 2.1.3 Estado del arte.....                                 | 25        |
| <b>2.2 Enfoque teórico .....</b>                           | <b>27</b> |
| 2.2.1 Teoría sobre las necesidades (Abraham Maslow).....   | 27        |
| 2.2.2 La teoría de la actividad.....                       | 30        |
| 2.2.3 Teoría del apego.....                                | 31        |
| 2.2.5 Enfoque del envejecimiento activo y saludable.....   | 32        |
| <b>2.3 Marco conceptual.....</b>                           | <b>33</b> |
| 2.3.1 Relaciones interpersonales.....                      | 33        |
| 2.3.1.1 Integración social.....                            | 33        |
| 2.3.1.2 Escucha activa .....                               | 34        |
| 2.3.1.3 Interacción social.....                            | 34        |
| 2.2.1 Calidad de vida .....                                | 35        |
| 2.2.2 Comunicación .....                                   | 38        |
| 2.2.3 Trabajo en equipo .....                              | 39        |
| 2.2.4 Rol del trabajador social .....                      | 40        |
| 2.2.5 Situaciones de conflicto .....                       | 41        |
| <b>2.3 Marco contextual .....</b>                          | <b>42</b> |
| <b>CAPITULO 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>   | <b>45</b> |

|                                                                         |                                                       |    |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----|
| <b>3.1.</b>                                                             | <b>Tipo, diseño y metodología de la investigación</b> | 46 |
| <b>3.2.</b>                                                             | <b>Unidad de análisis</b>                             | 46 |
| <b>3.3.</b>                                                             | <b>Población de estudio</b>                           | 46 |
| <b>3.4.</b>                                                             | <b>Tamaño de la muestra</b>                           | 47 |
| <b>3.5.</b>                                                             | <b>Selección de la muestra</b>                        | 47 |
| <b>3.6.</b>                                                             | <b>Técnicas de recolección de datos</b>               | 48 |
| <b>3.7.</b>                                                             | <b>Técnicas de procesamiento de la información</b>    | 48 |
|                                                                         | <b>Hipótesis</b>                                      | 48 |
| 3.8.1                                                                   | General                                               | 48 |
| 3.8.2                                                                   | Específicas                                           | 48 |
| 3.9                                                                     | Matriz de categorización                              | 50 |
| <b>3.10</b>                                                             | <b>Operacionalización de variables</b>                | 51 |
| <b>3.11</b>                                                             | <b>Variables, categorías y subcategorías</b>          | 57 |
| <b>CAPÍTULO 4. RESULTADOS, DISCUSIÓN, COMPROBACIÓN DE LAS HIPÓTESIS</b> |                                                       | 59 |
| <b>4.1.</b>                                                             | <b>Datos generales</b>                                | 60 |
| <b>4.2.</b>                                                             | <b>Relaciones interpersonales</b>                     | 65 |
| 4.2.1                                                                   | Integración social                                    | 65 |
| 4.2.2.                                                                  | Nivel de escucha activa                               | 70 |
| <b>4.3.</b>                                                             | <b>Interacción social</b>                             | 73 |
| 4.3.1                                                                   | Aspecto material                                      | 73 |
| 4.3.2                                                                   | Aspecto Inmaterial                                    | 74 |
| <b>4.4.</b>                                                             | <b>Calidad de vida</b>                                | 76 |
| 4.4.1                                                                   | Salud general                                         | 76 |
| 4.4.2                                                                   | Relaciones sociales                                   | 79 |
| 4.4.3                                                                   | Medio ambiente saludable                              | 82 |
| <b>4.5.</b>                                                             | <b>Comunicación</b>                                   | 83 |
| 4.5.1                                                                   | Estilos de comunicación                               | 84 |
| <b>4.6.</b>                                                             | <b>Trabajo en equipo</b>                              | 87 |
| 4.6.1.                                                                  | Compañerismo                                          | 87 |
| <b>4.7.</b>                                                             | <b>Rol del/la trabajador/a social</b>                 | 90 |
| 4.7.1.                                                                  | Mediador                                              | 91 |
| 4.7.2.                                                                  | Otros roles de un/a trabajador/a social               | 92 |
| <b>4.8.</b>                                                             | <b>Situaciones de conflicto</b>                       | 94 |
| 4.8.1.                                                                  | Tipos de conflictos                                   | 94 |
| 4.8.2                                                                   | Resolución de conflictos                              | 96 |

|                                  |     |
|----------------------------------|-----|
| CONCLUSIONES.....                | 103 |
| RECOMENDACIONES.....             | 108 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS ..... | 112 |
| ANEXOS .....                     | 120 |

## ÍNDICE DE CUADROS

|                                                                                                                                               |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <i>Cuadro N° 1 Edad</i> .....                                                                                                                 | 60 |
| <i>Cuadro N° 2 Lugar de nacimiento</i> .....                                                                                                  | 61 |
| <i>Cuadro N° 3 Grado de instrucción</i> .....                                                                                                 | 62 |
| <i>Cuadro N° 4 Estado civil</i> .....                                                                                                         | 63 |
| <i>Cuadro N° 5 N° de vivienda</i> .....                                                                                                       | 64 |
| <i>Cuadro N° 6 Nivel de socialización en Santa Gemma Galgani</i> .....                                                                        | 66 |
| <i>Cuadro N° 7 Calidad importante para formar relaciones sociales</i> .....                                                                   | 67 |
| <i>Cuadro N° 8 Nivel de participación en las actividades recreativas en Santa Gemma Galgani</i> .....                                         | 69 |
| <i>Cuadro N° 9 Nivel de atención y escucha activa percibidas por las adultas mayores residentes en Santa Gemma Galgani</i> .....              | 70 |
| <i>Cuadro N° 10 Nivel de atención prestada hacia las demás adultas mayores del Hospicio Santa Gemma Galgani</i> .....                         | 72 |
| <i>Cuadro N° 11 Uso de los servicios de salud de las residentes de Santa Gemma Galgani</i> .....                                              | 73 |
| <i>Cuadro N° 12 Vinculo amical entre las residentes de Santa Gemma Galgani</i> .....                                                          | 74 |
| <i>Cuadro N° 13 Dolencias físicas de las residentes de Santa Gemma Galgani</i> .....                                                          | 76 |
| <i>Cuadro N° 14 Dolor físico que impide realizar actividades</i> .....                                                                        | 77 |
| <i>Cuadro N° 15 Salud mental de las residentes de Santa Gemma Galgani</i> .....                                                               | 78 |
| <i>Cuadro N° 16 Redes de apoyos cercanas</i> .....                                                                                            | 80 |
| <i>Cuadro N° 17 Frecuencia de fortalecer sus relaciones sociales</i> .....                                                                    | 81 |
| <i>Cuadro N° 18 Evaluación del Medio ambiental en Santa Gemma Galgani</i> .....                                                               | 82 |
| <i>Cuadro N° 19 Contaminación percibida en los hogares de cada residente de Santa Gemma Galgani</i> .....                                     | 83 |
| <i>Cuadro N° 20 Estilos de comunicación que se practican en Santa Gemma Galgani</i> .....                                                     | 84 |
| <i>Cuadro N° 21 Forma de comunicarse de las residentes en Santa Gemma Galgani</i> .....                                                       | 85 |
| <i>Cuadro N° 22 Calidad de trato en Santa Gemma Galgani</i> .....                                                                             | 87 |
| <i>Cuadro N° 23 Trato igualitario entre todas las residentes de Santa Gemma Galgani</i> .....                                                 | 88 |
| <i>Cuadro N° 24 Unión entre las residentes de Santa Gemma Galgani</i> .....                                                                   | 89 |
| <i>Cuadro N° 25 Rol de mediador y la presencia del/la trabajador/a social de manera constante en el Hospicio de Santa Gemma Galgani</i> ..... | 91 |
| <i>Cuadro N° 26 Otros roles de un/a trabajador/a social en Santa Gemma Galgani</i> .....                                                      | 92 |
| <i>Cuadro N° 27 Tipo de conflictos/ problemas que surgen entre las residentes de Santa Gemma Galgani</i> .....                                | 94 |
| <i>Cuadro N° 28 Respuesta a un conflicto en Santa Gemma Galgani</i> .....                                                                     | 96 |
| <i>Cuadro N° 29 Forma de solucionar conflictos en Santa Gemma Galgani</i> .....                                                               | 97 |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| Gráfico N° 1 Edad                                                         | 61 |
| Gráfico N° 2 Lugar de nacimiento                                          | 62 |
| Gráfico N° 3 Grado de instrucción                                         | 63 |
| Gráfico N° 4 Estado civil                                                 | 64 |
| Gráfico N° 5 N° de vivienda                                               | 65 |
| Gráfico N° 6 Cantidad de amigas                                           | 66 |
| Gráfico N° 7 Cualidad importante para formar un grupo de amistad          | 68 |
| Gráfico N° 8 Participación en las actividades de Santa Gemma              | 69 |
| Gráfico N° 9 Nivel de atención y escucha activa                           | 70 |
| Gráfico N° 10 Nivel de atención                                           | 72 |
| Gráfico N° 11 Uso de los servicios de salud                               | 74 |
| Gráfico N° 12 Vinculo amical                                              | 75 |
| Gráfico N° 13 Dolencias físicas                                           | 76 |
| Gráfico N° 14 Dolencias física que impide realizar actividades cotidianas | 77 |
| Gráfico N° 15 Salud mental                                                | 78 |
| Gráfico N° 16 Redes de apoyo                                              | 80 |
| Gráfico N° 17 Frecuencia de reuniones con amigas                          | 81 |
| Gráfico N° 18 Evaluación del Medio Ambiente                               | 82 |
| Gráfico N° 19 Contaminación percibida                                     | 83 |
| Gráfico N° 20 Estilos de comunicación                                     | 84 |
| Gráfico N° 21 Forma de comunicarse                                        | 86 |
| Gráfico N° 22 Calidad de trato                                            | 87 |
| Gráfico N° 23 Trato Igualitario                                           | 89 |
| Gráfico N° 24 Unión                                                       | 89 |
| Gráfico N° 25 Rol de mediador del/la trabajador/a social                  | 91 |
| Gráfico N° 26 Otros roles de un/a trabajador/a social                     | 92 |
| Gráfico N° 27 Tipos de conflictos                                         | 94 |
| Gráfico N° 28 Respuesta a un conflicto                                    | 96 |
| Gráfico N° 29 Forma de solucionar conflictos                              | 98 |

## INTRODUCCIÓN

Las relaciones interpersonales se encuentran en todas las etapas de nuestras vidas y nos permiten establecer vínculos sociales que contribuyen a la calidad de vida en referencia al aspecto social. En este sentido, la población adulta mayor que tiene mayores relaciones interpersonales positivas desarrolla a su vez mayor socialización con sus pares, lo cual desemboca en un mejor estado mental y por tanto físico.

De esta manera, en el presente estudio se pretende determinar la conexión entre las relaciones interpersonales y la calidad de vida de los adultos mayores del Hospicio Santa Gemma Galgani, lo cual dependerá de varios factores entre este grupo poblacional.

Los adultos mayores institucionalizados <sup>1</sup> tienen un mayor impacto en su calidad de vida respecto a sus relaciones interpersonales, puesto que algunos no tienen apoyo familiar o amical desde un ámbito exterior, por lo que pueden crear un soporte mutuo con sus pares. Asimismo, es importante tomar en cuenta que, al vivir en mismo espacio, se van a generar conflictos, sin embargo, es importante desarrollar mecanismos utilizados para la resolución de conflictos y así lograr una convivencia, buenas relaciones interpersonales y por ende una buena calidad de vida.

Esta investigación se encuentra enmarcada bajo el enfoque cualitativo y se pretende determinar la influencia de las relaciones interpersonales en la calidad de vida de las adultas mayores del Hospicio Santa Gemma Galgani. En tal sentido, se aplicó una entrevista a una muestra de 11 adultas mayores, por muestro intencional.

De tal modo, la presente investigación se dividirá en cuatro capítulos. En el primer capítulo se encuentra el problema de investigación, el cual contiene la situación problemática, el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación, las preguntas de investigación, la justificación y la viabilidad.

En el segundo capítulo, se encuentra lo referido al marco teórico de la investigación, que contiene los antecedentes y el estado del arte, el enfoque teórico, el marco conceptual y el marco contextual.

---

<sup>1</sup> Fernández- Ballesteros y Zamarrón (2000) mencionan que la institucionalización está referida a la incapacidad de valerse por sí mismo y la soledad , es así que quienes gozan de buena salud prefieren continuar en su residencia propia, percibiéndola como “ buena” o “ muy buena”.( Sarmiento y Escobar, 2018, p. 26).

En el tercer capítulo, se encuentra la metodología de la investigación, el cual contiene el tipo de investigación, la población total, la unidad de análisis, el tamaño de la muestra, la selección de muestra, las hipótesis, la matriz de consistencia y la operacionalización de variables.

En el cuarto capítulo, se encuentran los resultados, la discusión y la comprobación de las hipótesis. Finalmente, se tiene a las conclusiones, recomendaciones y anexos.

## **CAPÍTULO 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1 Situación problemática**

El problema de investigación está referido a ¿cómo influye las relaciones interpersonales entre la población adulta mayor del Hospicio Santa Gemma Galgani – Rímac, en relación a su calidad de vida, en el año 2023?

Las relaciones interpersonales son interacciones entre dos o más personas que implica emplear habilidades sociales, las cuales permiten convivir y comunicarse de forma positiva. En tal sentido, las relaciones interpersonales se presentan en todo tipo de formación de grupos y sociedades, y fomentan el interés colectivo, teniendo en cuenta la aceptación de la amplia diversidad cultural existente y a la vez planteando como base la comunicación efectiva, con lo que se propone lograr el bienestar.

En todo el mundo, es notable como el envejecimiento está incrementándose, lo cual se puede evidenciar según el INEI (2022) que menciona que el proceso de envejecimiento de la población peruana ha incrementado en la población adulta mayor, siendo este comparado desde la década de los 50, puesto que la proporción fue de 5,7% en el año 1950 a 13% en el año 2022. (p. 1). Asimismo, la OMS (2022) estima que en el año 2030 una de cada seis personas en el mundo tendrá 60 años o más. De igual modo, menciona que en el año 2050 esta población se habrá duplicado y, posteriormente, se predice que la cantidad de personas de 80 años o más se triplicará entre los años 2020 y 2050.

De acuerdo al Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA) en el Perú se estima que, en el año 2050, el 46.3% serán personas menores de 15 años y el 53.7% serán adultos mayores se encontrara (2015). Lo mencionado evidencia el crecimiento progresivo durante los años de este grupo poblacional.

De esta manera, es importante resaltar que el envejecimiento en nuestra sociedad tiene una connotación negativa, puesto que es más frecuente que la población adulta mayor sufra un deterioro físico y/o mental, lo cual no les permite realizar sus actividades como las hacían con antelación, sin embargo, lo que se necesita es fomentar un envejecimiento activo tomando en cuenta diversos aspectos como la salud física y mental, así como también la integración, participación e inclusión social a fin de que se pueda tener una buena calidad de vida.

El aspecto social referido a las relaciones sociales como la participación e integración social son sumamente necesarias para todo de tipo de población y aún más para la población adulta mayor, puesto que ellos debido a su edad atraviesan sentimientos de

soledad y tristeza, pues muchas veces cuando llegan a una determinada edad avanzada no se sienten útiles para la sociedad.

De igual modo, se tiene que tomar en cuenta que no todos los adultos mayores tienen el respaldo de sus seres queridos, debido a que han sido abandonados por sus familiares no tienen familia cercana o su familia no se puede hacer cargo de ellos, por lo cual es aún más importante destacar, desarrollar y fomentar el aspecto social en este grupo.

La población adulta mayor sin apoyo familiar puede ser acogida en diversos centros, albergues o casas hogar, ya sean estatales o privados, lo cual se conoce como institucionalización. Asimismo, en última instancia se pueden encontrar en situación de calle.

De acuerdo con el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables del Perú, existen 330 Centros de Atención Residencial (CAR) para adultos mayores en el país. De estos, 322 son de gestión privada y solo 8 son públicos (La República, 2022).

En ese sentido, al no tener una familia que se encuentre dispuesta a darle todo tipo de apoyo y compañía, los adultos mayores se pueden sentir mal emocionalmente, pues no tienen a quien recurrir. De esta manera, es importante que puedan establecer relaciones sociales con sus pares y así crear un soporte mutuo.

De acuerdo a ello, la Defensoría del Pueblo (2019) menciona que:

Las condiciones de vida de las personas mayores se ven influenciadas por el entorno en que viven y la integración con su comunidad, más aún cuando se trata de personas que viven solas. El aislamiento es una condición en que las personas mayores viven sin participar en ningún grupo, asociación u organización, lo que afecta su integración en la comunidad y genera la carencia de una red social frente a situaciones que pueden afectar sus derechos, por ejemplo, el abandono. (p. 22)

Se plantea que las relaciones interpersonales entre adultos mayores que viven en mismo espacio físico sean entendidas como el desarrollo y fomento de las habilidades sociales y de la comunicación, puesto que tienen un gran impacto positivo en su calidad de vida. Por lo cual, se destacará la unión, las actividades de integración, la confianza, la compañía, el apoyo, la amistad, la resiliencia y la socialización. Todo ello impacta de manera positiva en su estado de ánimo.

En algunas ocasiones, se puede dar el caso de que un grupo de adultos mayores que comparten un mismo espacio físico no tengan buenas relaciones, debido a diversos factores como los gustos, la personalidad, la cultura o la falta de confianza, sin embargo, es importante promover e impulsar buenas relaciones interpersonales y así mejorar su calidad de vida.

Asimismo, Valle Y Collí (2011) destacan que:

La falta de vínculos sociales, la ausencia de contactos interpersonales que posibiliten un grado de comunicación e intercambio personal, y las relaciones sociales insatisfactorias pueden conllevar riesgos para la integración social de las personas mayores, por ejemplo, en la viudedad, en la pérdida de personas coetáneas, y, en términos generales, puede suponer la falta de una persona de confianza con la que compartir momentos y pensamientos. Estos riesgos implican una cierta vulnerabilidad a situaciones de inseguridad psíquica y física, así como sensaciones de malestar emocional que se convierten en una pérdida de bienestar general. (p. 27)

De esta manera, se resalta la importancia de fortalecer las relaciones interpersonales<sup>2</sup>, pues serán causantes principales de que exista una buena calidad de vida en la población adulta mayor. Asimismo, que exista una buena convivencia en donde prime la igualdad, el respeto y la mediación ante la solución de cualquier tipo de conflicto. Esto hará posible la participación e integración social teniendo como fin que la población adulta mayor pueda tener una buena calidad de vida, lo cual engloba al campo social y a otros diversos campos y factores que tienen que ser cumplidos para lograr la satisfacción plena.

## **1.2 Planteamiento del problema**

### **1.2.1 Objetivos de la Investigación**

#### **1.2.1.1 General**

- Determinar la influencia de las relaciones interpersonales entre la población adulta mayor del Hospicio Santa Gemma Galgani- Rímac y su relación con su calidad de vida en el año 2023.

---

<sup>2</sup> “Las relaciones interpersonales son importantes porque ayudan a la persona a reconocerse a sí misma y a construir su identidad, reconocer valores y principios propios para desenvolverse de manera adecuada en la sociedad.” (Universidad Nacional Costa Rica, 2020, p. 2).

#### 1.2.1.2 Específicos

1. Conocer la comunicación entre la población adulta mayor del Hospicio Santa Gemma Galgani- Rímac y su relación con su calidad de vida en el año 2023.
2. Identificar la influencia del trabajo en equipo en las actividades o acciones grupales de la población adulta mayor del Hospicio Santa Gemma Galgani- Rímac y su relación con su calidad de vida en el año 2023.
3. Identificar la intervención de/ la trabajador/a social para reforzar las relaciones interpersonales de la población adulta mayor del Hospicio Santa Gemma Galgani- Rímac en relación con su calidad de vida.

#### 1.2.2 Preguntas de Investigación

##### 1.2.2.1 General

- ¿Cuál es la influencia de las relaciones interpersonales entre la población adulta mayor del Hospicio Santa Gemma Galgani- Rímac y su relación con su calidad de vida en el año 2023?

##### 1.2.2.2 Específica

1. ¿Cómo es la comunicación entre la población adulta mayor del Hospicio Santa Gemma Galgani- Rímac en relación con su calidad de vida en el año 2023?
2. ¿Cómo influye el trabajo en equipo en las actividades o acciones grupales de la población adulta mayor del Hospicio Santa Gemma Galgani- Rímac en relación con su calidad de vida en el año 2023?
3. ¿De qué manera intervendría el/la trabajador/a social para reforzar las relaciones interpersonales de la población adulta mayor del Hospicio Santa Gemma Galgani- Rímac en relación con su calidad de vida en el año 2023?

#### 1.2.3 Justificación de la investigación

La presente investigación se justifica en la importancia que tienen las relaciones interpersonales en la población adulta mayor, puesto que estas permiten la satisfacción de las relaciones sociales, el aspecto social en general y el estado de ánimo, lo cual contribuye e impacta en su calidad de vida.

Se han evidenciado conflictos y subgrupos en la convivencia de la población adulta mayor que reside en el Hospicio Santa Gemma Galgani en el distrito del Rímac. Es importante mencionar que esta población en su mayoría no cuenta con un soporte familiar<sup>3</sup>, lo cual puede desencadenar en que esta población adulta mayor desarrolle sentimientos de soledad, lo cual afectará su estado emocional. En tal sentido, estos conflictos interfieren en la calidad de vida de las adultas mayores, puesto que para ello es necesario tomar en cuenta la salud en general, el entorno social y los factores ambientales.

De este modo, es primordial desarrollar más investigaciones sobre el tema referido a las relaciones interpersonales de la población adulta mayor, puesto que, si se tienen conflictos, será más complicado poder establecer una buena calidad de vida, la cual permite la participación e integración, buen estado de ánimo y aspectos positivos en la vida de un adulto mayor.

En este sentido, Mejía (2017) afirma que:

Las relaciones interpersonales en este caso de los grupos de adulto mayor juegan un papel importante en las diferentes esferas del ser humano que atraviesa esta edad y hacen parte de una red de apoyo y de socialización para la persona, la cual permite utilizar el tiempo de ocio de manera más adecuada y con mayor aprovechamiento para su calidad de vida; las relaciones sociales que en los grupos de socialización se establecen pueden generar tanto factores positivos como negativos; es por esta razón que se abarca el tema de las relaciones interpersonales en los grupos de adultos mayores, puesto que es una dinámica social que moviliza actualmente a esta población.(p. 23)

Por tal motivo, considero importante realizar esta investigación, pues permitirá una mayor visión y relevancia teórica sobre la relación que tiene este aspecto social mencionado junto a la calidad de vida, el cual es muy importante para todo tipo de grupo poblacional. De igual manera, es relevante mencionar que existen pocos estudios referidos a las relaciones interpersonales y la calidad de vida en la población adulta mayor, lo cual permitirá desarrollar y fortalecer la teoría y proporcionar nueva información para futuros análisis.

---

<sup>3</sup> Según Baptista y Oliveira (2004), citado en Nunes, Rigotto, Ferrari y Marín (2012), el soporte familiar se manifiesta por medio de acciones que demuestran atención, cariño, diálogo, libertad, afectividad y autonomía entre los integrantes de la familia.

Además, los resultados del presente estudio podrán ser generalizados en la población adulta mayor, a fin de que sirvan para el análisis y comparación de diversos estudios que tengan el interés de investigar sobre esta problemática.

Asimismo, es importante resaltar que el Trabajo Social contribuye de manera positiva mediante las técnicas y estrategias para abordar los temas referidos a las relaciones interpersonales, por lo que es fundamental considerar su intervención a fin de desarrollar buenas relaciones interpersonales y contribuir a una buena calidad de vida.

#### 1.2.4 Viabilidad de la investigación

La presente investigación se considera viable, puesto que se cuenta con fuentes de información necesarias que se utilizan para este estudio como tesis, libros, revistas, etc. En este sentido, se ha encontrado suficiente información sobre el tema de las relaciones interpersonales.

Respecto al estudio poblacional, este se realizará con la población adulta mayor del Hospicio Santa Gemma Galgani, quienes se encuentran con predisposición a realizar este estudio. Asimismo, es importante destacar que se tiene acceso a esta población y autorización de esta.

Del mismo modo, es fundamental mencionar que la investigación no causara ningún tipo de daño a la población mencionada o al entorno, puesto que se tiene la finalidad de poder determinar cómo influyen las relaciones interpersonales referidas a su calidad de vida, con el objetivo de mejorar su convivencia en caso se requiera.

De esta manera, esta investigación se realizará por medio de una entrevista, la cual responderán las adultas mayores del Hospicio Santa Gemma Galgani, para ello tendrán una orientación permanente de principio a fin, en caso de alguna duda o consulta. Este estudio se realizará en aproximadamente un tiempo de tres meses dentro del año 2023. Respecto al financiamiento de la investigación, este tendrá como responsable al propio investigador.

## **CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN**

## 2.1 Antecedentes y estado del arte.

### 2.1.1 Nacional

**Vassallo (2019)** en su investigación *“calidad de vida en adultos mayores institucionalizados de dos centros de reposo de Lurigancho-Chosica”* tiene como objetivo general analizar los elementos que afectan la calidad de vida de los adultos mayores residentes de dos centros de reposo del distrito de Lurigancho-Chosica.

La investigación fue de tipo cualitativo y se fundamentó en un diseño de fenomenología hermenéutica. Se utilizó como instrumento la entrevista semiestructurada.

Respecto a la población, estos fueron adultos mayores que residen en dos centros de reposo privados. De esto modo, se entrevistó en total a 20 adultos mayores, los cuales tenían edades que oscilaban entre 70 y 92 años, 5 fueron residentes del primer centro y 15 del segundo centro. Del total, se entrevistó a 14 mujeres y 6 varones.

Asimismo, se realizaron 6 entrevistas adicionales al personal de enfermería de los centros de reposo. Para el análisis de datos, se tomó en cuenta el software Atlas. Ti.

De acuerdo con las conclusiones, se pudo evidenciar que la salud (objetiva, subjetiva y psíquica) es muy importante para la calidad de vida de los adultos mayores. Asimismo, la integración social dentro o fuera de los centros de reposo también tiene un impacto en la calidad de vida, puesto que incentiva la participación en actividades grupales. Del mismo modo, las actividades y el tiempo de ocio tienen una relación positiva con los adultos mayores residentados. Los resultados mostraron que una apropiada calidad del ambiente en el que viven los adultos mayores determina su satisfacción, lo cual impacta de forma positiva en su calidad de vida.

**Contreras (2022)** en su investigación titulada *“Comunicación y relaciones interpersonales en los adultos mayores del Centro del Adulto Mayor Cartavio Essalud, 2022”* tiene como objetivo analizar la influencia de la comunicación en las relaciones interpersonales de los adultos mayores del Centro Adulto Mayor Cartavio, Essalud, 2021.

La población de la presente investigación estuvo conformada por 30 adultos mayores y su muestra poblacional fueron todos los adultos mayores en mención. La población de

adultos mayores estuvo conformada por 23 mujeres y 7 varones con edades entre los 55 y 82 años.

En tal sentido, se aplicaron tres métodos, los cuales fueron: inductivo-deductivo, analítico-sintético y el estadístico. Asimismo, se aplicaron tres técnicas: encuesta, entrevista y observación. Respecto a los instrumentos, se utilizó el cuestionario de la encuesta, la guía de entrevista, el registro de entrevista, la guía de observación y el registro de observación.

Las conclusiones de la investigación afirman que la comunicación influye de manera positiva en las relaciones interpersonales de los adultos mayores. De igual modo, las habilidades sociales influyen en el tipo de relación que se establecen entre los adultos mayores, puesto que generan un espacio en el cual puedan manifestar sus preocupaciones y formas de ver la vida. Asimismo, se evidencia el respeto a las opiniones de los demás y el apoyo mutuo en las dificultades.

**Yépez (2018)** en su investigación titulada *“Influencia de las relaciones interpersonales de los usuarios en la participación de los programas en el Centro del Adulto Mayor Guadalupe- Provincia de Pacasmayo: 2017”* tiene como objetivo explicar la influencia de las relaciones interpersonales entre pares en la participación en los programas sociales propuestos en el Centro del Adulto Mayor Guadalupe.

Respecto a la metodología, el tipo de investigación fue aplicada y tuvo como base un diseño explicativo, el método fue cualitativo y cuantitativo; de acuerdo a las técnicas se usaron la recopilación documental, la observación, la entrevista, la conversación, los documentos escritos y la historia de vida. Los instrumentos fueron los testimonios, el diario de campo y el cuestionario.

La población estuvo conformada por 50 adultos mayores del Programa en el Centro del Adulto Mayor Guadalupe y la muestra poblacional estuvo conformada por 44 adultos mayores. Es importante mencionar que para la obtención de la muestra se utilizó el muestro aleatorio simple en población finita.

Respecto a las conclusiones de esta investigación, se pudo evidenciar los adultos mayores consideran que existen deficientes relaciones interpersonales entre compañeros, lo cual se debe a que no tienen una buena comunicación, no hay comprensión, no tienen confianza entre ellos y son sujetos a críticas y exclusión por parte de sus compañeros. Por

tal motivo, lo mencionado se convierten en factores por los que su participación en el Centro del Adulto Mayor Guadalupe no se da de forma óptima, sino limitada.

**Bustamante (2015)** en su investigación titulada *“Influencia de la inadecuada comunicación en las relaciones interpersonales en el Centro del Adulto Mayor del Hospital Tomas Lafora del distrito de Guadalupe en el año 2015”* menciona que la comunicación afecta las relaciones interpersonales de los adultos mayores y esto influye negativamente en las actividades del Centro del Adulto Mayor impidiendo alcanzar un estado de bienestar.

Respecto a la metodología, se consideró el tipo de investigación aplicada y las técnicas de investigación cualitativa y cuantitativa, se tuvo como base un diseño explicativo. En cuanto a las técnicas, se utilizó la observación, la entrevista estructurada, la encuesta y la recopilación bibliográfica, en los instrumentos se tiene a la guía de observación, el registro de observación, la guía de entrevista, el registro de entrevista y el cuestionario.

La población total fue de 40 adultos mayores, en la muestra poblacional participaron la misma cantidad de adultos mayores.

Respecto a las conclusiones de esta investigación se tiene que el 47% de los adultos mayores pertenecientes al Centro del Adulto Mayor del Hospital Tomas Lafora, viven solos y con sentimientos de soledad y tristeza, el 50 % de adultos mayores tiene como principal fuente de ingresos su jubilación, con lo cual también se evidencia que no reciben apoyo familiar.

Asimismo, se manifiesta deficiente comunicación entre los compañeros, lo cual se debe a la falta de confianza y marginación que existe entre ellos. En tal sentido, esta marginación se puede deber a que suceden conflictos internos entre compañeros por discrepancias religiosas, políticas, laborales y económicas, lo cual tiene como consecuencia que se formen subgrupos entre compañeros por afinidad religiosa, política y por ser excompañeros de trabajo. De este modo, al formarse grupos y subgrupos comienzan los conflictos y las marginaciones por las diferencias entre estos.

En este sentido, se evidencia que no se está dando una comunicación adecuada. Por tal motivo, con la investigación se pretende fomentar buenas relaciones interpersonales que puedan ser desarrolladas a partir de una comunicación asertiva.

### 2.1.2 Internacional

**Mazacón (2017)** en su investigación titulada *“Calidad de vida del adulto mayor en una comunidad del cantón Ventanas- Los Ríos intervenida con el modelo de atención integral de salud”* tiene como objetivo general determinar de manera integral la calidad de vida de adultos mayores que han sido y no han sido intervenidos por el modelo de atención integral en salud.

Respecto a su metodología, el enfoque de la investigación fue de tipo cuantitativo y el estudio fue de tipo transversal, debido a que en la investigación se exploró la relación entre la calidad de vida y diversas variables dentro de una población y tiempo determinado. Asimismo, el diseño de investigación fue no experimental.

La población estuvo compuesta por 316 adultos mayores, quienes eran residentes de la unidad Zapotal nuevo, la muestra poblacional fue la misma, puesto que se decidió trabajar con toda la población.

Se empleó la técnica de la visita domiciliaria para llevar a cabo una encuesta sociodemográfica, mediante la cual se obtuvieron datos sobre edad, género, lugar de residencia, antecedentes relevantes y la participación en el modelo de atención integral de salud. Además, se aplicó la versión en español del cuestionario SF-36, el cual evalúa la calidad de vida considerando ocho dimensiones: salud física (función física, desempeño físico, dolor físico, salud general) y salud mental (vitalidad, función social, desempeño emocional y salud mental).

En las conclusiones de la investigación se revela que no hay una diferencia significativa en la calidad de vida de los adultos mayores del Cantón Ventanas que fueron intervenidos por el Modelo de Atención Integral del Adulto Mayor, en comparación con aquellos que no lo fueron en las dimensiones relacionadas con la salud física, mental y social.

**Sarmiento y Escobar (2018)** en su investigación titulada *“Calidad de vida en adultos mayores institucionalizados y no institucionalizados de la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana”* el objetivo general es analizar y contrastar la calidad de vida de adultos mayores que viven en instituciones con aquellos que residen fuera de ellas en dicha ciudad y su zona metropolitana.

Según la metodología utilizada, se aplicó un diseño no experimental de tipo cuantitativo, transaccional con un enfoque descriptivo y comparativo.

La muestra total consistió en 236 adultos mayores, divididos en 118 institucionalizados provenientes de seis instituciones y 118 no institucionalizados pertenecientes a grupos de autoayuda de la tercera edad. Los criterios de inclusión fueron tener 60 años o más, no padecer enfermedades crónicas o discapacidades físicas o cognitivas incapacitantes y residir en la ciudad de Bucaramanga o su área metropolitana.

Para recolectar información, se utilizó la escala WHOQOL-BREF que evalúa los dominios de salud física, salud psicológica, relaciones interpersonales y ambiente.

En las conclusiones del estudio se evidencia con respecto a los cuatro dominios (salud física, salud psicológica, relaciones interpersonales y medio ambiente) que los adultos mayores que no se encuentran institucionalizados tienen mejor calidad de vida a los que se encuentran institucionalizados. Respecto a las relaciones interpersonales se registró puntajes máximos y mínimos. Los máximos lo obtuvieron los adultos mayores no institucionalizados y los mínimos los adultos mayores institucionalizados.

**Codecido (2021)** en su estudio titulado *“Sentido de vida en adultos mayores institucionalizados desde el enfoque Humanista- Existencial”* el objetivo principal es identificar el sentido de la vida en un grupo de adultos mayores que residen en instituciones utilizando una perspectiva humanista-existencial.

El método de la investigación fue cuantitativo y se utilizó la técnica del relato de vida. La población fueron 8 adultos mayores que tenían un rango de edades entre 74-79 años. De tal manera, se tomó en cuenta tres categorías de valores, los cuales fueron: 1) los valores creativos (actividades realizadas antes de estar en la institución); 2) los valores vivenciales y (experiencias de vida personal); 3) los valores actitudinales (percepción entorno al sufrimiento). Estas categorías, permitieron ubicar el sentir, la reacción y la relación entre la población mencionada.

Las conclusiones estuvieron vinculadas a las categorías mencionadas y al sentido de vida de los adultos mayores. Se evidenció que los adultos mayores poseen un sentido de vida en el cual las tres categorías mencionadas juegan un papel fundamental, siendo responsables principales de su bienestar.

### 2.1.3 Estado del arte

En el siguiente apartado se verá la discusión de diversos autores en torno al tema de relaciones interpersonales y calidad de vida de la población adulta mayor. Es importante mencionar que las relaciones interpersonales son parte de una de las dimensiones de la calidad de vida, por lo que algunos temas de investigación hacen mención solo a la calidad de vida. Asimismo, se resalta que esta discusión de los autores se basa en la calidad de vida de los adultos mayores institucionalizados y no institucionalizados.

Respecto a las investigaciones en relación con los adultos mayores no institucionalizados se concluye en su mayoría que no tienen una buena calidad de vida.

Por un lado, Párraga (2017) concluye que la calidad de vida de los adultos mayores beneficiarios del CIAM de Huancayo es baja, debido a que esta población percibe una falta de cuidados físicos, carece de estabilidad económica, relaciones sociales y un estado emocional positivo. Además, la capacidad de recreación y participación social de los adultos mayores es limitada, ya que no tienen relaciones sociales fuera de la institución y consideran como sus únicos amigos a aquellos que pertenecen al CIAM.

De igual modo, Mazacón (2017) indica que ciertas dimensiones de la calidad de vida de los adultos mayores son afectadas por su ocupación y el apoyo proporcionado por la persona con la que conviven.

Igualmente, Gonzales (2019) concluye que los adultos mayores beneficiarios del comedor del Pueblo "Teresa Izquierdo" experimentan un bajo nivel de calidad de vida debido a la falta de condiciones necesarias para una vida digna. Se destaca que estos adultos mayores perciben un bajo bienestar emocional, atribuido a la falta de apoyo y afecto moral por parte de sus familias. Además, se observa un bajo nivel en la dimensión de relaciones interpersonales, indicando que las relaciones con amigos y familiares no se desarrollan de manera satisfactoria.

Yépez (2017) concluye que en el Centro del Adulto Mayor Guadalupe existen relaciones interpersonales deficientes entre los adultos mayores y esto es debido a la limitada comunicación e integración que se tiene.

Del mismo modo, según Bustamante (2015), las relaciones interpersonales deficientes entre los compañeros se atribuyen a una comunicación limitada debido a la desconfianza

y la marginación entre los usuarios. En relación con la integración, se observa la formación de subgrupos, lo que resulta en exclusión dentro del entorno evaluado.

Contreras (2022) indica que la comunicación tiene un efecto positivo en las relaciones interpersonales a través de la práctica de escucha activa y la resolución adecuada de conflictos (p. 55).

Por otro lado, según Sarmiento y Escobar (2018), los adultos mayores que no residen en instituciones presentan puntajes superiores en comparación con aquellos adultos mayores que sí residen en instituciones en términos de calidad de vida en los dominios de salud física, salud psicológica, relaciones interpersonales y medio ambiente.

De acuerdo con Nina (2019), los adultos mayores que no viven en instituciones experimentan mejores condiciones de calidad de vida incluyendo aspectos como su salud física, el apoyo familiar, la independencia y la satisfacción con la vida. La calidad de vida de los adultos mayores no institucionalizados se compara a la calidad de vida de los adultos mayores institucionalizados, quienes presentan una calidad de vida inferior al primer grupo.

Es crucial destacar que "una adecuada calidad del entorno en el que viven los adultos mayores influye en su satisfacción y facilita su adaptación al proceso de institucionalización, teniendo un impacto positivo en su calidad de vida dentro de los centros de cuidado." (Vassallo, 2019, p. 32)

En tal sentido, las relaciones interpersonales están ligadas al bienestar de los adultos mayores. Codecido (2021) precisa que los adultos mayores institucionalizados recuerdan de manera positiva el servir a otros, asimismo, el tener familia y estar en constante relación con ella. Todo ello permite que puedan contrarrestar situaciones negativas o hechos inesperados, puesto que todo ello es un soporte y les da un sentido a sus vidas.

Es importante tener en cuenta que "la integración social de los adultos mayores, tanto dentro como fuera de los centros de cuidado, puede tener un impacto positivo o negativo en su calidad de vida." (Vassallo, 2019, p. 32)

Por lo tanto, se evidencia que las relaciones interpersonales tendrán un impacto en la calidad de vida tanto de los adultos mayores institucionalizados como de los no institucionalizados.

Entonces, a diferencia de los cinco autores mencionados en un inicio se puede evidenciar que la alta calidad de vida de los adultos mayores no institucionalizados se encuentra relacionado a los diferentes factores que actúan en determinados contextos, puesto que en las cinco investigaciones realizadas a pesar de que los adultos mayores no se encontraban institucionalizados tenían un bajo nivel de calidad de vida.

Asimismo, es posible evidenciar que en otras investigaciones como la de Vassallo, Nina, Sarmiento y Escobar los adultos mayores no institucionalizados pueden tener un alto nivel de calidad y esto va a depender de que se cumplan las dimensiones o aspectos que engloban la calidad de vida, los cuales son: salud física y psicológica, relaciones sociales y factores ambientales.

Es primordial tener en cuenta que para que pueda existir un bienestar social, tiene que existir un buen entorno social, el cual se encuentra constituido con el aspecto físico, en referencia al espacio e infraestructura creados por las personas y por el modo que estos se relacionan y actúan, considerando distintas dimensiones (sociales, culturales, políticas, etc.). (Hernández, Solano y Ramírez, 2021).

Por tal motivo, en esta investigación se estudió el aspecto de relaciones sociales referido a relaciones interpersonales y cómo impacta en la calidad de vida de adultos mayores dentro de un Hospicio tomando en cuenta que cada contexto y lugar es diferente.

## **2.2 Enfoque teórico**

### **2.2.1 Teoría sobre las necesidades (Abraham Maslow)**

Esta teoría está relacionada a la Pirámide de necesidades realizada por Maslow, la cual propone una clasificación por jerarquía de necesidades que tiene como propósito que toda persona las pueda satisfacer, es decir, desde la más básica hasta la más superior, con el objetivo de poder vivir una vida plena y autorrealizada.

Existen dos tipos de necesidades que se pueden entender como generales, puesto que de ellas se desglosan las demás, las cuales contiene la Pirámide de necesidades. De tal manera, el primer tipo de necesidades son las inferiores o deficitarias, estas necesidades contienen a las fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, y de estima. Este tipo de necesidades pueden tener impacto, ya sea positivo o negativo, en las necesidades fisiológicas y psicológicas. El segundo tipo de necesidades son las de desarrollo o

superiores, las cuales están referidas a lograr la autorrealización. Estas necesidades requieren un gran apoyo de influencias exteriores. (Elizalde, Martí y Martínez, 2006).

Las necesidades tienen un orden de suplir y satisfacer, puesto que al satisfacer las que se encuentran en las partes inferiores de la pirámide se tendrá la motivación suficiente para hacer énfasis en satisfacer las superiores.

"Según Maslow, las necesidades básicas son más poderosas y tienen prioridad sobre las demás. Una vez que estas están satisfechas, emergen las necesidades superiores y la persona se motiva para satisfacerlas" (Elizalde, Martí y Martínez, 2006, p. 5).

A continuación, se mencionarán las necesidades en orden jerárquico y según lo postulado por Maslow.

#### Las necesidades fisiológicas

Estas necesidades son identificadas como las necesidades básicas y se encuentran relacionadas a las necesidades fisiológicas del organismo humano como el hambre, el vestirse, la sed, el sueño, etc. Párraga (2017) afirma que "se denominan también homeostáticas, porque contribuyen al equilibrio del estado corporal" (p. 53)

Las necesidades fisiológicas son muy importantes, puesto que si no se satisfacen las personas pueden correr el riesgo de muerte, además que no podrán escalar a satisfacer las otras necesidades de la pirámide de Maslow, sin embargo, es importante recalcar que una vez satisfecha estas necesidades básicas, la persona se motivará para satisfacer las necesidades superiores.

#### Necesidades de seguridad

De esta manera, una vez que las necesidades fisiológicas son satisfechas, se da paso a las necesidades de seguridad que están relacionadas a factores y aspectos que otorgan un sentimiento de seguridad en las personas como salud, trabajo, vivienda, etc.

Elizalde, Martí y Martínez (2006) mencionan que "Estas necesidades se manifiestan en la preocupación por ahorrar, adquirir bienes y seguros, buscando así una vida ordenada,

segura y un futuro predecible, donde los riesgos o peligros para la integridad personal o familiar sean minimizados" (p. 5)

Asimismo, una vez satisfechas hacen que se pierda el miedo y se puede pasar a la siguiente escala de necesidades.

#### Necesidades de amor y pertenencia

Estas necesidades están orientadas a las relaciones sociales, pues las personas buscan integrarse o formar parte de un grupo. Párraga (2017) señala que "cuando hombres o mujeres tienen un nivel de seguridad aceptable, o trabajan para alcanzarlo si no lo tienen, tienden a asociarse en grupos" (p. 54).

En tal sentido, estas necesidades se vinculan con encontrar amigos que les hagan sentir parte de un grupo, que se comparta la identidad y que esta se evidencie en la buena convivencia. Asimismo, tener o formar una familia, en donde se pueda evidenciar la integración, apoyo y sustento.

#### Necesidades de estima

Las necesidades de estima están relacionadas a sentirse bien con nosotros mismos, por lo que se relaciona con el ámbito psicológico. Elizalde, Martí y Martínez (2006) mencionan que "Estas necesidades se pueden dividir en dos tipos: aquellas que se centran en el amor propio y las que están relacionadas con el respeto de los demás (reputación, posición social, fama, etc.)" (p. 6).

Tiene que ver con nuestra autovaloración, identidad y confianza en nosotros mismos en referencia a los demás. Es relevante mencionar que las tres primeras necesidades de la Pirámide de Maslow tienen que haber sido satisfechas para llegar a esta, pues lo que piensen los amigos o familiares va a influir en la autoestima de la persona.

#### Necesidades de autorrealización o metanecesidades

Estas necesidades son establecidas como superiores en la Pirámide de Maslow y son consideradas como la satisfacción de todas las necesidades mencionadas anteriormente.

Elizalde, Martí y Martínez (2006) sostienen que "las personas que logran la autorrealización siguen las normas y modelos de conducta establecidos por la cultura en consonancia con su sentido del deber, pero si estas normas interfieren con su desarrollo personal, pueden reaccionar en contra de ellas fácilmente" (p. 6).

De esta manera, la autorrealización está relacionada con llevar al máximo las capacidades personales de la persona, llegar al éxito. Esto es subjetivo pues dependerán del interés de cada persona, para unos estará relacionado con la educación (distintas áreas), para otros con negocios, dinero, etc.

### 2.2.2 La teoría de la actividad

La teoría de la actividad se encuentra referida a que los adultos mayores que tienen más interacciones sociales podrán gozar de una buena calidad de vida. Esta teoría fue propuesta por Havighurst en 1969 y sugiere que "a excepción de los cambios inevitables de salud y fisiológicos, las personas mayores siguen teniendo las mismas necesidades físicas, psicológicas y sociales" (Yépez, 2018, p. 22).

Merchán y Cifuentes (2014) afirman que:

Havighurst (1961), basándose en un estudio realizado en Kansas City con una población de entre 50 y 90 años, concluyó que las personas que vivían más años libres de discapacidad eran aquellas que participaban en alguna actividad, ya fuera una que habían realizado anteriormente o una nueva que les resultara gratificante. Su estudio concluye que las personas más activas experimentan mayor satisfacción y adaptación (p. 4).

De igual manera, Maddox en 1963 realiza un estudio con 250 personas adultas mayores, donde logró demostrar que su satisfacción se encontraba relacionada con su nivel de actividad. Por tal motivo, se concluye que el incremento de la actividad les proporcionaba una moral alta a las personas adultas mayores. (Merchan y Cifuentes, 2014).

En este sentido, se afirma que las personas que tienen una mayor socialización se adaptan mejor a esta nueva etapa de sus vidas, lo cual significa que sus relaciones sociales impactan en su bienestar de forma positiva.

### 2.2.3 Teoría del apego

Esta teoría menciona que todo ser humano necesita relacionarse, puesto que somos seres sociales, y esto se evidencia en todas las etapas de la vida de una persona.

En este contexto, Yépez (2018) indica que "El proceso de socialización ocurre en el ser humano debido a la necesidad que experimenta de relacionarse o vincularse con otros individuos de su especie desde las etapas más tempranas" (p. 31).

Esta teoría fue planteada por John Bowlby, quien consideraba que el comportamiento del apego era todo aquel que permitía a la persona conseguir o mantener una cercanía con otra persona distinta y generalmente considerada más fuerte y/o sabia, propio del ser humano, de modo que se mostraba un vínculo entre un niño pequeño y sus padres o cuidadores. (Garrido, 2006).

Cobo (2020) menciona que la clasificación de patrones de apego establecida por Ainsworth es la siguiente:

- a) *Apego seguro*: Relacionado con el concepto que el individuo tiene tanto de sí mismo como de los demás.
- b) *Patrón de apego inseguro de tipo evasivo*: El individuo tiene un concepto negativo de su entorno, pero conserva una percepción positiva de sí mismo.
- c) *Patrón de apego inseguro de tipo ansioso-ambivalente*: La figura de apego muestra ambivalencia, siendo a veces insensible y otras veces predispuesta a brindar apoyo.

A pesar de que esta teoría inició teniendo de población a infantes, se evidenció que todas las personas en las diferentes etapas de vida tienen apego, por lo mismo que tienen la necesidad de relacionarse.

"En la edad adulta, los sistemas de apego siguen siendo relevantes, y la investigación indica una correlación entre los distintos tipos de apego y biomarcadores de inmunidad" (Quiroga, 2020, p. 14).

En este sentido, es importante que los adultos mayores desarrollen un apego seguro, puesto que de lo contrario se tendrá un impacto negativo en su salud física y psicológica,

así como también en sus relaciones interpersonales lo cual impedirá que tenga una buena calidad de vida.

#### 2.2.4 Teoría de las habilidades sociales

Respecto a esta teoría, se utilizará las concepciones de Goldstein y sus colaboradores, puesto permiten tener una visión más integral de las habilidades sociales que desarrolla una persona a lo largo de su vida.

En este sentido, Goldstein, Sprafkin, Gershaw y Klein (1989) plantean una clasificación tipología sobre las habilidades sociales, dividido en seis grupos:

- a) Las primeras habilidades sociales abarcan escuchar, iniciar una conversación, mantener una conversación, ser agradecido, hacer cumplidos.
- b) Las habilidades sociales avanzadas incluyen solicitar ayuda, participar activamente, dar y seguir instrucciones, así como disculparse cuando sea necesario.
- c) Las habilidades relacionadas con la inteligencia emocional implican expresar sentimientos propios y comprender las emociones de los demás.
- d) Las alternativas constructivas a la agresión comprenden solicitar permiso, compartir recursos, brindar ayuda, ejercer autocontrol y evitar conflictos.
- e) Las habilidades para manejar el estrés incluyen expresar quejas de manera constructiva, defender a otros, responder eficazmente a la persuasión y gestionar mensajes contradictorios.
- f) Las habilidades de planificación abarcan la toma de decisiones, el establecimiento de metas y el análisis de las causas subyacentes de los problemas.

#### 2.2.5 Enfoque del envejecimiento activo y saludable

De acuerdo con Ramos, Yordi y Miranda (2016), según la OMS, el envejecimiento activo implica aprovechar al máximo las oportunidades de bienestar físico, psicológico y social a lo largo de toda la vida.

En este sentido, la propuesta principal es que la población adulta mayor pueda tener una buena calidad de vida y con ello un bienestar social general. Para ello es importante tomar en cuenta las dimensiones que engloba cada bienestar a fin de que estas puedan tener un impacto en la vida de las personas.

Según Ramos, Yordi y Miranda (2016), la Organización Mundial de la Salud (OMS) establece tres fundamentos estratégicos del envejecimiento activo:

- a) Participación: Las personas mayores tienen el derecho de mantener su conexión con la sociedad, sin importar su edad. Contribuir en programas y actividades, remuneradas o no, es esencial para su desarrollo psicoemocional.
- b) Salud: Se centra en la prevención de enfermedades y la promoción de hábitos saludables para retrasar la dependencia.
- c) Seguridad: Garantizar una protección adecuada ante riesgos o necesidades asegurando beneficios económicos y sanitarios, acceso a servicios y seguridad como consumidores, además de participación activa en la vida pública.

Por tal motivo, esta teoría es una contribución para considerar al adulto mayor como un ser activo, el cual puede tomar sus propias decisiones con autonomía. Por ello, se promueve el envejecimiento activo que se relaciona con la participación en distintos tipos de actividades, tales como las recreativas, culturales y políticas, las cuales aportaran aspectos positivos a su salud y por ello a su calidad de vida.

## **2.3 Marco conceptual**

### **2.3.1 Relaciones interpersonales**

Las relaciones interpersonales implican la interacción mutua entre dos o más individuos, incorporando habilidades sociales y emocionales que fomentan la comunicación efectiva, la escucha activa, la resolución de conflictos y la expresión genuina de uno mismo (Cornejo y Tapia, 2011, p. 224).

De este modo, "la empatía, la comunicación abierta y la reciprocidad son fundamentales para el desarrollo de relaciones interpersonales saludables." (Lacunza Y Contini, 2016, p. 76)

#### **2.3.1.1 Integración social**

Otra perspectiva sobre las relaciones interpersonales las define como vínculos establecidos entre al menos dos individuos, siendo fundamentales en la vida social. En cualquier contexto sociocultural, la convivencia entre personas facilita tanto el conocimiento mutuo como el autoconocimiento (Moreno y Pérez, 2018 citado por Serezade, Carpio, Laura y Flores, 2021).

En esta definición se puede evidenciar la integración social, puesto que en las relaciones interpersonales se comparte un espacio sociocultural y se convive con otros individuos.

Turner (1981), citado por Howard (2013), señala que, de acuerdo con Durkheim, la integración social implica que las pasiones de los individuos son controladas por símbolos culturales compartidos. Asimismo, las personas se conectan con las instituciones a través de rituales y rutinas diarias en las que todas participan, lo que refuerza su normatividad. Además, menciona que las acciones son reguladas y coordinadas por normas sociales y estructuras políticas legítimas, y que las desigualdades presentes son percibidas como legítimas.

Por tal motivo es importante la participación e integración de los individuos dentro de un espacio compartido, puesto que de este modo se fortalecen sus relaciones interpersonales.

#### 2.3.1.2 Escucha activa

De esta manera, se puede apreciar las habilidades sociales, tales como la escucha activa y la resolución de conflictos, puesto que estas permitirán que se pueda establecer una buena relación interpersonal y con ello una buena comunicación.

En tal sentido, “la escucha activa implica prestar completa atención y concentración a las palabras y pensamientos expresados, comprendiendo el mensaje y asegurándole al interlocutor que se ha entendido correctamente.” (Cárdenas, 2019, p. 29).

#### 2.3.1.3 Interacción social

“La interacción puede ser vista como algo que sucede entre los individuos, pero también puede ser comprendida como algo que ocurre entre colectividades” (Domingues, 2017, p. 46)

Asimismo, las interacciones integran a las relaciones sociales que se establecen a lo largo de la vida, esto se da como respuesta del amplio conjunto de sistemas económicos, educativos, políticos, culturales, ocupacionales y familiares. Asimismo, estas interacciones sociales fomentan el intercambio de sentimientos que potencian o mitigan la oferta y recepción de asistencia relacionada con el mantenimiento de la salud. (Uhlmann, Facchini, Nedel, Wachs, Kessler y Thumé, 2021).

Por ello, las interacciones sociales están vinculadas con el entorno social, es decir, la sociedad en general. Hernández, Solano y Ramírez (2021) mencionan "El entorno formado por todas las creaciones humanas que rodean a las personas y con las que interactúan, incluyendo infraestructuras, relaciones sociales y el entorno cultural circundante."

En tal sentido, existen dos aspectos del entorno social que son el material e inmaterial. Por un lado, el material abarca la infraestructura, servicios públicos, remuneración, y nivel educativo, que influyen en la salud física y mental de las personas. Por otro lado, el inmaterial incluye las relaciones familiares, prácticas culturales y valores sociales arraigados en la familia. Estos aspectos son fundamentales para entender el entorno social y su impacto en el bienestar humano. (Hernández, Solano y Ramírez, 2021)

En este sentido, es notorio que la interacción social está muy relacionada a la integración social, puesto que permite que los individuos o personas se puedan relacionar y, posteriormente, puedan integrarse e incluirse de forma activa y participativa en la sociedad, con lo cual se crea una buena convivencia.

#### 2.2.1 Calidad de vida

A lo largo de la historia se han dado muchas conceptualizaciones respecto al concepto de calidad de vida, debido a las interpretaciones que le dan diversos autores. A continuación, se mencionarán algunas.

Según Mendoza y Pujaico (2019), Velarde y Ávila definen la calidad de vida como un estado de bienestar influenciado por diversos factores como empleo, vivienda, acceso a servicios públicos, comunicaciones, urbanización, criminalidad, contaminación ambiental y otros elementos del entorno social, que afectan el desarrollo humano de una comunidad.

Ardila (2003), citado por Cornejo (2016), describe la calidad de vida como el estado en el que se realizan las capacidades potenciales de la persona, abarcando aspectos tanto subjetivos como objetivos. Incluye una sensación subjetiva de bienestar físico, psicológico y social, destacando aspectos como la intimidad, la expresión emocional, la percepción de seguridad, la productividad personal y la percepción de salud. A nivel

objetivo, considera el bienestar material, las relaciones armoniosas con el entorno físico y social, y la salud medida objetivamente (p. 43-44).

Asimismo, las concepciones de calidad de vida están vinculadas con las diversas necesidades humanas. Algunas de estas necesidades son fundamentales y, una vez satisfechas, dejan de requerir atención, mientras que otras perduran y se centran en las relaciones interpersonales y el bienestar emocional individual. Esto se evidencia en la pirámide que realizó Maslow en 1991 en base a las jerarquías de las necesidades. Cuando el ser humano ya tiene cubiertas las necesidades fisiológicas o básicas empieza a preocuparse por su seguridad en el futuro. Después de satisfacer sus necesidades básicas de seguridad física, los individuos buscan aceptación social y pertenencia a grupos sociales. Una vez integrados en estos grupos surge la necesidad de obtener poder y reconocimiento. Finalmente, aquellos que han alcanzado estos niveles aspiran a la autorrealización y a sentirse cómodos consigo mismos (Salaz y Garzón, 2013).

Estas definiciones de calidad de vida servirán para complementar más el concepto, sin embargo, para esta investigación se utilizará la definición de la Organización Mundial de Salud (OMS).

La OMS (1996) menciona que:

La calidad de vida se determina por cómo percibe el individuo su posición dentro del entorno cultural y los valores predominantes, así como en relación con sus metas, expectativas, criterios y preocupaciones. Este concepto se ve influenciado por su salud física, estado psicológico, nivel de autonomía, relaciones sociales, condiciones ambientales y creencias personales (p. 385).

#### 2.2.1.1 Salud general

La salud en general para fines de esta investigación se encuentra relacionada a dos aspectos, la salud psicológica y la salud física.

La OMS (1948) citado por Alcántara (2018) menciona que “La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (p.96)

Por un lado, se afirma que:

La salud física generalmente está interconectada con la actividad física regular, que implica el ejercicio constante con el propósito de obtener beneficios que contribuyan al bienestar del individuo. Esto también está relacionado con una mejor autoestima, autoconocimiento y autoconcepto, facilitando así un mejor desempeño en las actividades cotidianas en cualquier ámbito, y promoviendo las relaciones interpersonales y el reconocimiento social (González Ceballos y Palacios Lenis, 2017, como se citó en Gómez y Montero, 2019).

Por otro lado, OMS define la salud mental como el estado de bienestar que capacita a cada individuo para alcanzar su potencial, manejar las tensiones normales de la vida, trabajar de manera productiva y contribuir a su comunidad (Rondón, 2006).

#### 2.2.1.2 Relaciones sociales

Las relaciones sociales son el intercambio o la interacción entre las personas que se encuentran a nuestro alrededor. En ese sentido, a lo largo de nuestra vida vamos formando redes de apoyo o sociales que nos permiten mantenernos interconectados, lo cual impacta en nuestra vida social de manera positiva.

Es importante mencionar a las redes de apoyo social, las cuales son el “Conjunto de organizaciones que trabajan de manera conjunta en pro de alguna causa. Montoya. G, Zapata. C y Cardona. B (2002).” Citado en Gonzales (2019).

Asimismo, Buendía J. (1994) citado por Aranda y Pando (2013), menciona que la red social es considerada como la interacción de relaciones sociales en las que las personas están inmersas. Asimismo, Bott Elizabeth afirmaba que la red social es una red de configuración social en la que algunas unidades externas que la componen mantienen relaciones sociales entre sí.

#### 2.2.1.3 Medio Ambiente

El medio ambiente según la Real Academia Española (2023) es el “conjunto de circunstancias o condiciones exteriores a un ser vivo que influyen en su desarrollo y en sus actividades.”

Las condiciones que influyen en el desarrollo de un individuo se han visto amenazadas por la contaminación ambiental. Araujo (2010) afirma que “todas las actividades humanas y los fenómenos naturales van acompañados de emisiones de gases, vapores, polvos y partículas.” (p. 1)

De este modo, Encinas (2011) menciona que:

La contaminación se refiere a la presencia no deseada de sustancias o formas de energía en el aire, agua o suelo, en concentraciones que pueden afectar negativamente el confort, la salud y el bienestar de las personas, así como el uso y disfrute de los recursos contaminados. Un medio ambiente (como el aire, el agua o el suelo) se considera contaminado cuando contiene elementos materiales o formas de energía (como ruido o calor) que tienen efectos adversos. Si estos elementos no causan efectos negativos, el medio ambiente no se considerará contaminado y estos elementos no serán clasificados como contaminantes (p. 3).

### 2.2.2 Comunicación

La UNESCO (2014) menciona que:

La comunicación implica el intercambio de ideas, mensajes e información, fomentando la participación y el diálogo. Además, desempeña un papel crucial en la promoción del pluralismo al facilitar que las personas expresen sus ideas y las compartan con los demás. También contribuye significativamente a la formación de identidades individuales y colectivas al apoyar el proceso de creación de identidad dentro de diversos grupos y culturas, y permite la interacción con individuos de otros grupos y culturas.

#### 2.2.2.1 Estilos de comunicación

Según Kreitner y Kinicki (1999), citados por Olmos y Herazo (2009), los emisores se caracterizan por su actitud hacia el interlocutor, esta diversidad de actitudes da lugar a tres estilos fundamentales de comunicación: pasivo, asertivo y agresivo.

##### *Estilo pasivo*

En este estilo de comunicación las personas tienen el temor a ser rechazados, incomprendidos o a hacerle daño a otras personas, en consecuencia, prefieren no expresar sus ideas, pensamientos o sentimientos. Este estilo se enfoca en valorar las opiniones e ideas de las demás personas, mientras subordina las propias. (Olmos y Herazo, 2009)

##### *Estilo agresivo*

Este estilo de comunicación es considerado como opuesto al pasivo, puesto que se subordinan las ideas, opiniones y sentimientos de las otras personas, y solo se toman en cuenta las propias. (Olmos y Herazo, 2009)

### *Estilo asertivo*

Respecto a este estilo de comunicación, es indicado como el más adecuado, puesto que equilibra a la otra persona y a uno mismo en cuestión de intereses. Se trata de una conducta y no de una característica de la personalidad, donde se utilizan las habilidades sociales a fin de resolver algún conflicto. (Alonso, 2017)

### 2.2.3 Trabajo en equipo

El trabajo en equipo se define como un proceso dinámico y adaptativo en el cual un grupo de individuos colabora hacia una meta común, aprovechando sus conocimientos, habilidades y actitudes complementarias mediante la coordinación y el liderazgo, contribuyendo así al rendimiento efectivo del equipo (Mendoza, Salazar y Rodríguez, 2019, p. 207).

Del mismo modo, Mendoza, Salazar y Rodríguez (2019) mencionan que los autores Salas, Burke y Cannon- Bowers, afirman que el trabajo en equipo contiene siete principios básicos, los cuales son:

1. El trabajo en equipo implica una combinación de comportamientos, conocimientos y actitudes flexibles y adaptativos.
2. Es fundamental en el trabajo en equipo que los miembros coordinen sus acciones y se sientan cómodos ofreciendo y recibiendo retroalimentación.
3. Los integrantes colaboran entre sí, brindando apoyo mutuo.
4. La comunicación dentro del trabajo en equipo se caracteriza por ser clara y precisa.
5. Se requiere coordinar acciones colectivas interdependientes en el trabajo en equipo.
6. El liderazgo es esencial en el trabajo en equipo para dirigir, planificar y distribuir las actividades de manera efectiva.
7. El contexto y los requisitos específicos de las actividades influyen en el trabajo en equipo.

#### 2.2.3.1 Compañerismo

En relación con esto, el trabajo en equipo demuestra el compañerismo, como señala Morales (2019), quien destaca que el compañerismo se manifiesta en el trato amable hacia los demás, tanto a nivel individual como grupal, donde los miembros de una comunidad se apoyan mutuamente en la búsqueda de objetivos comunes (p. 19).

Asimismo, en cuanto al papel, perfil o rol que desempeñan los miembros de un equipo, varios autores describen un conjunto de patrones de comportamiento esperados para quienes ocupan posiciones específicas en una unidad social. Esta perspectiva simplifica considerablemente la comprensión del comportamiento individual dentro de un equipo (Gómez y Acosta, 2003).

Entonces, después de lo mencionado se entiende que se le da énfasis a la unidad que existe dentro de un trabajo en equipo, puesto que el éxito del mismo dependerá de la unidad de las personas que tienen el mismo objetivo y con ello otros factores tales como el trato y la comunicación que se den dentro del grupo.

#### 2.2.4 Rol del trabajador social

Los roles primordiales que un trabajador social considera actualmente son los siguientes: planificador, orientador, gestor de recursos y propuestas, animador, activador de equipos, articulador de políticas sociales, coordinador, capacitador, educador, informador, mediador, concientizador, supervisor, guía, ejecutor y promotor.

Estos roles implican un trabajo directo con individuos, grupos y comunidades para fortalecer capacidades y habilidades y abordar problemas, enfocándose menos en asumir un rol meramente asistencial (Alarcón y Lai, 2007).

##### 2.2.4.1 Rol de mediador

En la actualidad, el Trabajador Social, sin importar el ámbito profesional en el que se desempeñe, siempre está en contacto con individuos, familias, grupos y comunidades que en algún momento enfrentan conflictos. En muchos casos, las partes en disputa requieren la intervención de una tercera persona neutral para alcanzar un acuerdo. Por ello, el Trabajador Social actúa como mediador, facilitando un acercamiento mutuo y eliminando barreras (Álvarez et al., 2002).

### 2.2.5 Situaciones de conflicto

Las situaciones de conflicto se dan en circunstancias en las cuales las personas o individuos no llegan a un consenso sobre algún tema o idea en específico.

Además, el conflicto se define como la interacción entre individuos interdependientes que perciben metas incompatibles y obstáculos mutuos para alcanzar dichas metas (Folger, 1997, como se citó en Gil, 2020).

Según Fuquen (2003), el conflicto también puede ser visto como un estado emocional doloroso, surgido de tensiones entre deseos opuestos y contradictorios que resultan en dificultades tanto interpersonales como sociales. Este estado frecuentemente se manifiesta en forma de estrés, siendo una experiencia común (p. 266).

#### 2.2.5.1 Tipo de conflictos

Respecto a la tipología de conflictos, se tiene la propuesta por Hernández, et al. en el año 2000, quien menciona los siguientes tipos de conflictos. (Hernández, 2012).

- a) Conflicto de intereses: Según Hernández (2012), el conflicto de intereses abarca aspectos como el poder, prestigio, recursos, reconocimiento, mejora de posiciones, inclusión y representación, oportunidades de desarrollo, necesidades de cambio, seguridad personal y patrimonio (p. 26).
- b) Conflicto de valores: Estos tipos de conflictos se encuentran referidos a la diferencia de culturas, tradiciones, religión, y creencias básicas. Asimismo, es entendido como un sistema simbólico compartido que motivan actitudes, conductas y acciones. (Hernández, 2012).
- c) Conflicto de derechos: Según Hernández (2012), el conflicto de derechos se refiere a la facultad reconocida de una persona o grupo para actuar o demandar en base a una norma o acuerdo legal (p. 26).

#### 2.2.5.2 Resolución de conflictos

Por otro lado, respecto a la resolución de conflictos, Berroterán (2011) menciona que:

Ante posiciones divergentes, la mediación busca facilitar el acercamiento y entendimiento entre las partes en conflicto. La tolerancia, según la Declaración de

Principios de Tolerancia de la UNESCO (1995), se define como la "Armonía en la diferencia", ayudando así en la búsqueda de soluciones mediante el respeto mutuo e incondicional hacia diversos puntos de vista. Desde esta perspectiva, en la mediación de conflictos se presenta la oportunidad de aprender a valorar la diversidad y las diferencias en valores, virtudes y principios (p. 58).

### **2.3 Marco contextual**

La población adulta mayor es considerada como una población vulnerable, junto a las mujeres, niñas, niños y adolescentes. Por tal motivo, es importante que la población adulta mayor pueda tener una buena calidad de vida y un bienestar social. Por ello, el Estado y la comunidad deben realizar una labor conjunta para cumplir tal propósito.

De acuerdo con el aspecto socioeconómico de los adultos mayores el INEI (2017) menciona que:

Menos de la mitad de los adultos mayores (43,8%) tienen acceso a una pensión: el 22,5% está afiliado al sistema de la ONP, mientras que el 11,5% está afiliado a alguna AFP. Un 6,5% recibe una renta del sistema público bajo el régimen de cédula viva, equivalente a su última remuneración laboral, y un 3,3% percibe otro tipo de pensión.

De esta manera, se puede deducir que el 34.9% de adultos mayores no reciben ningún tipo de pensión, lo cual evidencia la vulnerabilidad económica en la que se encuentran.

En este sentido, respecto a las pensiones de la población adulta mayor se puede evidenciar que según la Defensoría del Pueblo (2019) afirma que:

El 94,71% de las mujeres adultas mayores y el 78,57% de los adultos mayores no están registrados en ningún sistema de pensiones. En el caso de las mujeres, esta exclusión del derecho a la pensión afecta al 95 de cada cien, una cifra notablemente alta que repercute significativamente en sus condiciones de vida y en la limitación de sus derechos al no tener acceso a la seguridad social. (p. 23)

Es importante mencionar que la población a estudiar son las adultas mayores del Hospicio Santa Gemma Galgani, las cuales se encuentran en el distrito del Rímac, en la provincia de Lima y departamento de Lima. De esta población, la mayoría de adultas mayores no cuentan con una pensión económica, lo cual también impacta en su calidad de vida.

Una de las expresiones de la política social peruana en favor de la población adulta mayor en nuestro país, se evidencia en la promulgación de la Ley de la Persona Adulta Mayor N° 30490 donde se establecen los derechos de las personas adultas mayores, que incluyen: a) disfrutar de una vida digna, plena, independiente, autónoma y saludable; b) no ser discriminados por razones de edad ni ser objeto de estereotipos negativos; c) igualdad de oportunidades; d) recibir atención integral, cuidado y protección familiar y social según sus necesidades; e) vivir en familia y envejecer en el hogar y comunidad; f) vivir libres de cualquier tipo de violencia; g) acceder a programas educativos y de capacitación; h) participar activamente en la sociedad en aspectos social, laboral, económico, cultural y político; i) recibir atención preferencial en servicios públicos y privados; j) recibir información adecuada y oportuna en todos los trámites; k) realizar actividades adecuadas a su capacidad física e intelectual; l) dar su consentimiento informado en todas las decisiones de su vida; m) recibir atención integral en salud y participar activamente en su proceso de atención, con escucha activa y empática por parte del personal de salud; n) acceder a condiciones adecuadas si está privado de libertad; ñ) acceso a la justicia.

Asimismo, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2020) menciona en la Política Nacional Multisectorial para las Personas Adultas Mayores que en materia de política pública el Estado peruano ha desarrollado tres instrumentos respecto a la población adulta mayor. En este sentido, el primer instrumento es la “Política Nacional en relación a las Personas Adultas Mayores”- PNPAM. El segundo instrumento es el Plan nacional para las Personas Adultas Mayores 2013-2017. El tercer instrumento fue la Estrategia Nacional de Desarrollo e inclusión social.

Estos tres instrumentos tienen el objetivo en común de dignificar y hacer valer los derechos de la Población Adulta Mayor a fin de brindarles una calidad de vida que les permita tener un bienestar social.

Respecto al ámbito social, es necesario resaltar que las relaciones sociales son muy importantes a lo largo de la vida, puesto que permite formar relaciones interpersonales que sirven de apoyo y sustento. Esto se puede evidenciar en mayor proporción en la población adulta mayor, puesto que estas relaciones les motivarán a participar y mejorarán su estado de ánimo.

El bienestar de los adultos mayores puede variar según su integración y pertenencia social. Mantener una vida socialmente activa puede contribuir al sentimiento de pertenencia y continuidad dentro del grupo social, lo que influye positivamente en su bienestar personal e integral (Herzog et al., 1998, citado en Carmona, 2015).

Es por ello, que es relevante que la población adulta mayor pueda fortalecer sus relaciones interpersonales, con sus familiares y personas de su entorno, a fin de que ello impacte positivamente en sus vidas.

## **CAPITULO 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1. Tipo, diseño y metodología de la investigación**

La presente investigación es de tipo enfoque cualitativo, de diseño observacional – descriptivo, y tiene método inductivo – no experimental.

De acuerdo al enfoque cualitativo, Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014) mencionan que se enfoca en realizar registros narrativos de fenómenos, los cuales son estudiados mediante técnicas como la observación y entrevista. Asimismo, resaltan que en la investigación cualitativa el investigador es el instrumento mismo, pues la veracidad y validez se encuentran en la manera en que este realiza la investigación utilizando sus destrezas, competencias y habilidades en su trabajo profesional.

La investigación tiene presente el estudio observacional, puesto que el investigador no interviene en el espacio de estudio y se limita a observar. De la misma manera, la investigación es descriptiva, pues se centra en estudiar una situación para poder describir sus peculiaridades. Veiga, De la Fuente y Zimmermann (2008) afirman que la característica fundamental de los estudios descriptivos es que se limitan a retratar el fenómeno investigado sin buscar establecer ninguna relación causal temporal con otros fenómenos.

El método es inductivo, puesto que se parte desde principios particulares para llegar a conclusiones generales.

Asimismo, el estudio es no experimental, pues “en estos diseños no se manipulan las variables, los fenómenos se observan de manera natural, para posteriormente analizarlos.” (Arispe, Yangali, Guerrero, Lozada, Acuña y Arellano, 2000, p. 69)

### **3.2. Unidad de análisis**

Población adulta mayor del Hospicio Santa Gemma Galgani ubicado en el distrito del Rímac, Lima - Perú.

### **3.3. Población de estudio**

La población de la investigación se encuentra conformada por 33 adultas mayores que residen dentro del Hospicio Santa Gemma Galgani, ubicado en el distrito del Rímac, Lima- Perú.

### **3.4. Tamaño de la muestra**

La muestra de la investigación se encuentra conformada por 11 adultas mayores que residen dentro del Hospicio Santa Gemma Galgani, ubicado en el distrito del Rímac, Lima- Perú.

### **3.5. Selección de la muestra**

La selección de muestra es no probabilística, de esta manera es importante resaltar que “las muestras no son representativas por el tipo de selección, son informales o arbitrarias y se basan en supuestos generales sobre la distribución de las variables en la población.” (Pimienta, 2000, p. 265)

Se utiliza el diseño de muestro teórico o intencionado, del cual según Crespo y Salamanca (2007) menciona que:

Aunque el muestreo comience con voluntarios y luego se lleve a cabo un proceso de avalancha, normalmente se progresa hacia una estrategia de muestreo intencional a medida que avanza el estudio, basándonos en las necesidades de información identificadas en los resultados iniciales. (p. 2)

Además, la muestra será de 11 adultas mayores del Hospicio Santa Gemma Galgani, quienes cumplan los criterios mencionados posteriormente.

#### **Criterios de inclusión**

- Adultas mayores que se encuentran residiendo actualmente en el Hospicio Santa Gemma Galgani ubicado en el distrito del Rímac, Lima- Perú.
- Adultas mayores del Hospicio Santa Gemma Galgani que deseen participar de forma voluntaria en la investigación.
- Adultas mayores que se encuentren aptas mentalmente para dar su consentimiento informado por escrito de participación en el estudio.

#### **Criterios de exclusión**

- Adultas mayores que no estén residiendo actualmente en el Hospicio Santa Gemma Galgani.
- Adultas mayores del Hospicio Santa Gemma Galgani que no deseen participar en la investigación.
- Adultas mayores que no se encuentren aptas mentalmente para dar su consentimiento informado por escrito de participación en el estudio.

### **3.6. Técnicas de recolección de datos**

La investigación emplea la técnica de la entrevista, que permite obtener información detallada porque el informante comunica oralmente al investigador detalles sobre un tema específico o un evento de su vida. (Vargas, 2012).

Respecto al tipo de entrevista, se optó por elegir la entrevista no estructurada, puesto que permitirá proporcionar mayor información. De esta manera Folgueiras (2016) afirma que la entrevista no estructurada o en profundidad se realiza sin un guion previo estructurado. Asimismo, las preguntas realizadas son abiertas y no tienen ninguna categoría de respuesta a priori.

### **3.7. Técnicas de procesamiento de la información**

El procesamiento de la información se realizó utilizando el programa Excel, y los resultados se consignaron y presentaron en tablas, según las categorías de análisis. Asimismo, se elaboraron cuadros que sintetizaron y generalizaron las respuestas.

Es importante mencionar que, para las respuestas de datos generales, se utilizaron gráficos que permitieron visualizar mejor los resultados.

## **Hipótesis**

### **3.8.1 General**

- Las relaciones interpersonales entre la población adulta mayor del Hospicio Santa Gemma Galgani, tienen una influencia significativa en relación a su calidad de vida.

### **3.8.2 Específicas**

1. La comunicación dentro la población adulta mayor del Hospicio Santa Gemma Galgani, impacta en su calidad de vida.
2. El trabajo en equipo en las actividades o acciones grupales, tales como en las actividades recreativas, en donde las adultas mayores del Hospicio Santa Gemma Galgani participan y se integran influye en relación su calidad de vida.
3. El rol del trabajador social es de mediador en las situaciones de conflicto dentro de las relaciones interpersonales de la población, por lo que su intervención contribuiría a la calidad de vida de las adultas mayores del Hospicio Santa Gemma Galgani.

### 3.9 Matriz de categorización

| OBJETIVO GENERAL                                                                                                                                                                       | OBJETIVOS ESPECÍFICOS                                                                                                                                                            | PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN                                                                                                                                                                        | HIPÓTESIS GENERAL                                                                                                                                                      | HIPÓTESIS ESPECÍFICA                                                                                                                                                                                                                   | VARIABLES         |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--|
| Determinar la influencia de las relaciones interpersonales entre la población adulta mayor del Hospicio Santa Gemma Galgani- Rímac y su relación en su calidad de vida en el año 2023. | Conocer la comunicación entre la población adulta mayor del Hospicio Santa Gemma Galgani- Rímac y su relación con su calidad de vida en el año 2023.                             | ¿Cómo es la comunicación entre la población adulta mayor del Hospicio Santa Gemma Galgani- Rímac en relación con su calidad de vida en el año 2023?                                               | Las relaciones interpersonales entre la población adulta mayor del Hospicio Santa Gemma Galgani, tienen una influencia significativa en relación a su calidad de vida. | La comunicación dentro la población adulta mayor del Hospicio Santa Gemma Galgani, impacta su calidad de vida.                                                                                                                         | Comunicación      |  |
|                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                        | Calidad de vida   |  |
|                                                                                                                                                                                        | Identificar la influencia del trabajo en equipo en las actividades o acciones grupales de la población adulta mayor del Hospicio Santa Gemma Galgani- Rímac y su relación con su | ¿Cómo influye el trabajo en equipo en las actividades o acciones grupales de la población adulta mayor del Hospicio Santa Gemma Galgani- Rímac en relación con su calidad de vida en el año 2023? |                                                                                                                                                                        | El trabajo en equipo en las actividades o acciones grupales, tales como en las actividades recreativas, en donde las adultas mayores del Hospicio Santa Gemma Galgani participan y se integran influye en relación su calidad de vida. | Trabajo en equipo |  |
|                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                        | Calidad de vida   |  |

|  |                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                        |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | calidad de vida en el año 2023.                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                        |
|  | Identificar la intervención de/ la trabajador/a social para reforzar las relaciones interpersonales de la población adulta mayor del Hospicio Santa Gemma Galgani- Rímac en relación con su calidad de vida. | ¿De qué manera intervendría el/la trabajador/a social para reforzar las relaciones interpersonales de la población adulta mayor del Hospicio Santa Gemma Galgani-Rímac en relación con su calidad de vida en el año 2023? |  | El rol del trabajador social de mediador en las situaciones de conflicto dentro de las relaciones interpersonales de la población, por lo que su intervención contribuiría a la calidad de vida de las adultas mayores del Hospicio Santa Gemma Galgani. | Rol del trabajador social<br>Situaciones de conflicto<br>Relaciones interpersonales<br>Calidad de vida |

### 3.10 Operacionalización de variables

| VARIABLE                   | DEFINICIÓN                                                                                                             | CATEGORÍA          | SUBCATEGORÍA              | PREGUNTA                              |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------|---------------------------------------|
| Relaciones interpersonales | Las interacciones entre personas, denominadas relaciones interpersonales, abarcan el intercambio mutuo entre dos o más | Integración social | - Nivel de socialización. | ¿Cuántas amigas tiene en Santa Gemma? |

|                                                                                                                                                                                                                                                    |                    |                     |                          |                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>individuos. Estas relaciones requieren habilidades tanto sociales como emocionales que facilitan una comunicación eficaz, una escucha atenta, la resolución de conflictos y la expresión genuina del yo. (Cornejo y Lourdes, 2011, p. 224).</p> |                    |                     |                          |                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |                    |                     |                          | ¿Qué cualidad considera importante para formar parte de un grupo de amistad? ¿Por qué? |
|                                                                                                                                                                                                                                                    | Escucha activa     | - Nivel de atención | - Nivel de participación | ¿Participa en las actividades que se realizan en Santa Gemma? ¿Por qué?                |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |                    |                     |                          | ¿Cuándo usted da opiniones o habla sobre un tema, se siente escuchada?                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |                    |                     |                          | ¿Le gusta escuchar a las demás personas?                                               |
|                                                                                                                                                                                                                                                    | Interacción social | -Entorno social     |                          | ¿Cómo considera que es el servicio en el centro de salud en donde asiste?              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |                    |                     |                          | ¿Cómo es la relación entre usted y sus compañeras?                                     |

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                     |                  |                                                                                                             |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                     |                  | ¿Con que frecuencia visita o recibe la visita su familia?                                                   |
| Calidad de vida | La OMS describe la calidad de vida según la percepción que tiene el individuo sobre su posición en el entorno cultural y en el sistema de valores en que vive, así como en relación con sus objetivos, expectativas, criterios y preocupaciones. Todo ello matizado, por supuesto, por su salud física, su estado psicológico, su grado de independencia, sus relaciones sociales, los factores ambientales y sus | Salud general       | - Física         | ¿Actualmente, tiene alguna dolencia física?                                                                 |
|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                     |                  | ¿Tiene algún dolor físico que le impide realizar actividades cotidianas como lavar, cocinar, bañarse, etc.? |
|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                     | - Psicológica    | ¿Tiene sentimientos negativos, tales como tristeza y/o ansiedad?                                            |
|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Relaciones sociales | - Redes de apoyo | ¿Si es que tuviera un problema quienes cree que serían las personas que le brindarían apoyo?                |
|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                     |                  | ¿Con que frecuencia se reúne con su grupo de amigas?                                                        |

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                     |                         |                           |                                                                                                                                     |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | creencias personales. ( p. 385).                                                                                                                                                                                                                                    | Medio Ambiente          | - Contaminación percibida | ¿Considera que el ambiente en el que vive es saludable?<br><br>¿Considera que hay una buena limpieza y orden en su hogar?           |
| Comunicación      | La comunicación es el intercambio de ideas, mensajes e información. La comunicación requiere participación y diálogo, y es crucial para mantener el pluralismo, ya que facilita que las personas expresen sus ideas y las hagan accesibles a otros. (UNESCO, 2014). | Estilos de comunicación | - Pasivo                  | ¿Si está en desacuerdo con una opinión de otra compañera cómo lo comunica?<br><br>¿Cómo cree que sus demás compañeras se comunican? |
|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                     |                         | - Agresivo                |                                                                                                                                     |
|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                     |                         | - Asertivo                |                                                                                                                                     |
| Trabajo en equipo | El trabajo en equipo es un proceso adaptativo y en evolución, en el que un                                                                                                                                                                                          | Compañerismo            | - Trato                   | ¿Cómo considera que sus compañeras le tratan?                                                                                       |

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |             |                                                   |                                                                                                                                                                     |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                           | grupo de personas comparte un objetivo común y utiliza sus conocimientos, habilidades y actitudes de manera complementaria, mediante una adecuada coordinación y liderazgo para asegurar el rendimiento efectivo del equipo. (Mendoza, Salazar y Rodríguez, 2019, p. 207).                                                                  |             |                                                   | Dentro de Santa Gemma, ¿considera que todas son tratadas por igual?                                                                                                 |
|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |             | - Unidad                                          | ¿Usted cree que existe unión dentro de Santa Gemma?                                                                                                                 |
| Rol del trabajador social | Los principales roles que tiene en cuenta un trabajador social son los siguientes: planificador, orientador, gestor de recursos y propuestas, animador, activador de equipos o conformador de equipo, articulador de las políticas sociales, coordinador, capacitador, educador, informador, mediador, concientizador, supervisor, guiador, | Mediador    | - Mediación en diversos tipos de conflictos.      | ¿Considera que la presencia de un trabajador social o trabajadora social de manera constante contribuiría a mejorar la convivencia dentro de Santa Gemma? ¿Por qué? |
|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Otros Roles | Planificador, gestor, educador, coordinador, etc. | ¿De qué otra forma cree que ayudaría la presencia de un trabajador o trabajadora social en Santa Gemma?                                                             |

|                          |                                                                                                                                                              |                          |                            |                                                                     |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------|
|                          | ejecutor, promotor.<br>(Alarcón y Lai, 2007).                                                                                                                |                          |                            |                                                                     |
| Situaciones de conflicto | Las situaciones de conflicto se dan en circunstancias en las cuales las personas o individuos no llegan a un consenso sobre algún tema o idea en específico. | Tipos de conflictos      | - Conflicto de intereses.  | ¿Por qué surgen los problemas o conflictos dentro de Santa Gemma?   |
|                          |                                                                                                                                                              |                          | - Conflicto de valores     |                                                                     |
|                          |                                                                                                                                                              |                          | - Conflicto de derechos    |                                                                     |
|                          |                                                                                                                                                              | Resolución de conflictos | - Respuesta a un conflicto | ¿Cómo reacciona usted ante un conflicto o problema que se presenta? |
|                          |                                                                                                                                                              |                          |                            | ¿Cómo se solucionan los conflictos que surgen en Santa Gemma?       |

### **3.11 Variables, categorías y subcategorías**

#### **3.11.1 Relaciones interpersonales**

##### **3.11.1.1 Categorías**

- Integración social
- Escucha activa
- Interacción social

##### **3.11.1.2 Subcategorías**

- Nivel de socialización
- Nivel de participación
- Nivel de atención
- Entorno social

#### **3.11.2 Calidad de vida**

##### **3.11.2.1 Categorías**

- Salud general
- Relaciones sociales
- Medio ambiente

##### **3.11.2.2 Subcategorías**

- Física
- Psicológica
- Redes de apoyo
- Contaminación Percibida

#### **3.11.3 Comunicación**

##### **3.11.3.1 Categorías**

- Estilos de comunicación

##### **3.11.3.2 Subcategorías**

- Pasivo
- Agresivo
- Asertivo

#### **3.11.4 Trabajo en equipo**

##### **3.11.4.1 Categorías**

- Compañerismo

##### **3.11.4.2 Subcategorías**

- Trato

- Unidad

### 3.11.5 Rol del trabajador social

#### **3.11.5.1 Categorías**

- Mediador
- Otros Roles

#### **3.11.5.2 Subcategorías**

- Mediación en diversos tipos de conflictos
- Planificador, gestor, educador, coordinador, etc.

### 3.11.6 Situaciones de conflicto

#### **3.11.6.1 Categorías**

- Tipos de conflictos
- Resolución de conflictos

#### **3.11.6.2 Subcategorías**

- Conflicto de intereses
- Conflicto de valores
- Conflicto de derechos
- Respuesta a un conflicto

## **CAPÍTULO 4. RESULTADOS, DISCUSIÓN, COMPROBACIÓN DE LAS HIPÓTESIS**

En el siguiente apartado se mencionarán los resultados de la entrevista realizada a las adultas mayores del Hospicio Santa Gemma Galgani, en relación a sus relaciones interpersonales, lo cual lleva a su convivencia en el año 2023. Para ello se tendrá en cuenta las variables, las cuales son seis: relaciones interpersonales, calidad de vida, comunicación, trabajo en equipo, rol del trabajador social y situaciones en conflicto.

Asimismo, estas variables tienen sus respectivas categorías, las cuales comprenden la integración social, la escucha activa, la resolución de conflicto, la salud general, las relaciones sociales, el medio ambiente, los estilos de comunicación, el entorno social, el compañerismo, el rol de mediador, otros roles y los tipos de conflicto.

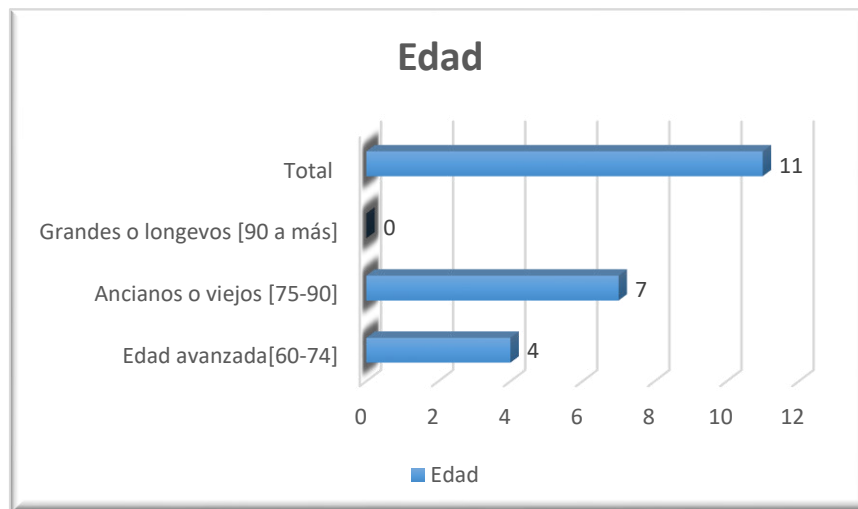
#### **4.1. Datos generales**

A continuación, se mostrarán los datos generales de la población adulta mayor en cuestión que reside en el Hospicio de Santa Gemma Galgani. En este apartado se encontrarán aspectos, tales como la edad, el lugar de nacimiento, el grado de instrucción, el estado civil y el número de vivienda. Estos datos servirán de complemento para el contexto que se abordara posteriormente.

***Cuadro N° 1 Edad***

| <b>Clasificación de edad</b>  | <b>Número de casos</b> |
|-------------------------------|------------------------|
| Edad avanzada [60-74]         | 4                      |
| Ancianos o viejos [75-90]     | 7                      |
| Grandes o longevos [90 a más] | 0                      |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>11</b>              |

**Gráfico N° 1 Edad**

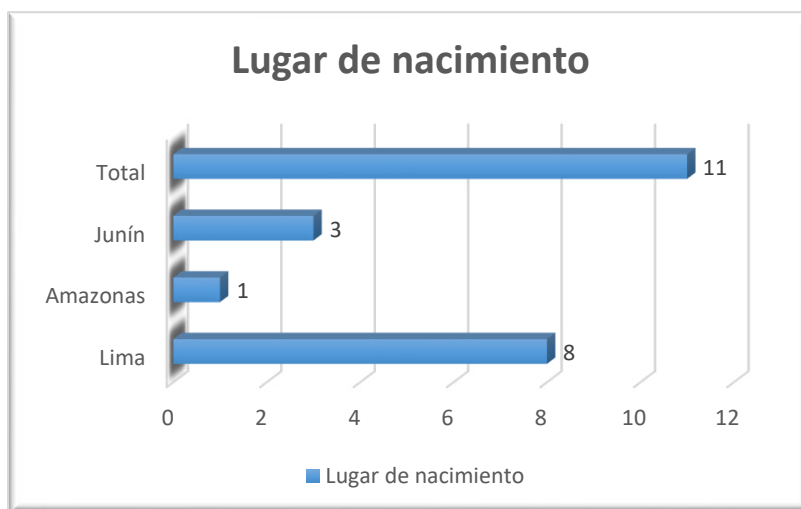


Según la OMS (Organización Mundial de la Salud) existe tres clasificaciones de edades de las personas mayores de 60 años, los cuales son: edad avanzada de 60 a 74 años; ancianos o viejos de 75 a 90 años y grandes y longevos de 90 a más años. En ese sentido, se puede evidenciar que la mayoría de las adultas mayores del Hospicio Santa Gemma Galgani se encuentran en la clasificación de ancianos o viejos [75-90], y le sigue la clasificación de edad avanzada [60-74]. Como se pudo evidenciar, la mayoría de las adultas mayores tienen más de 75 años, lo cual se encuentra relacionado al incremento de dolencias físicas que se abordará posteriormente. Por tal motivo, a mayor edad se ve más afectada su calidad de vida.

**Cuadro N° 2 Lugar de nacimiento**

| Lugar de nacimiento | Número de casos |
|---------------------|-----------------|
| Lima                | 8               |
| Amazonas            | 1               |
| Junín               | 2               |
| <b>TOTAL</b>        | <b>11</b>       |

**Gráfico N° 2 Lugar de nacimiento**

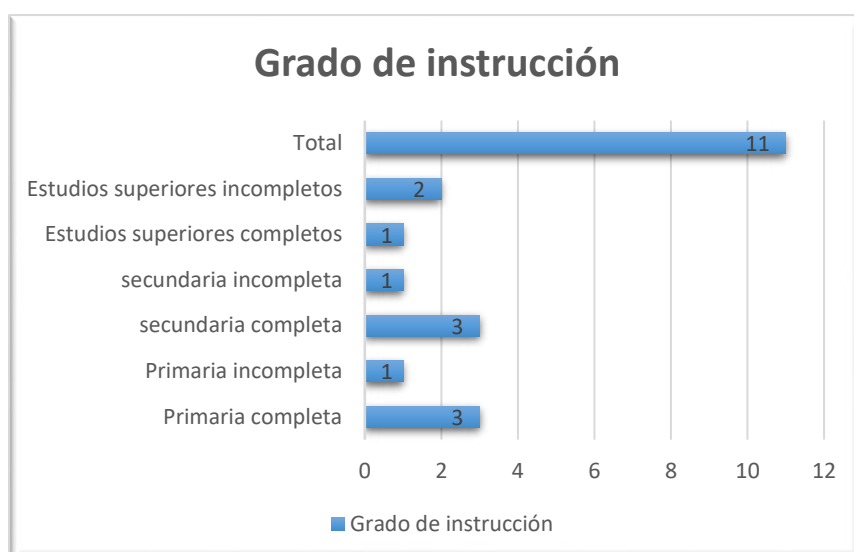


En el gráfico presentado se puede apreciar que la mayoría de las adultas mayores que residen en el Hospicio Santa Gemma Galgani son del departamento de Lima. Lo mencionado puede ser tomado como una característica o cualidad en común al momento de formar un grupo de amistad.

**Cuadro N° 3 Grado de instrucción**

| Grado de instrucción            | Número de casos |
|---------------------------------|-----------------|
| Primaria completa               | 3               |
| Primaria incompleta             | 1               |
| Secundaria completa             | 3               |
| Secundaria incompleta           | 1               |
| Estudios superiores completos   | 1               |
| Estudios superiores incompletos | 2               |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>11</b>       |

**Gráfico N° 3 Grado de instrucción**

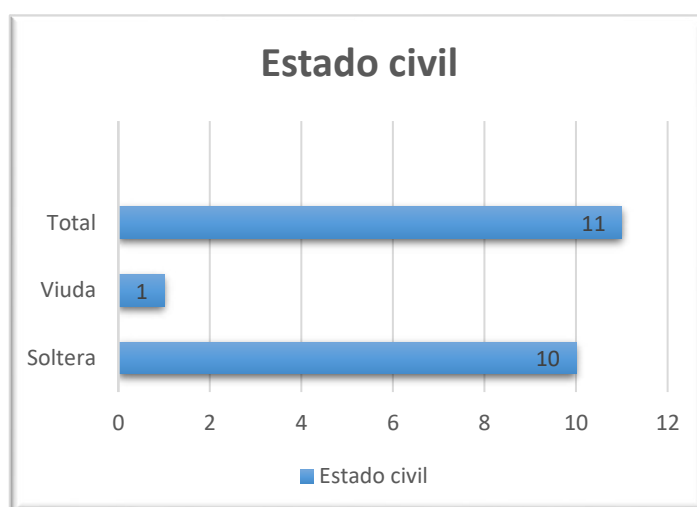


En el gráfico es notable que existen pocas adultas mayores que tienen estudios superiores completos, por lo mismo que en la actualidad la mayoría de las adultas mayores no recibe una pensión y se ven obligadas a realizar trabajos eventuales como lavar ropa, ir de compras para otras personas, etc. Todo ello, a fin de que les puedan dar propinas y que puedan subsistir.

**Cuadro N° 4 Estado civil**

| Estado civil | Número de casos |
|--------------|-----------------|
| Soltera      | 10              |
| Viuda        | 1               |
| <b>TOTAL</b> | <b>11</b>       |

**Gráfico N° 4 Estado civil**

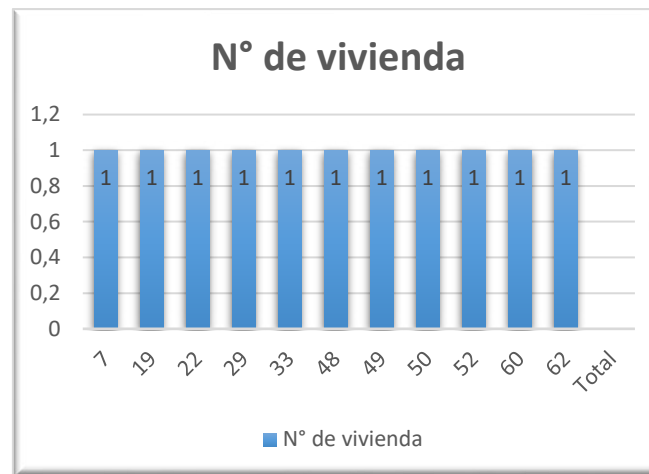


Es notable que existe una gran proporción de adultas mayores con un estado de civil soltera, esto se encuentra relacionado a que algunas adultas mayores nunca se casaron ni tuvieron hijos, así como también hay adultas mayores que tuvieron hijos, pero no se casaron. Lo mencionado influye en que ellas se sientan solas y sin un apoyo directo a quien recurrir.

**Cuadro N° 5 N° de vivienda**

| N° de vivienda | Número de casos |
|----------------|-----------------|
| 07             | 1               |
| 19             | 1               |
| 22             | 1               |
| 29             | 1               |
| 33             | 1               |
| 48             | 1               |
| 49             | 1               |
| 50             | 1               |
| 52             | 1               |
| 60             | 1               |
| 62             | 1               |
| <b>TOTAL</b>   | <b>11</b>       |

**Gráfico N° 5 N° de vivienda**



En este gráfico se evidencia que en cada vivienda se encuentra residiendo solo una adulta mayor, es decir, cada espacio es individual. Cada vivienda cuenta con un baño propio, lo cual les proporciona mayor privacidad y comodidad. Es importante mencionar que existe una excepción: en una vivienda residen tres personas, la adulta mayor, su nieta y su bisnieto. Esto debido, a que la nieta y el bisnieto no tienen ningún tipo de apoyo, por lo cual se les ha decidido brindar un espacio junto a su familiar, quien es la adulta mayor.

## **4.2. Relaciones interpersonales**

Respecto a las relaciones interpersonales, estas se entienden como la interacción entre dos o más personas en donde intervienen diversos factores como la amistad, cultura, etc.

Este apartado comprende la integración social, la escucha activa y la interacción social. Los cuáles serán analizados y explicados a continuación.

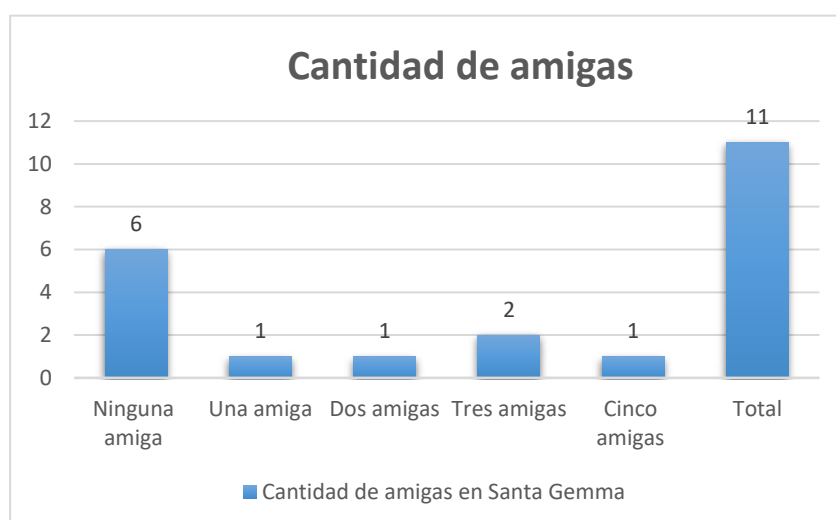
### **4.2.1 Integración social**

La integración social se entiende como la inclusión de un grupo de personas, las cuales comparten experiencias y vivencias. Este apartado comprende el nivel de socialización y el nivel de participación.

***Cuadro N° 6 Nivel de socialización en Santa Gemma Galgani***

| <b>Cantidad de amigas en Santa Gemma</b> | <b>Número de casos</b> |
|------------------------------------------|------------------------|
| Ninguna amiga                            | 6                      |
| Una amiga                                | 1                      |
| Dos amigas                               | 1                      |
| Tres amigas                              | 2                      |
| Cinco amigas                             | 1                      |
| <b>Total</b>                             | <b>11</b>              |

***Gráfico N° 6 Cantidad de amigas***



En este sentido, la mayoría de las informantes mencionan que no cuentan con ninguna amiga, situación que afecta sus relaciones sociales y emocionales, tres de ellas manifiestan que tienen una o dos amigas y solo una de ellas mencionan que tiene cinco amigas. Respecto a la última persona, se evidencia que la adulta mayor ha podido establecer más relaciones sociales a comparación de las demás. Según el objetivo general relacionado a determinar la influencia de las relaciones interpersonales entre la población adulta mayor del Hospicio Santa Gemma Galgani- Rímac y su relación en su calidad de vida, se muestra que las relaciones interpersonales no son adecuadas, puesto que las

adultas mayores no interactúan entre ellas, viviendo momentos de soledad lo cual afecta sus interacciones y relaciones.

La AM N°1 señaló, “No tengo ninguna amiga cada una anda por su lado.” La AM N° 3: “No hablo con muchas personas, no creo que pueda considerar a alguien tan cercana como para ser mi amiga.” La AM N°4 “No tengo amigas”. La AM N° 8 “No tengo amigas, solo conocidas”. La AM N° 10 menciona “Solo tengo conocidas” y la AM N° 11 “Solo me habló con la encargada, pero no considero sea mi amiga.”

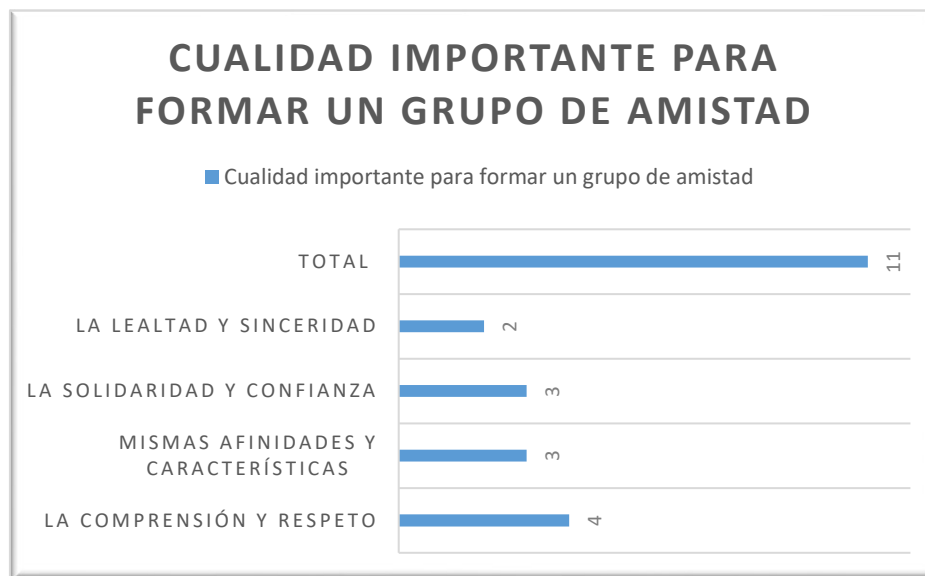
Asimismo, la AM N°2 afirmó “Solo tengo una amiga porque son las demás son muy hipócritas”. La AM N°5 “Tengo 2 amigas”. La AM N°6 Tres amigas”. La AM N° 9 “Tengo tres amigas”, y la AM N° 7 manifestó “Tengo cinco amigas y nos llevamos muy bien”.

Con lo mencionado, se comprueba la hipótesis general, la cual aludía a que las relaciones interpersonales entre la población adulta mayor del Hospicio Santa Gemma Galgani, tienen una influencia significativa en relación a su calidad de vida. De esta manera, al ser relaciones interpersonales inadecuadas tiene como consecuencia que influyen de manera negativa en la calidad de vida de las adultas mayores, con lo cual ellas pueden tener sentimientos de soledad y tristeza, puesto que no tienen personas de confianza en Santa Gemma.

***Cuadro N° 7 Calidad importante para formar relaciones sociales***

| <b>Cualidad importante para formar parte de un grupo de amistad</b> | <b>Número de casos</b> |
|---------------------------------------------------------------------|------------------------|
| La comprensión y respeto                                            | 4                      |
| Mismas afinidades y características                                 | 2                      |
| La solidaridad y confianza                                          | 3                      |
| La lealtad y sinceridad                                             | 2                      |
| <b>Total</b>                                                        | <b>11</b>              |

**Gráfico N° 7 Cualidad importante para formar un grupo de amistad**



La información obtenida de las cualidades importantes o principales que consideran las informantes para formar un grupo de amistad en su mayoría fueron la comprensión y el respeto. Asimismo, dos informantes consideran la lealtad y sinceridad; tres informantes, la solidaridad y confianza; otras tres, las mismas afinidades y características, las cuales se encuentra relacionado a la personalidad de cada adulta mayor, y por último, cuatro de ellas mencionan que es predominante la comprensión y el respeto.

La AM N° 1 mencionó “La comprensión, el respeto sobretodo es lo que yo considero más importante, que haya respeto entre dos o más personas para formar una amistad”. La AM N° 2 “La sinceridad y el respeto, porque si no hay eso entonces tendríamos discusiones a cada rato”. La AM N° 3 “Respeto. Las personas aquí no suelen ser amables, algunas hablan a tus espaldas y otras a veces son un poco directas al expresar sus comentarios negativos”. La AM N° 4 “La comprensión, el respeto y la ayuda mutua”.

De igual modo, AM N° 6 señaló “La lealtad porque una persona que es leal siempre va a estar para ti y no hablara a tus espaldas”. La AM N° 7 “La lealtad, la sinceridad y la confianza, porque esas tres cualidades son base de toda amistad”. La AM N° 8 “Que una persona sea sincera, porque eso me permitiría confiar en ella”.

Finalmente, La AM N° 5 afirma “Conocer su manera de vivir y su carácter, porque siempre tiene que congeniar con cómo somos nosotros para hacernos amigas”, y la AM

N ° 9 “Tienen que tener mis mismas características, también el respeto y los mismos estudios porque entonces no habría de que hablar”

Con todo lo mencionado, se evidencia que la población adulta mayor considera de gran importancia los valores de cada persona para poder establecer una amistad.

***Cuadro N° 8 Nivel de participación en las actividades recreativas en Santa Gemma Galgani***

| <b>Participación en las actividades de Santa Gemma</b>                                             | <b>Número de casos</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Si participo porque no participar seria hacerles un desplante a las personas que vinieron a vernos | 3                      |
| Si participo porque me hace sentir bien                                                            | 4                      |
| No participo porque no tengo tiempo                                                                | 2                      |
| No porque no me siento cómoda con mis compañeras                                                   | 2                      |
| <b>Total</b>                                                                                       | <b>11</b>              |

***Gráfico N° 8 Participación en las actividades de Santa Gemma***



En una gran proporción las informantes manifestaron que si participaban en las actividades de integración que se realizaban en el Hospicio Santa Gemma. Por un lado,

cuatro de ellas manifestaron que participaban debido a que las actividades contribuían a mejorar su estado de ánimo y con ello se sentían bien, seguido de ello, tres adultas mayores mencionaron que participaban debido a que no querían hacer un desplante a las personas externas que venían a verlas. Por otro lado, un grupo de dos adultas mayores informo que no participaban en las actividades de Santa Gemma, puesto que no tenían tiempo, esto se debe a que algunas realizan trabajos eventuales, puesto que no tienen una pensión. Asimismo, otras dos adultas mayores afirmaron que no se sentían cómodas con sus demás compañeras.

Lo último mencionado, es preocupante puesto que se evidencia que algunas adultas mayores no tienen una buena relación con otras.

De tal manera, se muestra que a pesar de que no existe una buena convivencia entre todas, la mayoría si participa. En este sentido, se necesita incentivar a las adultas mayores que no participan, a fin de que puedan asistir a las actividades y lograr una mayor integración.

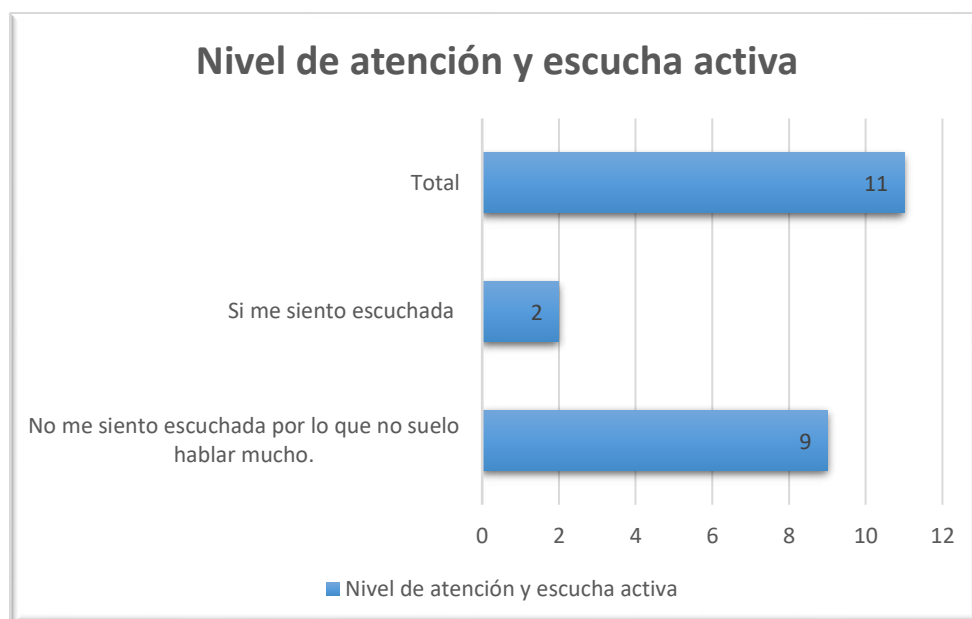
#### 4.2.2. Nivel de escucha activa

La escucha activa contiene al nivel de atención evidenciado en la población adulta mayor mencionada.

***Cuadro N° 9 Nivel de atención y escucha activa percibidas por las adultas mayores residentes en Santa Gemma Galgani***

| <b>Nivel de escucha activa</b>                          | <b>Número de casos</b> |
|---------------------------------------------------------|------------------------|
| No me siento escuchada por lo que no suelo hablar mucho | 9                      |
| Si me siento escuchada                                  | 2                      |
| <b>Total</b>                                            | <b>11</b>              |

***Gráfico N° 9 Nivel de atención y escucha activa***



Por un lado, nueve informantes, es decir, la mayoría manifestó que no se sentían escuchadas, por lo mismo que no solían intervenir o tomar la palabra en las reuniones o juntas que tenían de manera grupal. En este sentido, se evidencia el bajo nivel de escucha activa que tiene las residentes del Hospicio Santa Gemma, asimismo, al no existir una adecuada escucha activa se ve afectada la comunicación efectiva entre ellas, lo cual se muestra en su convivencia, por lo que no es positiva.

Por otro lado, dos informantes mencionaron que sí se sentían escuchadas, lo cual a comparación de las que no se sienten escuchadas es poco.

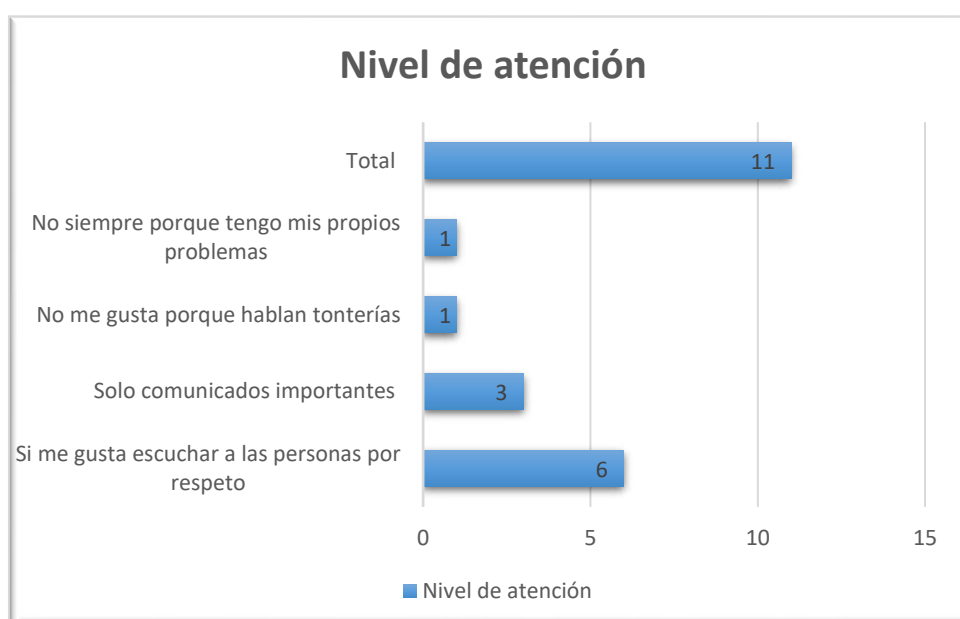
La AM N ° 1 afirmó “Algunas señoras de aquí quieren imponer sus ideas cuando una está hablando y no permiten dar opiniones o punto de vista porque creen que sus ideas son más importantes que la de las demás. Mayormente no me siento escuchada”. La AM N ° 2 “No siempre porque las demás también hablan y quieren meterse a imponer sus cosas”. La AM N ° 3 “No suelo opinar porque la gente siempre te ignora y son muy evidentes cuando pasa eso”. La AM N ° 4 “Mayormente no participo en las reuniones que se dan en Santa Gemma, pero cuando participo no me siento escuchada porque son muy mandonas”. La AM N ° 6 “No, no me gusta hablar para no meter la pata”. La AM N ° 8 “Casi no hablo y cuando hablo no me siento escuchada”. La AM N ° 9 “No me siento escuchada”. La AM N ° 10 “Siento que me ignoran mucho, son muy odiosas” y, la AM N ° 11 “No, vivo sola y no comparto con las demás habitantes.”

Por tal motivo, luego de lo mostrado, se evidencia un problema con la comunicación, lo cual concierne a la escucha activa, al interior de Santa Gemma.

***Cuadro N° 10 Nivel de atención prestada hacia las demás adultas mayores del Hospicio Santa Gemma Galgani***

| Nivel de atención                               | Número de casos |
|-------------------------------------------------|-----------------|
| Si me gusta escuchar a las personas por respeto | 6               |
| Solo comunicados importantes                    | 3               |
| No me gusta porque hablan tonterías             | 1               |
| No siempre porque tengo mis propios problemas   | 1               |
| <b>Total</b>                                    | <b>11</b>       |

***Gráfico N° 10 Nivel de atención***



En los resultados se evidencia que seis informantes mencionan que si les gusta escuchar a las personas. Asimismo, tres de ellas afirman solo les gusta escuchar a las personas cuando mencionan comunicados importantes y coherentes. Otro grupo de dos adultas mayores sostiene que no le gusta escuchar a otras personas, puesto que considera que hablan tonterías y que ellas tienen sus propios problemas, de lo cual se deduce que no se sienten cómodas escuchando a sus compañeras. En relación a la pregunta anterior, se muestra una contradicción, puesto que se evidencia que la mayoría de adultas mayores no se sienten escuchadas, sin embargo, en la pregunta actual se evidencia que a la mayoría de adultas mayores si les gusta escuchar a sus demás compañeras.

La AM N ° 2 señaló “Sí siempre y cuando sean comunicados importantes”. La AM N ° 3 “Intento siempre escuchar a las personas, aunque cuando son comentarios negativos hacia otra persona intento cambiar de tema”. La AM N ° 7 “Si es que lo que habla es importante”. La AM N ° 8 “No, las escucho por escuchar porque hablan tontería y media”. La AM N ° 9 “Solo cuando hablan algo coherente.

En tal sentido, es posible que las adultas mayores solo estén de acuerdo de escuchar a sus compañeras cuando hablen de un tema que les interese, y de lo contrario no.

### **4.3. Interacción social**

Este apartado comprende al entorno social, el cual es definido como el contexto en el cual se desarrolla una persona. El entorno social contiene dos aspectos, los cuales son el material e inmaterial.

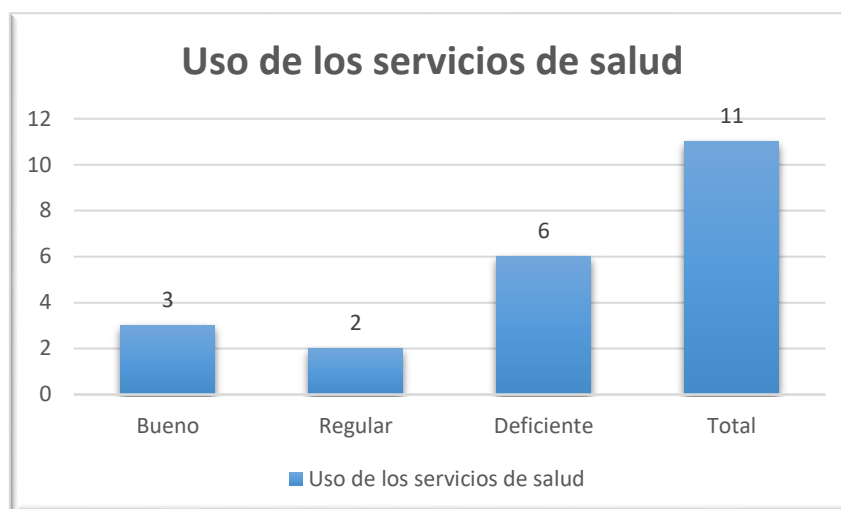
#### **4.3.1 Aspecto material**

Este aspecto se encuentra referido a los servicios públicos, tales como los servicios de salud, su uso y la calificación sobre la atención que brinda. Asimismo, interviene el espacio de la infraestructura en donde vive la persona y todos los factores externos que le rodean y aportan a su interrelación cotidiana.

***Cuadro N° 11 Uso de los servicios de salud de las residentes de Santa Gemma Galgani***

| <b>Calificación del servicio del centro de salud<br/>donde asiste</b> | <b>Número de casos</b> |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Bueno                                                                 | 3                      |
| Regular                                                               | 2                      |
| Deficiente                                                            | 6                      |
| <b>Total</b>                                                          | <b>11</b>              |

***Gráfico N° 11 Uso de los servicios de salud***



Los resultados evidencian que seis informantes mencionaron que el servicio de salud en donde ellas asisten es deficiente, debido a que tarda demasiado en la atención, les recetan medicamentos que no tienen el efecto necesario en sus dolores y que no las quieren atender cuando van solas, puesto que los doctores aluden que al ser adultas mayores necesitan de manera obligatoria una compañía. Asimismo, tres adultas mayores afirman que el servicio en donde ellas asisten es bueno, sin embargo, es caro y además de ello necesitan que alguien las pueda acompañar para hacer las gestiones correspondientes.

Finalmente, dos adultas mayores manifiestan que el servicio donde ellas asisten es regular, debido a que hacen largas colas para ser atendidas y que el personal no es amable, pero que a pesar de todo ello les recetan buenos medicamentos.

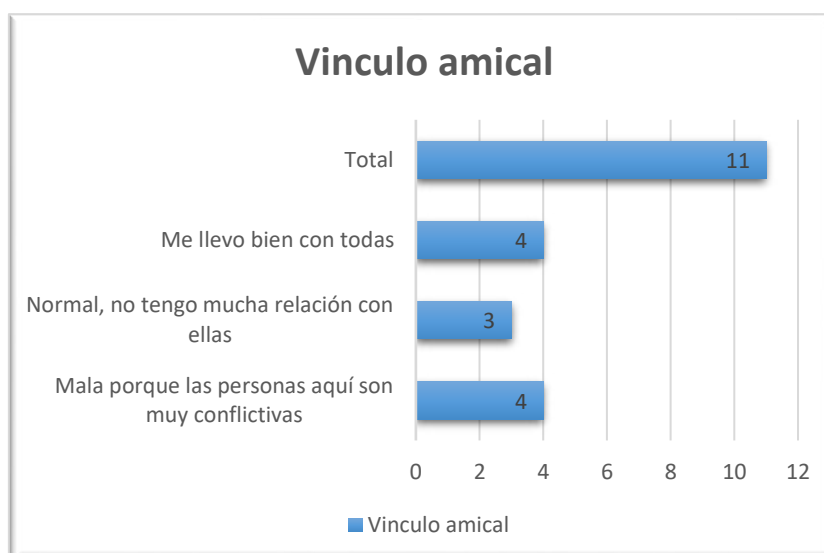
#### **4.3.2 Aspecto Inmaterial**

El aspecto inmaterial se encuentra referido a las relaciones familiares, valores sociales y en este caso, abarca la relación entre compañeras dentro del hospicio y su vínculo amical. Ello debido a que la mayoría de las adultas mayores no tienen familia presente y han vivido en ese espacio desde muy jóvenes considerándose este espacio como un origen familiar.

***Cuadro N° 12 Vinculo amical entre las residentes de Santa Gemma Galgani***

| <b>Cómo es la relación entre usted y sus compañeras</b> | <b>Número de casos</b> |
|---------------------------------------------------------|------------------------|
| Mala porque las personas aquí son muy conflictivas      | 4                      |
| Normal, no tengo mucha relación con ellas.              | 3                      |
| Me llevo muy bien con todas                             | 4                      |
| <b>Total</b>                                            | <b>11</b>              |

**Gráfico N° 12 Vínculo amical**



La relación entre las residentes es considerada mala o inadecuada por cuatro de ellas, el argumento es que consideran que sus compañeras son muy conflictivas. Asimismo, cuatro de ellas afirman que se llevan bien con todas, lo cual se identificaría como relaciones adecuadas. Finalmente, tres de ellas manifiestan que no tienen mucha relación con sus compañeras, es decir, no suelen discutir, pero tampoco tienen un vínculo amical. En este sentido, se evidencia que no existe integración por parte de las informantes, lo cual se muestra en una convivencia inadecuada.

La AM N ° 1 señaló “Mala, aquí se meten mucho en la vida de una, hay mucha hipocresía”. La AM N ° 2 “Con las demás señoras siento que es conflictiva porque no les gusta hacer caso y ni que les digan nada”. La AM N ° 3 “Muy mala, la convivencia es

terrible”. La AM N ° 11 comentó “Las evito, algunas son muy chismosas e intrigosas, a mí no me gusta eso, solo en ocasiones salgo al patio a respirar, y si las veo las saludo y punto, no tomamos el té o esas cosas”.

En los resultados, se muestra que las interacciones sociales impactan de manera negativa en la calidad de vida en las adultas mayores, debido a que las relaciones entre compañeras no son adecuadas y no se llevan bien.

#### **4.4. Calidad de vida**

La calidad de vida se encuentra compuesta por tres aspectos, los cuales son importantes de considerar, el primero es la salud general, el segundo son las relaciones sociales, y el tercero es el medio ambiente.

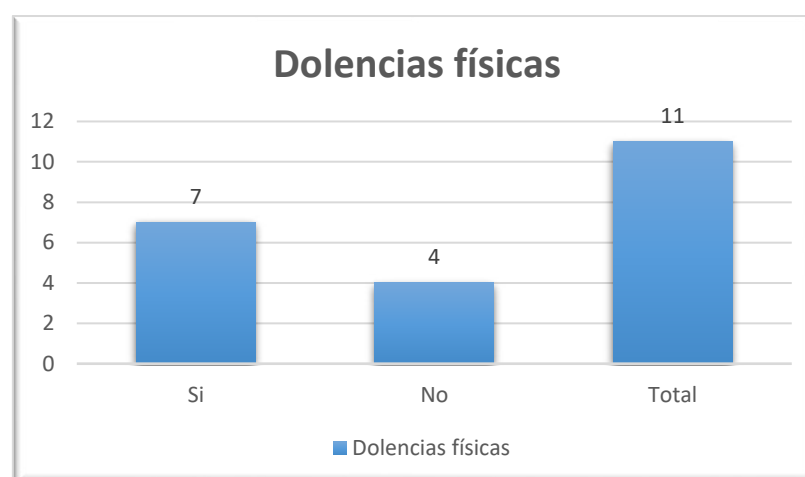
##### **4.4.1 Salud general**

La salud general, comprende la salud física y la psicológica y/o salud mental.

***Cuadro N° 13 Dolencias físicas de las residentes de Santa Gemma Galgani***

| <b>Tiene alguna dolencia física</b> | <b>Número de casos</b> |
|-------------------------------------|------------------------|
| Si                                  | 7                      |
| No                                  | 4                      |
| <b>Total</b>                        | <b>11</b>              |

***Gráfico N° 13 Dolencias físicas***

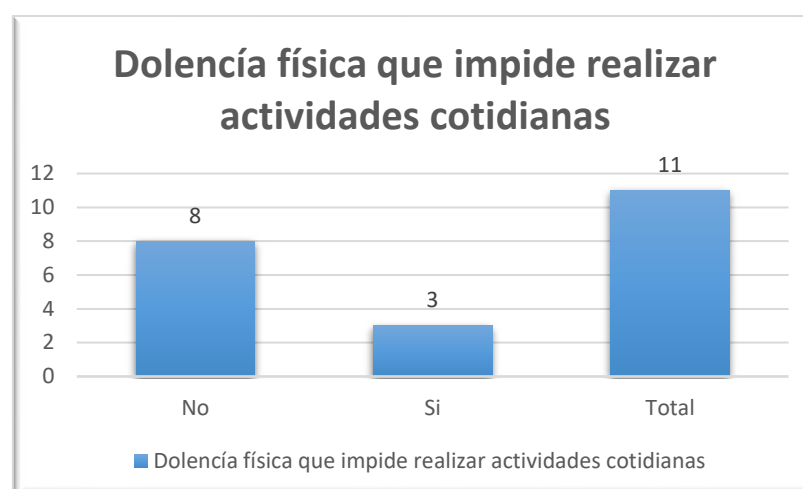


La mayoría de las informantes, es decir, siete afirman que actualmente tienen alguna dolencia física. Es importante mencionar que la mayoría de las dolencias físicas se deben al avance de la edad, tal y como se mencionó líneas anteriores. En tal sentido, estos dolores, les impiden realizar actividades simples y complejas, por lo cual no pueden gozar de una buena calidad de vida. Además, las informantes manifiestan que no tienen dinero suficiente para poder costearse medicamentos o exámenes que les ordenan que se realicen los hospitales, lo cual atenta contra su bienestar. Asimismo, se muestra que cuatro informantes no tienen algún tipo de dolencia física, lo cual se puede deber a varios factores, como el ejercicio, la alimentación, la edad, etc.

***Cuadro N° 14 Dolor físico que impide realizar actividades***

| <b>Dolor físico que le impide hacer actividades cotidianas</b> | <b>Número de casos</b> |
|----------------------------------------------------------------|------------------------|
| No                                                             | 8                      |
| Si                                                             | 3                      |
| <b>Total</b>                                                   | <b>11</b>              |

***Gráfico N° 14 Dolencias física que impide realizar actividades cotidianas***



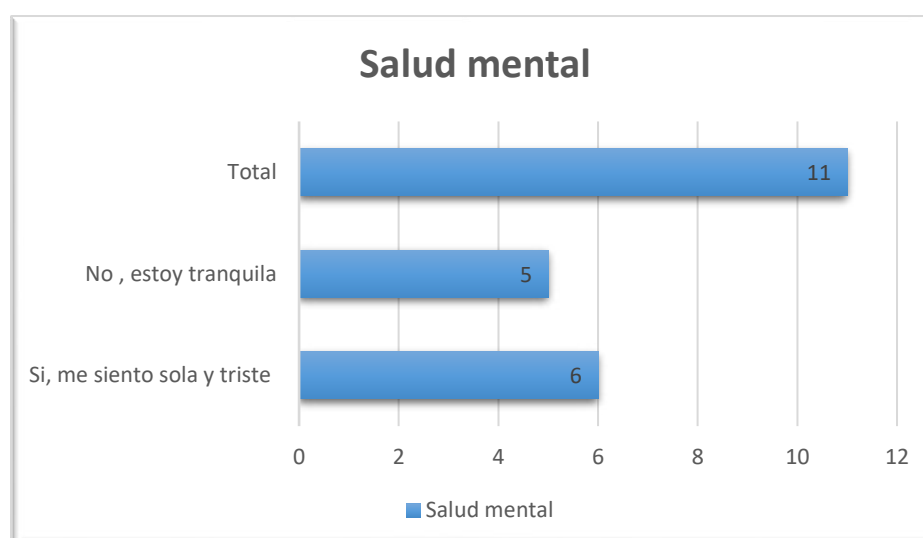
En los resultados se evidencia que ocho adultas mayores tienen dolores físicos, pero aquellos no les impiden realizar actividades cotidianas, lo cual en general y debido a sus edades representa que tienen una salud física estable.

A pesar de ello, tres adultas mayores si tienen dolencias físicas que les impiden realizar sus actividades cotidianas, por lo mismo que necesitan que otra persona les ayude. En caso de que no tengan una persona perenne apoyándolas, se puede ver afectada su salud y con ello su calidad de vida.

***Cuadro N° 15 Salud mental de las residentes de Santa Gemma Galgani***

| Sentimientos negativos      | Número de casos |
|-----------------------------|-----------------|
| Sí, me siento sola y triste | 6               |
| No, estoy tranquila         | 5               |
| <b>Total</b>                | <b>11</b>       |

**Gráfico N° 15 Salud mental**



En el aspecto de salud mental, se evidencia que la cantidad de informantes que manifiesta que han sentido sentimientos de tristeza o ansiedad con frecuencia son seis, mientras que la cantidad de adultas mayores que no han sentido tales sentimientos con frecuencia son cinco.

La AM N ° 1 afirmó “A veces me siento sola porque no tengo a quien contarle mis problemas y eso me pone triste”. La AM N ° 2 “A veces me siento triste por estar sola y no saber qué hacer en el tiempo que tengo”. La AM N ° 3 “Creo que es inevitable sentir tristeza y preocupación, porque las relaciones sociales ni convivencia aquí no es buena y no hay en quien confiar”. La AM N ° 5 “Sí, pero trato de olvidarme un poco y con eso sobrellevar la situación”. La AM N ° 9 “Sí, casi todos los días, yo no me imagine estar aquí y sé que todo esto es por mi culpa”. La AM N ° 11 “Si, soledad, es que no veo mucho a mi familia, no tengo ni mascota que me acompañe”.

Por un lado, lo mencionado se puede deber a que el primer grupo no tiene familia ni amigas cercanas que les visiten de manera constante, por lo que desarrollan sentimientos de soledad y tristeza. Por otro lado, en el segundo grupo se puede evidencia que ha tenido una mayor resiliencia y que se puede deber a que tienen más apoyo familiar y amical que el primero, es decir, que tienen más redes sociales.

#### 4.4.2 Relaciones sociales

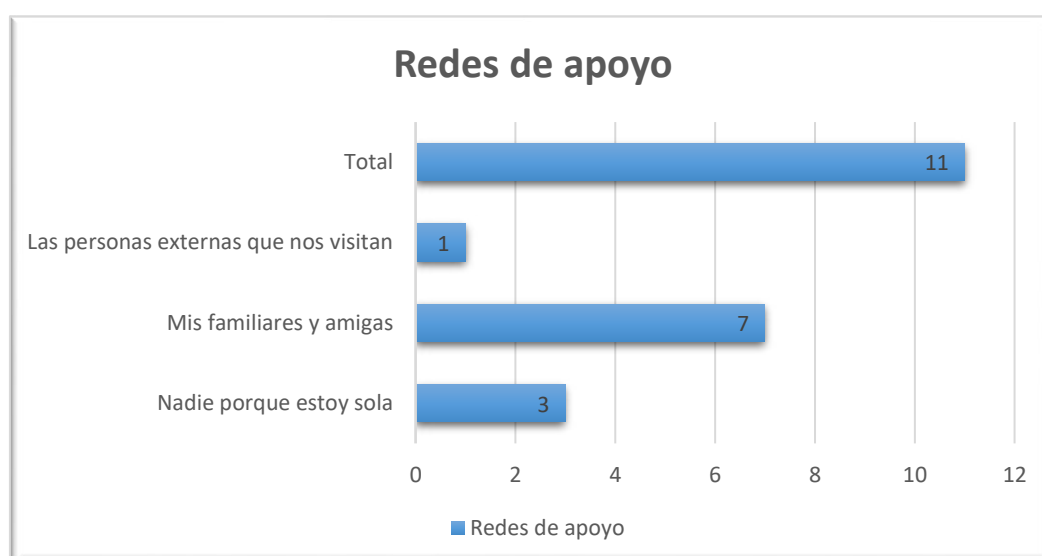
Las relaciones sociales son las interacciones que se tienen con otras personas cercanas, las cuales pueden ser familiares o amigos/os, quienes se encuentran dispuestas a brindar

cualquier tipo de ayuda y/o apoyo en cuanto se necesita. En tal sentido, este apartado está referido a las redes de apoyo.

***Cuadro N° 16 Redes de apoyos cercanas***

| <b>Personas que le apoyarían</b>      | <b>Número de casos</b> |
|---------------------------------------|------------------------|
| Nadie porque estoy sola               | 3                      |
| Mis familiares y amigas               | 7                      |
| Las personas externas que nos visitan | 1                      |
| <b>Total</b>                          | <b>11</b>              |

***Gráfico N° 16 Redes de apoyo***



En los resultados se evidencia que siete informantes manifiestan que las personas que les brindarían apoyo ante una necesidad serían sus familiares y amigos, tres informantes mencionan que nadie les brindaría apoyo, y una informante comenta que las personas que brindarían apoyo son visitantes externas.

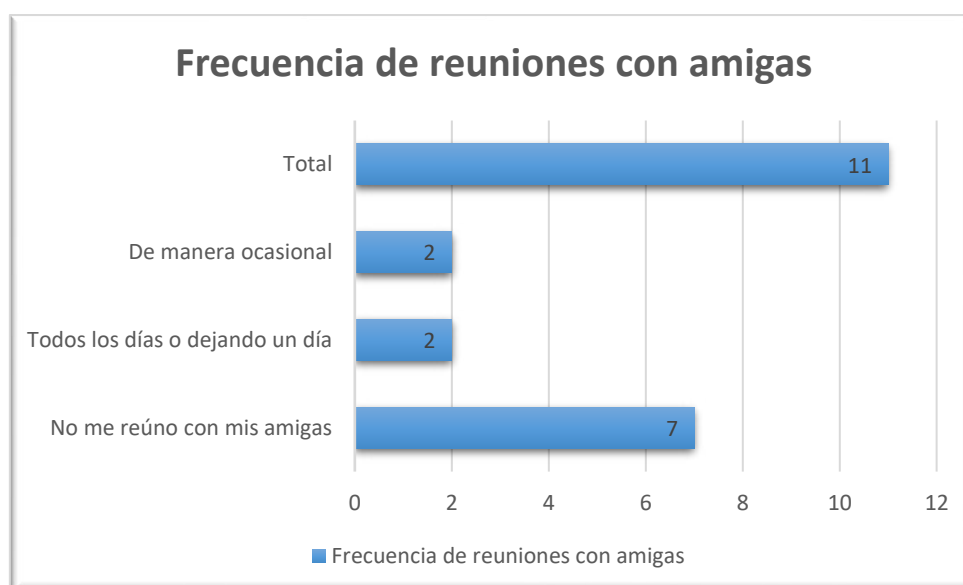
La AM N° 1 señaló “Nadie, o quizás alguien de aquí por pena”. La AM N° 2 “No lo sé porque mi familia no me frecuenta mucho y no converso mucho con las demás señoras del hospicio”. La AM N° 11 “Nadie creo, paro sola, si es algo urgente, supongo alguno de mis hijos y de aquí a la portera, las demás no creo que me ayuden”.

En tal sentido, se puede evidenciar que la mayoría de las informantes confía en sus redes familiares y amicales, lo cual es un soporte espiritual que contribuye a su bienestar, sin embargo, existe un grupo que no cuenta con redes de apoyo, lo cual afecta su calidad de vida.

***Cuadro N° 17 Frecuencia de fortalecer sus relaciones sociales***

| <b>Frecuencia de reuniones con amigas</b> | <b>Número de casos</b> |
|-------------------------------------------|------------------------|
| No me reúno con mis amigas                | 7                      |
| Todos los días o dejando un día           | 2                      |
| De manera ocasional                       | 2                      |
| <b>Total</b>                              | <b>11</b>              |

***Gráfico N° 17 Frecuencia de reuniones con amigas***



Se evidencia que la mayor proporción de informantes, es decir, siete adultas mayores no se reúnen con sus amigas, debido a factores como el tiempo o que no consideran tener amigas. Asimismo, dos informantes afirman que se reúnen con sus amigas con una frecuencia diaria o interdiaria, mientras que otros dos informantes mencionan que se reúnen con sus amigas de manera ocasional, lo cual representa una frecuencia de dos veces al mes como máximo. En general se muestra que no existe un soporte mutuo entre

adultas mayores del Hospicio Santa Gemma Galgani, lo cual representa una falta de relaciones interpersonales entre las residentes.

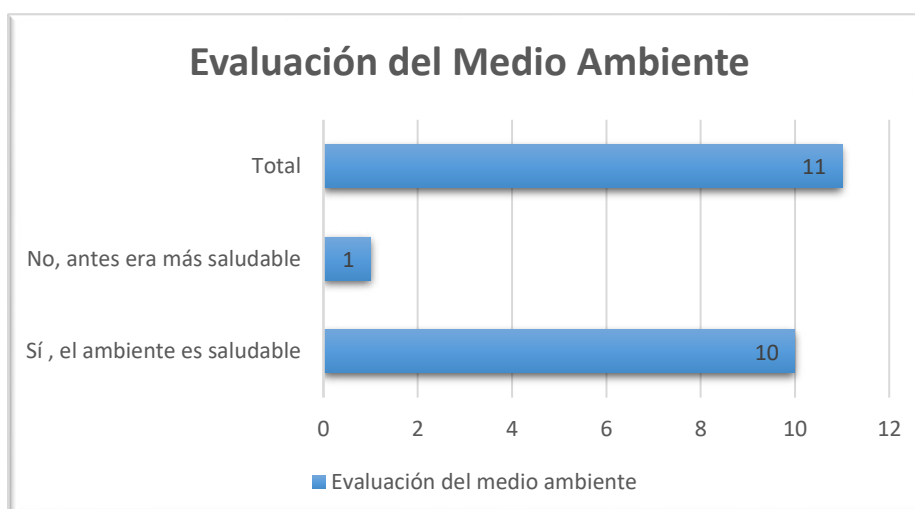
#### 4.4.3 Medio ambiente saludable

El medio ambiente, se encuentra referido a la calidad del aire y la limpieza en donde vive una persona. En tal sentido, este apartado comprenderá la contaminación percibida y todo lo referido a ello en el Hospicio Santa Gemma Galgani.

***Cuadro N° 18 Evaluación del Medio ambiental en Santa Gemma Galgani***

| <b>Medio ambiente saludable</b> | <b>Número de casos</b> |
|---------------------------------|------------------------|
| Sí, el ambiente es saludable    | 10                     |
| No, antes era más saludable     | 1                      |
| <b>Total</b>                    | <b>11</b>              |

***Gráfico N° 18 Evaluación del Medio Ambiente***

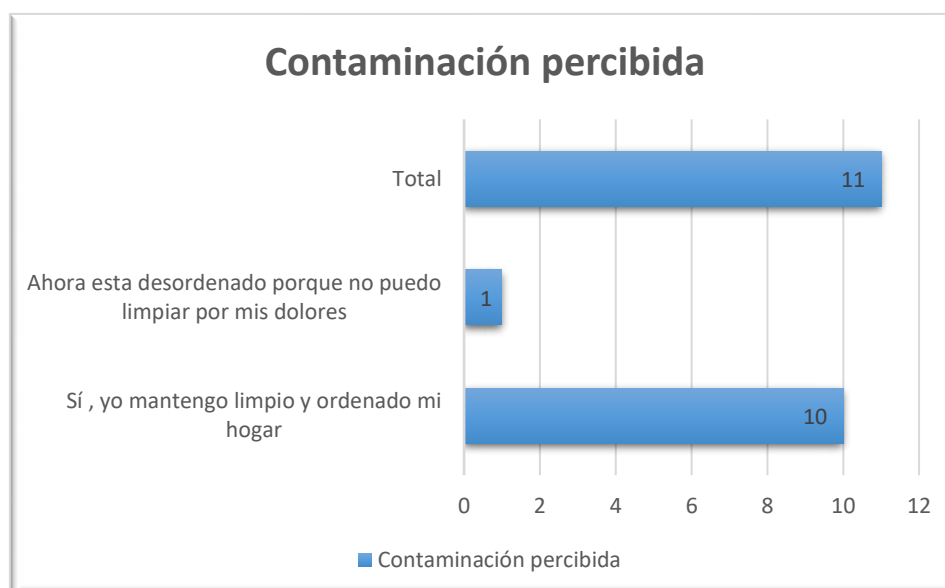


Respecto al ambiente saludable donde residen las informantes, diez adultas mayores consideran que el ambiente es apto para la vida, puesto que es limpio, sin embargo, una de ellas manifiesta que antes era más limpio y saludable, debido a que existía una persona a quien se le pagaba y que realizaba todo lo referido a la limpieza del ambiente. Actualmente, las residentes ya no tienen suficiente dinero para pagarle a alguien por ese servicio y es por ello que ya no se da una limpieza diaria, lo cual incrementa el polvo del Hospicio y con ello las alergias de algunas adultas mayores.

***Cuadro N° 19 Contaminación percibida en los hogares de cada residente de Santa Gemma Galgani***

| <b>Orden y limpieza en su hogar</b>                            | <b>Número de casos</b> |
|----------------------------------------------------------------|------------------------|
| Sí, yo mantengo limpio y ordenado mi hogar                     | 10                     |
| Ahora esta desordenado porque no puedo limpiar por mis dolores | 1                      |
| <b>Total</b>                                                   | <b>11</b>              |

***Gráfico N° 19 Contaminación percibida***



En referencia a la limpieza y orden en el hogar de cada residente entrevistada, se evidenció que diez de ellas afirman que mantienen limpio su hogar, ya sea por ellas mismas o con ayuda de otra persona. En tal sentido, una de ellas menciona que su hogar se encuentra desordenado, debido a que sus dolores le impiden realizar esos esfuerzos de limpiar y no tiene a otra persona que le pueda ayudar.

#### **4.5. Comunicación**

La comunicación es la transmisión e intercambio de ideas entre dos o más personas. Este apartado comprende los estilos de comunicación, los cuales se verán a continuación.

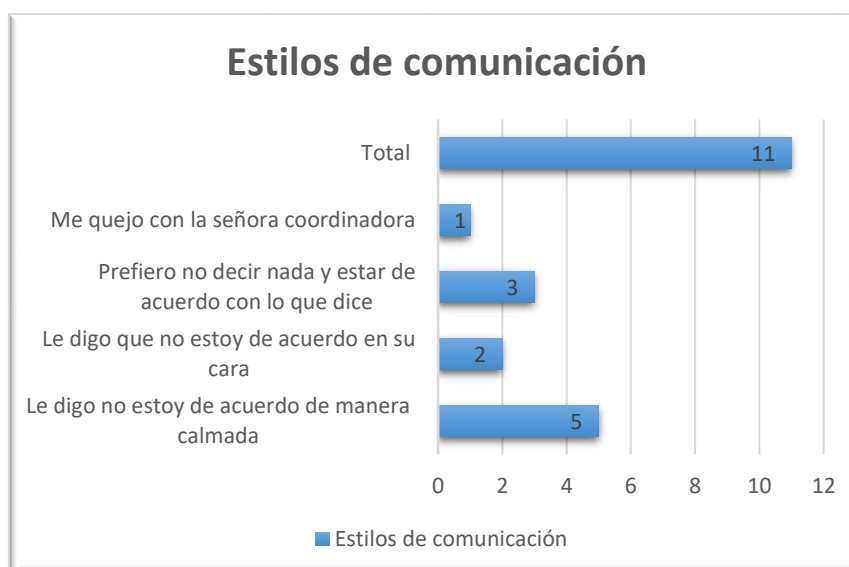
#### 4.5.1 Estilos de comunicación

Los estilos de comunicación se dividen en tres, el primero es el estilo pasivo, el segundo el estilo agresivo, y el tercero el estilo asertivo. En tal sentido, se plantean las siguientes preguntas: ¿Si está en desacuerdo con una opinión de otra compañera cómo lo comunica? ¿Cómo cree que sus demás compañeras se expresan? con las preguntas planteadas se pretende analizar y evidenciar que tipo de estilo de comunicación tiene la población adulta mayor mencionada.

***Cuadro N° 20 Estilos de comunicación que se practican en Santa Gemma Galgani***

| <b>Forma de comunicar un desacuerdo</b>                   | <b>Número de casos</b> |
|-----------------------------------------------------------|------------------------|
| Le digo que no estoy de acuerdo de manera calmada         | 5                      |
| Le digo que no estoy de acuerdo en su cara                | 2                      |
| Prefiero no decir nada y estar de acuerdo con lo que dice | 3                      |
| Me quejo con la señora coordinadora                       | 1                      |
| <b>Total</b>                                              | <b>11</b>              |

***Gráfico N° 20 Estilos de comunicación***



De acuerdo a los estilos de comunicación, se evidencia que cuando las informantes tienen un desacuerdo de opiniones o ideas, cinco de ellas se expresan de manera calmada y dialogando, lo cual se reconocería como estilo de comunicación asertivo, mientras que tres de ellas prefieren no decir nada y estar de acuerdo con lo que dicen las demás, lo cual sería el estilo de comunicación pasivo. Asimismo, dos de ellas se expresan de manera directa y sin tino, lo cual estaría representado por el estilo de comunicación agresivo.

La AM N ° 1 mencionó “Le diría que no estoy de acuerdo con lo que está diciendo o haciendo de manera calmada y le brindaría una opinión o manera de mejorarlo”. La AM N ° 3 “Intento decirle que se calme o intento retirarme del lugar, no me gusta continuar con las discusiones”. La AM N ° 5 “Conversando y dialogando siempre tranquila”. La AM N ° 7 “Intercambio la opinión dialogando”. La AM N ° 8 “Siempre con diálogo razonable y respetuoso”. La AM N ° 4 afirmó “Prefiero no decir nada porque después aquí te agarran cólera”. La AM N ° 6 “Siempre estoy de acuerdo con todo lo que dicen”. La AM N ° 10 “Prefiero callarme o no decir nada para no tener problemas”.

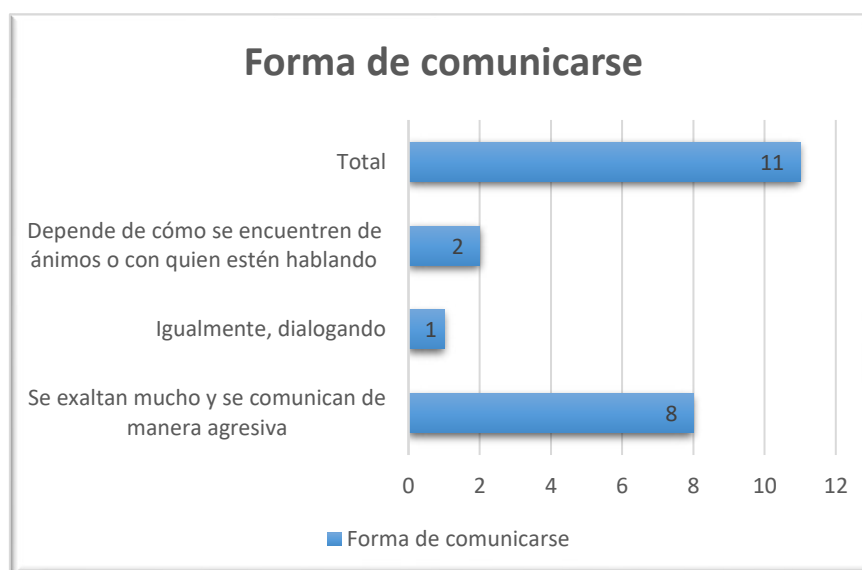
La AM N ° 2 comentó “Se lo digo en su cara así le moleste porque si no me gusta entonces tiene que saberlo”, y la AM N ° 11 “Le digo que está mal lo que ha dicho, si lo quiere creer ya es cosa de ella”.

En este resultado vemos que se comprueba la hipótesis N°1, donde se menciona que la comunicación de la población adulta mayor del Hospicio Santa Gemma Galgani impacta en su calidad de vida. De tal modo, se evidencia que la mayoría de las adultas mayores consideran que se comunican de forma asertiva, lo cual impactaría de forma positiva en la calidad de vida de todas las adultas mayores, pues ello permitiría solucionar todo tipo de conflictos a base del diálogo.

***Cuadro N° 21 Forma de comunicarse de las residentes en Santa Gemma Galgani***

| <b>Forma de comunicarse de las demás compañeras</b>                | <b>Número de casos</b> |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Se exaltan mucho y se comunican de manera agresiva                 | 8                      |
| Igualmente, dialogando                                             | 1                      |
| Depende de cómo se encuentren de ánimos o con quien estén hablando | 2                      |
| <b>Total</b>                                                       | <b>11</b>              |

**Gráfico N° 21 Forma de comunicarse**



Respecto a la forma de comunicarse de sus compañeras, ocho informantes manifestaron que se comunican gritando y de forma agresiva. Asimismo, dos informantes mencionaron que depende de cómo se encuentren de ánimos, lo cual representa que puede ser relativo a su estilo de ánimo. Finalmente, una de las informantes afirma que sus compañeras se comunican dialogando. En este sentido, se puede evidenciar que la visión externa que tiene la mayoría de las informantes de sus compañeras es el estilo de comunicación agresivo. De tal manera, se responde al Objetivo específico N°1 respecto a conocer la comunicación entre la población adulta mayor del Hospicio Santa Gemma Galgani-Rímac y su relación con su calidad de vida en el año 2023.

La AM N ° 1 afirmó “Aquí mucho se exaltan por cualquier cosa que sucede por más que no les afecten, se comunican gritando o insultando”. La AM N ° 2 “De manera agresiva porque discuten por cosas mínimas y son muy tercas cuando se les quiere sugerir algo”. La AM N ° 3 “A veces pueden ser muy rudas al comunicarse, creo que también se debe al lugar y la edad”. La AM N ° 6 “A veces gritan mucho y también insultan”. La AM N ° 8 “Ellas están acostumbradas a gritar”. La AM N ° 9 “Gritan demasiado, por eso no me gusta hablar con ellas”. La AM N ° 10 “A veces gritan, insultan y juzgan mucho” y la AM N ° 11 mencionó “Acá hay grupos, entre ellas se hablan, chismosean, y le hablan a las que quieren, por eso prefiero evitarlas en la medida de lo posible, menos a la portera ya que ella me abre y cierra la puerta, por eso tengo que verla”.

Con lo mencionado, se evidencia que la comunicación impacta negativamente en la calidad de vida en la población adulta mayor del Hospicio Santa Gemma Galgani, puesto que en la mayoría de los casos no se practica la asertividad hacia las demás compañeras.

#### **4.6. Trabajo en equipo**

El trabajo en equipo está referido al trabajo de un grupo de personas con un mismo objetivo. En este apartado comprende el compañerismo, el cual se desglosará posteriormente.

##### **4.6.1. Compañerismo**

El compañerismo abarca el trato y la unidad, los cuales están relacionados con la convivencia de las adultas mayores del Hospicio Santa Gemma Galgani.

***Cuadro N° 22 Calidad de trato en Santa Gemma Galgani***

| <b>Trato de compañeras</b>   | <b>Número de casos</b> |
|------------------------------|------------------------|
| Me tratan bien               | 5                      |
| No nos tratamos mucho        | 4                      |
| Depende de lo que necesitan  | 1                      |
| A veces suelen ser agresivas | 1                      |
| <b>Total</b>                 | <b>11</b>              |

***Gráfico N° 22 Calidad de trato***



En el trato ejercido de las demás residentes hacia ellas mismas, las informantes afirman en su mayoría que son tratadas bien. Cuatro de ellas mencionan que no se tratan mucho, lo cual no es considerado como algo positivo, puesto que no “tratarse” se puede deber a muchos factores, los cuales pueden estar referidos a alguna situación incómoda que connote agresividad de alguna de las partes. Asimismo, dos de ellas comentan que en ocasiones el trato suele ser agresivo y que depende de lo que necesitan.

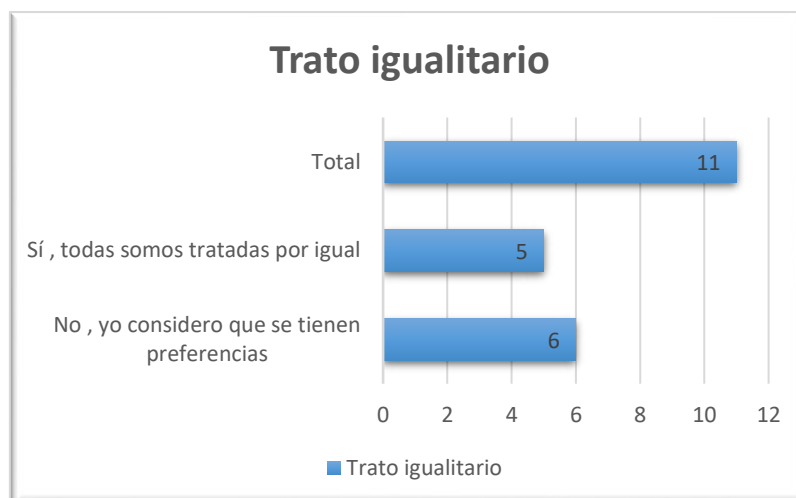
La AM N ° 2 mencionó “No me tratan, no nos tratamos mucho porque si no se ponen a hablar mal después”. La AM N ° 4 “No tengo mucho trato con ellas”. La AM N ° 9 “Normal, a mí no me gusta hablar con ellas” y la AM N ° 11 comentó “No sé, no les hablo, y cuando lo hago me responde o a veces no”.

De este modo, se puede evidenciar que a pesar de que la mayoría manifiesta que son tratadas bien, si se hace un agrupamiento de las demás respuestas, se muestra que el trato no es bueno, lo cual puede afectar la calidad de vida de las informantes.

***Cuadro N° 23 Trato igualitario entre todas las residentes de Santa Gemma Galgani***

| <b>Igual trato para todas</b>               | <b>Número de casos</b> |
|---------------------------------------------|------------------------|
| No, yo considero que se tienen preferencias | 6                      |
| Sí, todas somos tratadas por igual          | 5                      |
| <b>Total</b>                                | <b>11</b>              |

**Gráfico N° 23 Trato Igualitario**

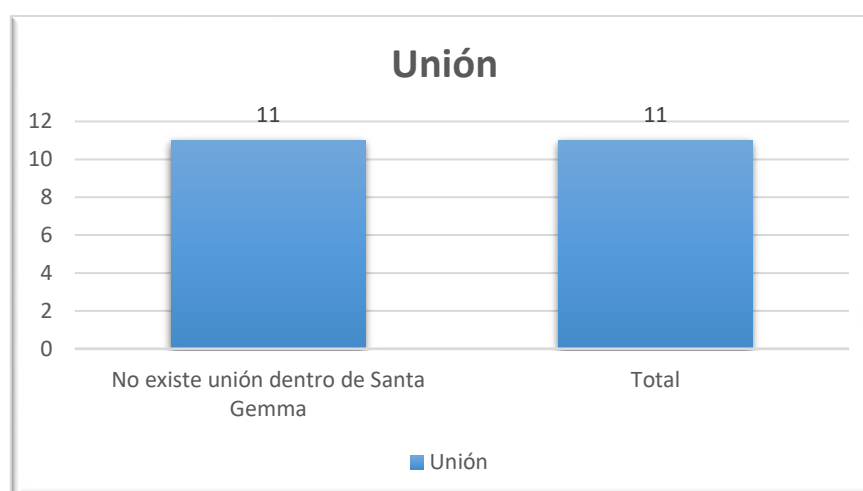


Respecto al trato igualitario entre todas las residentes se puede evidenciar que, por un lado, seis informantes mencionaron que consideran que se tienen preferencias entre las adultas mayores, lo cual se debe a si es que son parte o no de un grupo de amistad. Por otro lado, cinco informantes consideran que todas son tratadas por igual y que no hay ningún tipo de preferencias, sin embargo, mencionan que algunas residentes sacan en cara sus cosas materiales lo que les permite que otras residentes puedan cambiar su trato hacia ellas.

**Cuadro N° 24 Unión entre las residentes de Santa Gemma Galgani**

| Unión en Santa Gemma           | Número de casos |
|--------------------------------|-----------------|
| No existe unión en Santa Gemma | 11              |
| <b>Total</b>                   | 11              |

**Gráfico N° 24 Unión**



De acuerdo a la unión de las residentes del Hospicio Santa Gemma, se pudo evidenciar que todas las informantes manifiestan que no existe tal unión. Lo mencionado es considerado como una amenaza para la dimensión social en relación a su calidad de vida, puesto que al no establecer suficientes lazos amicales o redes sociales y no tener una familia cerca, esto puede afectar a la salud mental y física de las adultas mayores, lo cual bajaría el nivel de la calidad de vida de este grupo poblacional. Asimismo, al no existir una unión de las residentes se vuelve más complicado resolver los conflictos o problemas que surgen, lo cual afectaría aún más a su convivencia.

De acuerdo con los resultados mostrados, se comprueba la hipótesis N°2, la cual menciona que el trabajo en equipo en las actividades o acciones grupales, tales como en las actividades recreativas, en donde las adultas mayores participan y se integran influye en relación a su calidad de vida. Lo mencionado se cumple, sin embargo, se puede evidenciar que influye de forma negativa, puesto que no existe la unión y el sentido de compañerismo en general en Santa Gemma, por lo mismo se cumple el objetivo específico N°2 en relación con la influencia del trabajo en equipo en la calidad de vida de las adultas mayores.

#### **4.7. Rol del/la trabajador/a social**

Los roles del trabajador social son amplios y variados, en este apartado se mostrará el rol referido a mediador. Asimismo, los otros roles que tiene presente un trabajador social son gestor, orientador, animador, coordinador, etc.

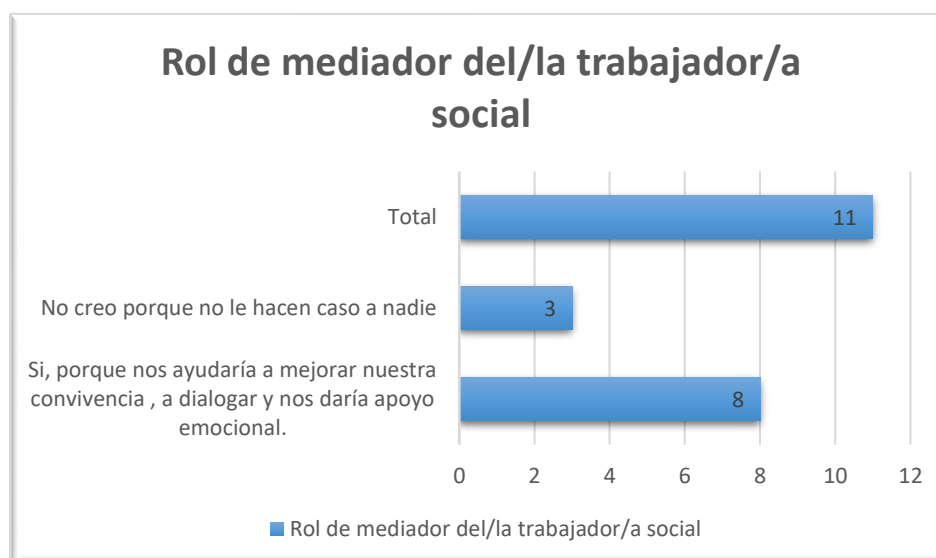
#### 4.7.1. Mediador

Este apartado comprende el rol de mediador en diversos conflictos y/o problemas en el Hospicio Santa Gemma Galgani.

***Cuadro N° 25 Rol de mediador y la presencia del/la trabajador/a social de manera constante en el Hospicio de Santa Gemma Galgani***

| <b>Presencia de un/a trabajador/a social para mejorar la convivencia en Santa Gemma</b>        | <b>Número de casos</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Sí, porque nos ayudaría a mejorar nuestra convivencia, a dialogar y nos daría apoyo emocional. | 8                      |
| No creo porque aquí no le hacen caso a nadie                                                   | 3                      |
| <b>Total</b>                                                                                   | <b>11</b>              |

***Gráfico N° 25 Rol de mediador del/la trabajador/a social***



Por un lado, ocho informantes manifiestan que la presencia de un/a trabajador/a social de manera constante contribuiría a la mejorar de la convivencia en el Hospicio de Santa Gemma Galgani. Esto debido a que tendría como una función utilizar estrategias en relación con la comunicación y el diálogo, a fin de ser un mediador entre los conflictos y problemas que surgen en Santa Gemma. Por otro lado, tres informantes mencionan que la presencia de un/a trabajador/a social de manera constante no contribuiría a la mejorar de la convivencia en Santa Gemma Galgani, debido a que las demás adultas mayores no

le harían caso a nadie y que no tienen la intención de solucionar los conflictos o problemas que van surgiendo.

En tal sentido, se necesitaría desarrollar técnicas adecuadas en relación con la escucha activa y comunicación asertiva mutua, con el objetivo de que las adultas mayores del Hospicio Santa Gemma Galgani puedan mejorar su convivencia. En este resultado, se comprueba la hipótesis N°3, la cual menciona que el rol del/la trabajador/a social de mediador en las situaciones de conflicto de las relaciones interpersonales de la población, por lo que su intervención contribuiría a mejorar la calidad de vida de las adultas mayores. De esta manera, se evidencia que la presencia de un/a trabajador/a social contribuiría de manera positiva a la convivencia en el Hospicio de Santa Gemma Galgani, puesto que emplearía estrategias y técnicas que las ayuden a poder fortalecer sus relaciones interpersonales. Con esto se cumple el objetivo específico N°3 relacionado a identificar la intervención del/ la trabajador/a social para reforzar las relaciones interpersonales en las adultas mayores del Hospicio Santa Gemma Galgani-Rímac en relación con su calidad de vida.

#### 4.7.2. Otros roles de un/a trabajador/a social

En esta aparte se muestran los roles relacionados a la gestión, promoción social y orientación.

***Cuadro N° 26 Otros roles de un/a trabajador/a social en Santa Gemma Galgani***

| Otros roles de un/a Trabajador/a social                   | Número de casos |
|-----------------------------------------------------------|-----------------|
| Acompañarnos al hospital a hacer gestiones y trámites.    | 4               |
| Realizando actividades recreativas                        | 2               |
| Trayendo a doctores y dentistas para que nos revisen      | 3               |
| Escuchándonos para no sentirnos solas                     | 1               |
| No creo que nos puedan ayudar porque somos independientes | 1               |
| <b>Total</b>                                              | <b>11</b>       |

***Gráfico N° 26 Otros roles de un/a trabajador/a social***



De acuerdo a otros roles que tendría un/a trabajador/a social en el Hospicio Santa Gemma Galgani adicional al de mediador, las adultas mayores mencionaron que podrían ser acompañantes para realizar gestiones y trámites a los hospitales. Asimismo, realizarían más actividades recreativas que tengan como objetivo poder mejorar el estado de ánimo de las residentes. De igual modo, realizando campañas médicas en la institución y también como un soporte emocional. Solo una informante menciona que no cree que la presencia de un/ trabajador/a social las ayudaría, puesto que todas son independientes y no necesitan el apoyo de otras personas.

La AM N ° 1 comentó “Yo creo que podría acompañarnos a hacer las gestiones de los hospitales, porque con alguien que conoce sobre esos temas ya se hace menos tedioso”. La AM N ° 2 “Motivándonos con actividades que no nos hagan sentir solas o inútiles”. La AM N ° 3 “No sé si sea labor de los trabajadores sociales, pero quizás con solo escucharnos nos ayudan a no sentirnos solas, a veces solo queremos compartir con alguien”. La AM N ° 4 “Quizás nos podría apoyar en trámites con pensión 65, puesto que aquí hay algunas que no tenemos un trabajo fijo, ni pensión y necesitamos de ese beneficio del Estado y no nos dan”. La AM N ° 5 “Me podrían acompañar al hospital porque no me atienden sola”. La AM N ° 6 “Podrían traernos a doctores para que nos revisen y nos puedan ayudar”. La AM N ° 7 “No creo que pueda ayudar, somos independientes”. La AM N ° 8 “Trayéndonos más actividades o personas que puedan ayudar a nuestra salud, como médicos, terapeutas, etc.”. La AM N ° 9 “Nos podría traer recursos”. La AM N ° 10 “Trayendo dentistas y doctores que puedan revisarnos”, y la N

AM ° 11 señaló “Pues, supongo ayudarnos a ir al hospital y en los trámites que a veces por nuestra edad se nos complica ir”.

De esta manera, se puede evidenciar, que, en su mayoría, sería fructífera la presencia de un/a trabajador/a social de manera constante, cumpliendo así el rol de mediador, coordinador, educador, promotor y concientizador, con lo cual se permitirá mejorar la calidad de vida de la población adulta mayor en cuestión y, posteriormente, su bienestar social.

#### **4.8. Situaciones de conflicto**

Las situaciones de conflicto pueden surgir por distintos factores relacionados a las diferentes culturas, costumbre o ideas. En tal sentido, este apartado comprende los tipos de conflictos.

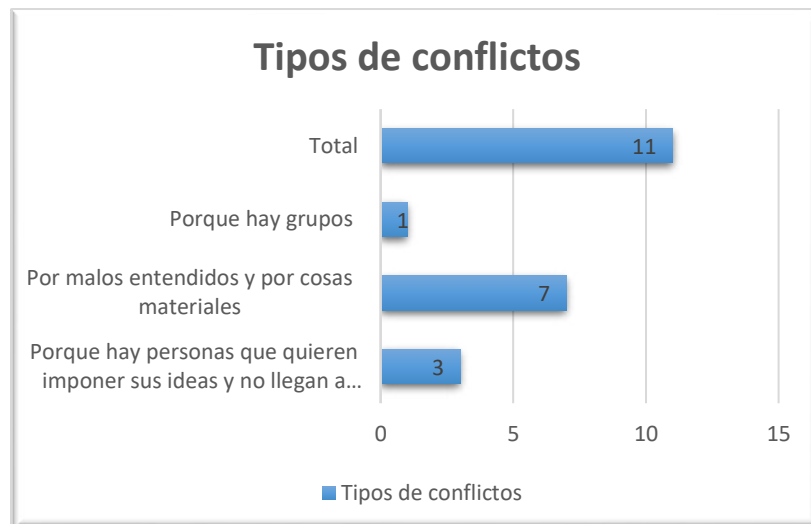
##### **4.8.1. Tipos de conflictos**

Los tipos de conflicto son tres y comprende los siguientes: los conflictos de intereses, conflicto de valores y conflictos de derechos.

***Cuadro N° 27 Tipo de conflictos/ problemas que surgen entre las residentes de Santa Gemma Galgani***

| <b>Por qué surgen los problemas o conflictos</b>                          | <b>Número de casos</b> |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Porque hay personas que quieren imponer sus ideas y no llegan a acuerdos. | 3                      |
| Por malos entendidos y por cosas materiales                               | 7                      |
| Porque hay grupos                                                         | 1                      |
| <b>Total</b>                                                              | <b>11</b>              |

***Gráfico N° 27 Tipos de conflictos***



Siete informantes afirman que los conflictos o problemas en el Hospicio de Santa Gemma Galgani surgen en su mayoría debido a malos entendidos, lo cual confirma que no existe una buena comunicación entre las residentes.

Asimismo, tres informantes mencionan que también surgen conflictos puesto que hay adultas mayores que quieren imponer sus ideas, no tomando en cuenta la de las demás, lo cual muestra que no se está practicando la escucha activa. Esto se encuentra relacionado al conflicto de intereses, que se entiende como la idea de sobresalir tomando en cuenta los recursos, la representación y el poder.

Una informante manifestó que otro motivo de conflicto se encuentra relacionado a la formación de grupos de amistades, pues se da la exclusión de adultas mayores que no cumplen con las características y/o cualidades para ser parte de un grupo de amistad, este último motivo se encuentra relacionado con el anterior, puesto que cada grupo solo valida sus ideas como correctas, mientras que las demás ideas son descartadas. Esto se encontraría relacionado al conflicto de valores que estaría más enfocado en una misma cultura, esto desemboca en que personas de diferentes grupos se encuentren, se percaten de que tienen culturas o formas de pensar diferente y como consecuencia haya una confrontación, lo cual lleva a un conflicto. De este modo, el conflicto de valores puede ser causa de que se dé el conflicto de intereses entre las residentes el Hospicio Santa Gemma Galgani.

Finalmente, se puede evidenciar que también existe el conflicto de derechos, que está relacionado a una norma o acuerdo legal, puesto que las adultas mayores desobedecen las

reglas implícitas de la institución, las cuales están referidas a una buena convivencia, respeto entre ellas, etc.

#### 4.8.2 Resolución de conflictos

La resolución de conflictos es una habilidad social que permite convivir en armonía y tranquilidad, posibilitando una buena calidad de vida a las personas que lo practican. En este sentido, la resolución de conflictos comprende la respuesta a un conflicto, la cual se muestra a continuación.

***Cuadro N° 28 Respuesta a un conflicto en Santa Gemma Galgani***

| <b>Reacción ante un conflicto</b>           | <b>Número de casos</b> |
|---------------------------------------------|------------------------|
| Con indiferencia                            | 6                      |
| Trato de tener paciencia y pienso con calma | 3                      |
| Hablo con las personas en conflicto         | 1                      |
| Busco ayuda en personas de confianza        | 1                      |
| <b>Total</b>                                | <b>11</b>              |

***Gráfico N° 28 Respuesta a un conflicto***



Por un lado, seis de las informantes manifiestan que la forma en la que reaccionan ante un problema o conflicto en el Hospicio Santa Gemma Galgani es con indiferencia, lo cual

es preocupante, puesto que no desarrollan la comunicación efectiva ante los problemas que surgen en diversas situaciones.

Asimismo, se evidencia que tres adultas mayores mencionan que prefieren no contestar en ese mismo momento de conflicto, debido a que puede empeorar el problema. En tal sentido, comentan que es mejor pensar las cosas con calma para luego conversar con tranquilidad.

Por otro lado, una adulta mayor informa que prefiere dialogar con las personas en conflicto y otra adulta mayor manifiesta que en momentos así busca ayuda en una persona de confianza.

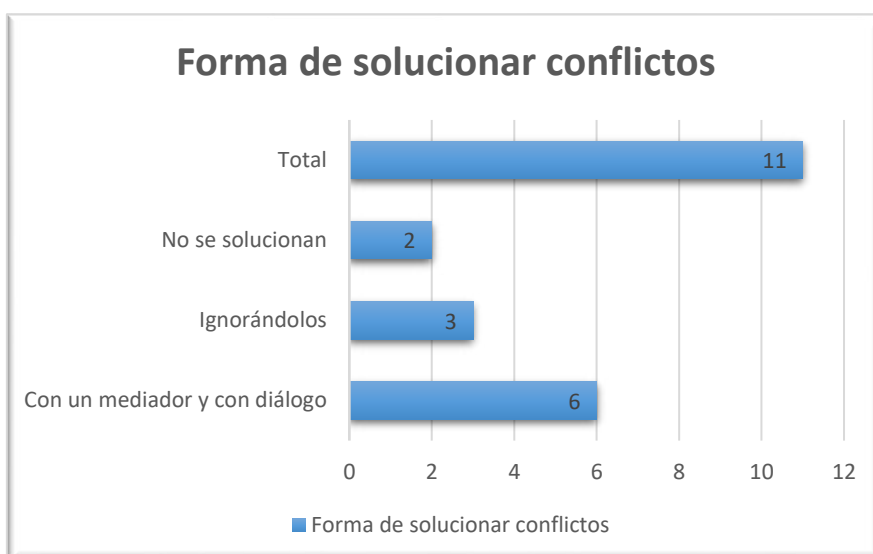
La AM N ° 2 mencionó “con disgusto o no le hago caso si no me concierne”. La AM N ° 6 “No le hago caso”. La AM N ° 7 “Reacciono con indiferencia porque así es mejor”. La AM N ° 9 “Ignoro todo. Una vez me quitaron un plato de comida, cuando le reclame esa señora se puso muy agresiva, por eso ya no digo nada”. La AM N ° 10 “Yo trato de no meterme en conflictos y no hacer caso” y la AM N ° 11 afirmó “Prefiero ignorar, no me gusta pelear, pero si insisten, si respondo o simplemente les cierro la puerta”.

Por tal motivo, se deduce que las adultas mayores no tienen una forma adecuada de responder a los problemas o conflictos, lo cual puede afectar su salud mental. Lo último mencionado se puede dar debido a que, al ignorar un problema o conflicto, este puede acrecentarse más, y puede afectar sus vidas cotidianas y con ello su bienestar social.

***Cuadro N° 29 Forma de solucionar conflictos en Santa Gemma Galgani***

| <b>Solución de conflictos en Ganta Gemma</b> | <b>Número de casos</b> |
|----------------------------------------------|------------------------|
| Con un mediador y con diálogo                | 6                      |
| Ignorándolos                                 | 3                      |
| No se solucionan                             | 2                      |
| <b>Total</b>                                 | <b>11</b>              |

**Gráfico N° 29 Forma de solucionar conflictos**



Se evidencia que seis informantes mencionan que los conflictos en Santa Gemma se solucionan por medio del diálogo; sin embargo, afirman que esto muy pocas veces sucede debido al carácter de las demás residentes. Asimismo, tres adultas mayores informan que los conflictos en el hospicio Santa Gemma Galgani se solucionan ignorándolos, y dos adultas mayores manifiestan que tales conflictos no se solucionan. Se evidencia que las informantes no tienen una adecuada forma de comunicarse, ni de resolución de conflicto.

La AM N° 2 mencionó 2 “A veces una de las señoras se mete para solucionar como mediadora y otras simplemente se van y no solucionan”. La AM N° 4 “Los problemas que se dan en Santa Gemma se solucionan hablando, pero muy pocas veces se llegan a solucionar porque las compañeras no están dispuestas a dialogar, solo a imponer lo que piensan”. La AM N° 5 “Hacen reuniones para solucionar”. La AM N° 6 “Conversan entre las personas que tienen conflicto y tratan de aclarar la situación”. La AM N° 8 “Por medio del diálogo, aunque muchas veces se incrementa el problema y ya se tiene que ignorar”. La AM N° 11 comentó “Bueno, la encargada es la que trata de mediar, pero no se llega a acuerdos muchas veces porque las demás son tercas y siempre quieren tener la razón”.

Es importante valorar que las informantes consideran el diálogo como una forma de solucionar un conflicto, sin embargo, en un conflicto no lo efectúan de la manera correcta, con lo cual nunca o casi nunca se suele solucionar un conflicto.

## **Discusión**

Luego de haber visto los resultados se realizará un debate con los autores mostrados en el marco teórico y, posteriormente, un análisis general. En tal sentido, se comprueba lo planteado por Abraham Maslow en la teoría de necesidades, puesto que las adultas mayores buscan satisfacer sus necesidades en escala y le dan prioridad a las que tienen que ver con salud, alimentación y las referidas a las necesidades fisiológicas, a fin de que puedan vivir una vida plena. De tal modo, se puede evidenciar que las adultas mayores priorizan otras necesidades que las de amor y pertenencia, las cuales se vinculan a las relaciones sociales. Esto se manifiesta, cuando la mayoría de las adultas mayores afirman que no tienen amigas en el Hospicio Santa Gemma Galgani, debido a que no tienen una buena relación amical.

De esta manera, el autor afirmaba que existen dos tipos de necesidades, las primeras son las generales, las cuales se encuentran relacionadas a las necesidades fisiológicas, de amor y pertenencia, seguridad, etc., mientras que las segundas son las de desarrollo o superiores, las cuales se vinculan a la autorrealización. En esta investigación, se evidencia que las adultas mayores no han podido satisfacer por completo y de manera óptima el primer tipo de necesidades que son las generales, lo cual evidencia un indicio que aún no se puede lograr la autorrealización.

Lo último mencionado impacta de manera negativa en la calidad de vida de las adultas mayores y con ello en su bienestar social, puesto que debido a que no logran satisfacer esa necesidad no pueden lograr la autorrealización, lo cual implica encontrarse con una buena salud física y mental.

Del mismo modo, se tiene a la teoría de la actividad, la cual fue postulada por Havigurst y afirma que los adultos mayores que tienen más interacciones sociales también pueden gozar de una calidad de vida adecuada. En este caso, se puede apreciar que las adultas mayores del Hospicio Santa Gemma Galgani no tienen suficientes interacciones sociales con las demás compañeras, asimismo, se evidencia que ello afecta en las dimensiones de la calidad de vida. Por tal motivo, la teoría se comprueba, sin embargo, no en el sentido positivo, sino al contrario. Esto debido, a que, vinculándolo con la teoría anterior, las adultas mayores no han logrado satisfacer sus necesidades generales de manera correcta, por lo cual no pueden tener una óptima calidad de vida, tomando en cuenta todo lo que

ello conlleva, que es la salud física y mental, las relaciones sociales y la relación con el medio ambiente, lo cual se relaciona con el orden, el aire puro y la limpieza.

Asimismo, es oportuno mencionar la teoría del apego, la cual afirma que todo ser humano necesita establecer relaciones, debido a que somos seres sociales. En este contexto, Ainsworth definió tres tipos de patrones de apego: el apego seguro, el patrón de apego inseguro de tipo evasivo y el patrón de apego inseguro de tipo ansioso-ambivalente.

Por tal motivo, en los resultados de la presente investigación se evidencio que las adultas mayores coinciden en su mayoría con el patrón de apego inseguro de tipo evasivo, puesto que cuando se les pregunto si se sentían escuchadas, mencionaron que no, sin embargo, cuando se les pregunto si les gustaba escuchar a las personas comentaron que sí les gustaba. Adicional a ello, comentaron que ellas se comunicaban siempre teniendo el diálogo presente, mientras que sus demás compañeras se comunicaban de forma brusca o agresiva. Es decir, cuando se trataba de hablar de ellas mismas, utilizaban el diálogo como primera fuente de comunicación, practicaban la escucha activa y la comunicación asertiva, sin embargo, cuando se trataba de opinar de sus demás compañeras, mencionaban que ellas se comunican de manera contraria a todo lo dicho por ellas mismas.

Lo último mencionado, es decir, la escucha activa y comunicación efectiva se encuentra relacionado a las habilidades sociales que tiene una persona y sobre ello Goldstein , Spranfkin, Gershaw y Klein hacen referencia a una clasificación/tipología sobre las habilidades sociales que una persona desarrolla a lo largo de su vida, estos abarcan: habilidades sociales iniciales, habilidades sociales avanzadas, habilidades emocionales, métodos alternativos a la agresión, estrategias para enfrentar el estrés y capacidades de planificación.

De tal manera, según los resultados se evidencia que las adultas mayores del Hospicio Santa Gemma Galgani no han desarrollado de manera adecuada sus habilidades sociales, debido a su actuar y modo de comportarse con sus demás compañeras. Por lo que es importante poder fortalecer sus habilidades sociales, a fin de que puedan mejorar su convivencia y con ello su calidad de vida.

Por último, se tiene al enfoque del envejecimiento activo y saludable, el cual fue propuesto por la OMS, y postula que se tienen que aprovechar de manera óptima los tres tipos de bienestar, es decir, el físico, el psíquico y el social. De tal manera, en la

investigación se evidencia que las adultas mayores en una mayor proporción tienen dolores físicos, asimismo, algunas sienten tristeza con frecuencia y no tienen muchas amistades o redes de apoyo. De este modo, se necesita fomentar un envejecimiento activo del que sean parte las adultas mayores del Hospicio Santa Gemma Galgani.

Luego de haber realizado un análisis en referencia a los autores mencionados en el marco teórico de la investigación conforme a los resultados de esta, es preciso mencionar que las adultas mayores del Hospicio Santa Gemma Galgani necesitan fortalecer y desarrollar mayores relaciones interpersonales que puedan favorecer su calidad de vida.

En torno a lo último mencionado, es necesario precisar la responsabilidad que tenemos como sociedad, al hacer que la población adulta mayor, que es una de las consideradas como vulnerable pueda gozar de un envejecimiento activo, tal como se mencionó en líneas anteriores. Asimismo, considerando que en Perú tenemos de base la Ley N° 30490, en referencia al bienestar integral de los adultos mayores, se espera que los derechos de este grupo poblacional puedan ser garantizados. De este modo, tomando de base a esta ley se tienen políticas y programas referidos a poder potenciar la calidad de vida de la población adulta mayor.

A pesar de lo mencionado, podemos evidenciar parte de los resultados de estos programas en esta investigación, más que todo en relación al programa de pensión 65, el cual “Se estableció con el fin de salvaguardar y mejorar el bienestar de las personas mayores de 65 años que se encuentran en situación de extrema pobreza, al no contar con los recursos básicos necesarios para su subsistencia.” (MIDIS, 2021). Como pudimos observar en los resultados de la presente investigación, la mayoría de las adultas mayores no cuentan con el programa de pensión 65 a pesar que no tienen una pensión o propiedades a su nombre, que es lo que indica el programa como requisitos para ser parte de este. En diversas ocasiones, las adultas mayores han solicitado una evaluación de Sisfoh (Sistema de Focalización de hogares), a pesar de ello no las han ido a visitar, lo cual no les permite ser parte de este programa ni recibir una mínima ayuda monetaria. En tal sentido, se realiza una crítica a este programa y al Estado, puesto que en realidad no todos los adultos mayores que necesitan esta pensión pueden ser partícipes, lo cual afecta su calidad de vida y no concuerda con su propósito que también se encuentra referido a brindar un bienestar integral. Asimismo, no se les brinda otro tipo de ayuda, a pesar de que como se mencionó los adultos mayores son parte de la población vulnerable.

De igual manera, también es oportuno mencionar a los CAR (Centro de Atención Residencial de Adultos Mayores), los cuales hacen referencias a la institucionalización, los mismos que se nombraron en la situación problemática de esta investigación. Estos centros tienen el propósito de brindar servicios integrales a la población adulta mayor que no tienen redes familiares y de apoyo. Es importante señalar que muchos de ellos enfrentan limitaciones significativas en términos de espacio y capacidad. Estas restricciones dificultan la atención adecuada de todas las personas adultas mayores que requieren asistencia, generando, en muchos casos, una sobrecarga de recursos y personal. Por lo cual, es relevante replantearnos como trabajadores sociales y profesionales de las ciencias sociales propuestas de mejora no solo en teoría, sino también en ejecución de planes, políticas, programas y proyectos que contribuyan a finalmente un envejecimiento activo y bienestar social para toda la población, tomando en cuenta la realidad nacional del país y todo lo que conlleva.

## **CONCLUSIONES**

- En su mayoría, las adultas mayores entrevistadas del Hospicio Santa Gemma Galgani tienen entre 75-90 años, con lo cual se encuentran dentro de la clasificación ancianos o viejos, la misma que fue estipulada por la OMS.
- La mayor cantidad de adultas mayores no tienen estudios superiores completos, lo cual se puede relacionar con el apoyo familiar recibido y su situación económica actual.
- De acuerdo a su estado civil, se muestra que la mayoría de las adultas mayores son solteras y sin hijos, lo cual se vincula con el poco apoyo familiar que tienen.
- Las adultas mayores del Hospicio Santa Gemma Galgani no tienen adecuadas relaciones interpersonales. De este modo, se cumple el objetivo general relacionado a determinar la influencia de las relaciones interpersonales entre la población adulta mayor del Hospicio Santa Gemma Galgani- Rímac y su relación en su calidad de vida. En tal sentido, se evidencia que lo mencionado afecta de manera negativa a su calidad de vida, lo cual se refleja en su integración social, puesto que la mayoría tiene pocas amistades.
- Las adultas mayores informaron que las principales cualidades para formar un grupo de amistad que ellas consideran son la comprensión, el respeto, la solidaridad, la confianza, la lealtad, la sinceridad, y las mismas afinidades y características.
- Respecto a la participación de las adultas mayores en las actividades recreativas que se realizan dentro del Hospicio Santa Gemma, la mayoría si participa, debido a que les mejora el estado de ánimo, sin embargo, las que no participan mencionan que no tienen tiempo porque tienen que trabajar, pues no tienen una pensión en donde ampararse. Asimismo, afirman que otra razón para que no asistan a las actividades mencionadas es que no se sienten cómodas con sus compañeras, lo cual evidencia una mala convivencia. En referencia al primer grupo de adultas mayores que no participa en las actividades se evidencia que no son beneficiarias de algún tipo de pensión a pesar de que se encuentran en situación de vulnerabilidad, lo cual representa algo negativo para su vida.
- El nivel de atención y escucha activa de las adultas mayores al escuchar a sus compañeras, desde su percepción no es buena, puesto que no se sienten

escuchadas y eso provoca que no tengan la confianza para poder opinar y/o brindar sus ideas.

- El nivel de atención prestada hacia las demás adultas mayores del Hospicio Santa Gemma Galgani es alto, puesto que las adultas mayores en una gran proporción mencionan que si les gusta escuchar a las demás personas por respeto. La perspectiva que tienen las adultas mayores es interesante, puesto que ellas consideran que se encuentran predispuestas a escuchar a sus compañeras, sin embargo, las adultas mayores consideran que no se sienten escuchadas, como se relató anteriormente.
- Las interacciones sociales de las adultas mayores del Hospicio Santa Gemma Galgani, se clasifican aspecto material e inmaterial. Las primeras tienen que ver con las instituciones de salud y las segundas con la forma de relacionarse con sus compañeras en referencia al vínculo amical y trato. De tal manera, se puede apreciar que este vínculo con las instituciones de salud y relaciones amicales impactara en la calidad de vida de diferentes maneras, ya sea negativa o positiva, esto dependiendo de si las relaciones con las instituciones de salud o amicales son buenas o malas.
- De acuerdo con la salud física de las adultas mayores, se evidencia que la mayoría sufre de dolores físicos propios de la edad; sin embargo, la mayor cantidad de ellas comentan que estas dolencias físicas no les impide realizar actividades cotidianas, tales como lavar, cocinar, limpiar, etc.
- Respecto a la salud mental de las adultas mayores, se muestra que casi la mitad de las entrevistadas tienen sentimientos negativos, asociados a la soledad y tristeza, esto debido a que no tienen a quien contarles sus cosas, ni familiares que las apoyen y visiten constantemente, en tal sentido no cuentan con redes de apoyo cercanas.
- En la evaluación del medio ambiente, en general se evidenció que las adultas mayores consideran que viven en un medio ambiente saludable, lo cual está relacionado a la limpieza, orden y calidad de aire en su hogar. De esta manera, todo ello contribuye a su calidad de vida y bienestar social.
- De acuerdo con la comunicación de las adultas mayores, en su mayoría ellas consideran que se comunican con el estilo asertivo, lo cual se encuentra relacionado con emplear las distintas habilidades sociales, tales como la

empatía y la escucha activa, sin embargo, consideran que el estilo de comunicación de sus demás compañeras es agresivo, puesto que al comunicarse y/o expresarse lo hacen gritando o levantando la voz y con la intención de agredir. En tal sentido, como se evidencio anteriormente, se puede deducir que las adultas mayores cuando se refieren a ellas mismas consideran que utilizan el estilo de comunicación asertivo, sin embargo, cuando se refieren a las otras personas consideran que estas utilizan el estilo de comunicación agresivo. Lo mencionado se puede deber a que cada adulta mayor tiene una perspectiva diferente de su actuar, así como del actuar de sus demás compañeras. En tal sentido, este apartado se relaciona con la calidad de vida de las adultas mayores, debido que al tener varias perspectivas de su comunicación desemboca en que tengan unas adecuadas o inadecuadas relaciones interpersonales. Con lo referido, se cumple el Objetivo específico N°1 respecto a conocer la comunicación entre la población adulta mayor del Hospicio Santa Gemma Galgani- Rímac y su relación con su calidad de vida en el año 2023.

- Respecto a la influencia del trabajo en equipo o acciones grupales en Santa Gemma, se evidencia que abarca tres ítems, los cuales son calidad de trato, trato igualitario y unión. En este sentido, todas las adultas mayores afirman que no existe la unión en Santa Gemma, lo cual se encuentra relacionado con el trato, y las relaciones sociales. En tal sentido, esto afecta su convivencia y con ello su calidad de vida y bienestar social. De tal manera, se cumple el objetivo específico N°2 en relación con la influencia del trabajo en equipo en la calidad de vida de las adultas mayores.
- De acuerdo con el rol del/la Trabajador/a social en el Hospicio Santa Gemma Galgani, las adultas mayores consideran que contribuiría a mejorar la convivencia. De igual modo, mencionaron que su presencia e intervención impactaría en su salud mental, pues se sentirían escuchadas, y les ayudaría a realizar gestiones de salud y/o pensiones. Con todo lo mencionado, un Trabajador/a Social permitiría contribuir a la mejora de la calidad de vida de las adultas mayores en mención. De este modo, se cumple el objetivo específico N°3 relacionado a identificar la intervención del/la trabajador/a social para reforzar las relaciones interpersonales en las adultas mayores del Hospicio Santa Gemma Galgani- Rímac.

- Respecto a los tipos de conflictos y/o problemas que se dan en Santa Gemma, estos se dan en su mayoría porque surgen malos entendidos entre ellas, lo cual se encuentra vinculado al conflicto de valores, que se da debido a que dentro del Hospicio existen grupos, y cada uno tiene sus propias reglas e ideas. Entonces al encontrarse diferentes grupos, surgen ideas distintas, así como diferentes formas de interpretación, lo cual ocasiona que surjan conflictos entre las adultas mayores. Las adultas mayores manifiestan que en su mayoría responden a un conflicto y/o problema que se ocasiona dentro del Hospicio Santa Gemma Galgani con indiferencia, puesto que afirman que no se puede conversar con sus compañeras, debido a que no se encuentran dispuestas a solucionar los conflictos y/o problemas por medio del diálogo.
- Asimismo, las adultas mayores consideran que la forma correcta de solucionar un conflicto es por medio del diálogo y con un mediador. En tal sentido, se puede evidenciar que las adultas mayores tienen claro que los conflictos se solucionan con diálogo, sin embargo, en la práctica no lo emplean o lo realizan de la manera incorrecta, puesto que los conflictos no se solucionan, lo cual genera que el ambiente en el que conviven sea tenso.
- Finalmente se concluye, que la convivencia de las adultas mayores mencionadas contiene relaciones interpersonales en conflicto, lo cual no permite que puedan cumplir todos los aspectos necesarios para tener una buena calidad de vida. De esta manera también es relevante tomar en cuenta que las condiciones de vida de una persona, va a depender mucho de su contexto social, político y cultural. Por lo cual, es importante que el Estado pueda crear estrategias desde y para los adultos mayores y enfocadas en un bienestar integral, las cuales sean accesibles y no limitadas, para que así puedan garantizar un bienestar óptimo en todas las esferas (recreativas, educativas, de servicios y sociales), lo cual será traducido como la autorrealización de cada adulto mayor y la validación de sus derechos como personas.

## **RECOMENDACIONES**

- Tomando en cuenta los resultados del estudio de Vassallo (2019), en su investigación *“calidad de vida en adultos mayores institucionalizados de dos centros de reposo de Lurigancho-Chosica”* menciona que la integración social incentiva la participación en actividades grupales y ello impacta en la calidad de vida de los adultos mayores. Es necesario realizar actividades recreativas más seguidas, a fin de que las adultas mayores que residen en el Hospicio Santa Gemma Galgani puedan socializar con más personas, debido a que algunas se sienten muy tristes y en soledad. De esta manera se recomienda que se puedan programar actividades recreativas de parte de las estudiantes de Trabajo Social de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, así como también de otras carreras y/o universidades que puedan apoyar en estas actividades, a fin de poder mejorar la calidad de vida de las adultas mayores en mención.
- De igual modo, se recomienda generar espacios de comunicación que permitan integrar a todas las adultas mayores y poder conversar sobre los problemas y/o conflictos que surgen en Santa Gemma Galgani. En relación con ello, se toma como base a Contreras (2022) en su investigación titulada *“Comunicación y relaciones interpersonales en los adultos mayores del Centro del Adulto Mayor Cartavio Essalud, 2022”*, quien concluye en su investigación que la influencia positiva de la comunicación en las relaciones interpersonales, así como también las habilidades sociales que proporcionan un espacio de confianza. De tal modo, con estos espacios de diálogo verbales, se propone que las adultas mayores se sientan en confianza y puedan expresarse de manera segura sin miedo a ser juzgadas. Lo mencionado permitiría poco a poco ir mejorando la convivencia entre las adultas mayores, puesto que se conversarían de los problemas, conflictos e incomodidades y se buscarían soluciones en donde todas puedan salir beneficiarias.
- Realizar talleres de escucha activa, comunicación efectiva y habilidades sociales en general que les sirva para poder aplicar en su día a día. En tal sentido, se podrían realizar dos sesiones en donde las adultas mayores puedan aprender la teoría y después contar sus experiencias en base a la práctica luego de haber aprendido como emplear las habilidades sociales mencionadas.
- Se recomienda gestionar campañas de salud física para las adultas mayores, puesto que en su mayoría no tienen suficientes recursos económicos para costear

algunos exámenes médicos. Del mismo modo, es importante poder establecer alianzas con instituciones que presten ayuda psicológica, puesto que muchas adultas mayores tienen sentimientos de tristeza y soledad, puesto que no tienen redes de apoyo.

- Desde el trabajo social, se propone y recomienda crear grupos intergeneracionales. Es decir, espacios en donde personas jóvenes puedan interactuar con adultos mayores en actividades conjuntas. Esto ya se realiza, sin embargo, se podría tener alianzas con instituciones educativas, lo cual permitirá un aprendizaje mutuo e impactaría de forma positiva en la salud mental de las adultas mayores.
- De igual manera, desde el trabajo social se propone establecer una red de apoyo comunitario basada en la tecnología. Para ello, se podría usar hacer uso de la interdisciplinariedad y crear una plataforma o red digital que puede conectar a las adultas mayores con vecinos y voluntarios/as para ayudarlas a poder realizar tareas cotidianas o solo acompañamiento. Esto podría ser posible con la ayuda de una ONG y aliados que permitan desarrollar esta idea enfatizada en la inclusión digital.
- En el mismo sentido se tiene como propuesta poder establecer espacios comunes fijos dentro del Hospicio de Santa Gemma Galgani, en donde las adultas mayores puedan convivir de manera diaria o con una frecuencia recurrente. Estas actividades tienen como objetivo que se junten de manera física y fortalezcan su convivencia.
- Se recomienda desarrollar un enfoque integral que signifique mejorar y crear programas que aborden las diferentes dimensiones del bienestar de la población adulta mayor en general, lo cual incluya salud, bienestar emocional, social, económico, actividades recreativas y de socialización. Asimismo, en base al lineamiento de educación y capacitación, es necesario plantear la creación de programas de educación y capacitación exclusiva para adultos mayores, enfocándose en habilidades digitales y otras áreas en donde puedan desarrollar nuevas competencias que les permitan mantenerse activos y resaltar la estrategia de participación. De igual modo, es importante que se realice un diagnóstico de necesidades y que se incluya a los adultos mayores en la toma de decisiones políticas y en la planificación de programas sociales, garantizando que sus voces

sean escuchadas y sus necesidades atendidas, lo cual es un fundamento estratégico del envejecimiento activo. Lo mencionado puede ser parte de una futura investigación que englobe a la calidad de vida de los adultos mayores y todos los factores que esto conlleve.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, P. y Lai, R. (2007). *Identidad, roles profesionales y formación académica en Trabajo Social: El caso de la Universidad de Magallanes* [Tesis de Licenciatura, Universidad de Magallanes]. Repositorio Kotaix de la UMAG.
- Alcántara, G. (2008). La definición de salud de la Organización Mundial de la Salud y la interdisciplinariedad. *Sapiens. Revista Universitaria de Investigación*, 9(1), 93-107. <https://www.redalyc.org/pdf/410/41011135004.pdf>
- Alonso, S. (2018). *Habilidades sociales: los estilos de comunicación en la resolución de conflictos en los docentes del IES Nervión de la localidad de Sevilla* [Tesis de licenciatura, Universidad de Sevilla]. IdUS.
- Álvarez., Hurtado, E., Jiménez, J., López. Y Mateos, E. (2002). La Mediación: Una técnica innovadora en el Trabajo Social. *Dialnet*, 27, 67-94. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2725053>
- Aranda, C., y Pando, M. (2013). Conceptualización del apoyo social y las redes de apoyo social. *Revista IIPSI*, 16(1), 233-245.
- Araujo, G. (2010). Contaminación ambiental y sus efectos sobre la salud. *Instituto Nacional de Salud pública*, 2(8), 1-5.
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., y Arellano, C. (2000). *La investigación científica: una aproximación para los estudios de posgrado. Departamento de Investigación y Postgrados. Universidad Internacional del Ecuador*. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20CIENT%C3%8DFICA.pdf>
- Berroterán, A. (2011). La tolerancia desde la perspectiva de mediación de conflictos organizacionales. *Revista científica del centro de investigación y estudios gerenciales*, 2(1), 48-63. [https://www.grupocieg.org/archivos\\_revista/2-1-4%20\(48-63\)%20berroteran%20rcieg%20agosto%2011\\_articulo\\_id62.pdf](https://www.grupocieg.org/archivos_revista/2-1-4%20(48-63)%20berroteran%20rcieg%20agosto%2011_articulo_id62.pdf)
- Bustamante, Y. (2015). *Influencia de la inadecuada comunicación en las relaciones interpersonales en el Centro del Adulto Mayor del hospital Tomas Lafora del Distrito de*

*Guadalupe en el año 2015* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional UNITRU.

Cárdenas, M. (2019). *La escucha activa como estrategia para fortalecer la comunicación asertiva entre los estudiantes del grado sexto del colegio Club de Leones de Cúcuta* [Tesis de licenciatura, Universidad Santo Tomás]. Repositorio Institucional- Universidad Santo Tomás.

Carmona, S. (2015). La contribución de la vida social al bienestar en la vejez. *Ciencias Sociales, Humanidades y Artes*, 3(8), 393-401.

<https://www.redalyc.org/journal/4576/457644946010/html/>

Cobo, M. (2020). *Teoría del apego: cómo se forma el adulto emocional* [Tesis de licenciatura, Universidad de Cantabria]. UCrea.

Codecido, C. (2021). Sentido de vida en adultos mayores institucionalizados desde el enfoque Humanista - Existencial. *Actualidades en Psicología*, 35(131), 19-33. <https://www.redalyc.org/journal/1332/133270354002/html/>

Contreras, M. (2022). *Comunicación y relaciones interpersonales de los adultos mayores del Centro del Adulto Mayor Cartavio EsSalud 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional UNITRU.

Cornejo, M., y Tapia, M. (2011). Redes sociales y relaciones interpersonales en internet. *Fundamentos en Humanidades*, 12(24), 219-229.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18426920010>

Cornejo, W. (2016). Calidad de vida. *Rev.enferm. vanguard*, 4(2), 56-75.

Crespo, C. y Salamanca, A. (2007). El muestro en la investigación cualitativa. *Nure investigación*, 27, 2-4. <http://www.sc.ehu.es/plwllumuj/ebalECTS/praktikak/muestreo.pdf>

Defensoría del Pueblo (2019). *Envejecer en el Perú: Hacia el fortalecimiento de las políticas para personas adultas mayores*. Serie de informes de Adjuntía: informe de Adjuntía N°006-2019-DP/AAE

Domingues, J. (2017). Las formas básicas de la interacción social, *Miríada*, 9(13), 45-69.

Elizalde, A., Martí, M., y Martínez, F. (2006). Una revisión crítica del debate sobre las necesidades humanas desde el Enfoque Centrado en la Persona. *Polis, Revista boliviana*, 5(15), 2-18. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30517306006>

- Encinas, M. (2011). Medio ambiente y contaminación: principios básicos. <https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/16784/Medio%20Ambiente%20y%20Contaminaci%C3%B3n.%20Principios%20b%C3%A1sicos.pdf?sequence=6>
- Fondo de Población de las Naciones Unidas- Perú. (2015). *Adultos Mayores en el Perú*. [Archivo pdf]. <https://peru.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/UNFPA-Ficha-Adultos-Mayores-Peru.pdf>
- Folgueiras, P. (2016). *Técnica de recogida de información: La entrevista*. [Archivo pdf]. <https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>
- Fuquen, M. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Revista Tabula Rasa*, 1, 265-278. <https://www.redalyc.org/pdf/396/39600114.pdf>
- Garrido, L. (2006). Apego, Emoción y regulación emocional implicaciones para la salud. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 38(3), 493-507.
- Gil, Y. (2020). El conflicto ante los cambios en las organizaciones complejas y su incidencia en la cultura. *Programa de Gestión de Investigación y Desarrollo*, 5(3), 407-433.
- Goldstein, A., Sprafkin, R., Gershaw, J. y Klein, P. (1989). Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia. *martínes roca*. [https://www.academia.edu/36322793/Habilidades\\_sociales\\_y\\_autocontrol\\_en\\_la\\_adolescencia\\_Goldstein\\_Sprafkin\\_Gershaw\\_y\\_Klein](https://www.academia.edu/36322793/Habilidades_sociales_y_autocontrol_en_la_adolescencia_Goldstein_Sprafkin_Gershaw_y_Klein)
- Gómez, J., y Montero, D. (2019). Calidad de vida en relación con la salud física y mental en estudiantes de la Universidad de la costa. [Tesis de licenciatura, Universidad de la Costa]. Repositorio CUC.
- Gómez, A., y Acosta, H. (2003). Acerca del trabajo en grupos o equipos. *ACIMED*, 11(6). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352003000600011](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352003000600011)
- Gonzales, K. (2019). *Calidad de vida en adultos mayores beneficiarios del Comedor del Pueblo "Teresa Izquierdo" de la Municipalidad Provincial del Callao, 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio Institucional de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Hernández, G. (2012). *Manual de Gestión y Resolución de Conflictos*. Instituto Nacional de Desarrollo social.

- Hernández, V., Solano, N., y Ramírez, L. (2021). Entorno Social y Bienestar emocional en el Adulto Mayor. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(95), 540-543. <https://www.redalyc.org/journal/290/29069613004/html/>
- Howard, R. (2013). Educación para la integración. [Archivo PDF]. <https://core.ac.uk/download/pdf/162593741.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2022). *Situación de la población adulta mayor*. Informe técnico. <https://www.gob.pe/institucion/inei/informes-publicaciones/3183835-situacion-de-la-poblacion-adulta-mayor-enero-febrero-marzo-2022>
- Instituto Nacional de Estadísticas e informática. (2017). 54,4% de los adultos mayores integra la población económicamente activa. *Nota de prensa*. <https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-no-192-2017-inei.pdf>
- Lacunza, A. y Contini, E. (2016). Relaciones interpersonales positivas: los adolescentes como protagonistas. *Revista Psicodebate*, 2(16), 73-94. <http://dx.doi.org/10.18682/pd.v16i2.598>
- Ley N° 30490 de 2018. Ley del Adulto Mayor. (27 de julio de 2021). <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-de-la-persona-adulta-mayor-ley-n-30490-1407242-1/>
- Mazacón, B. (2017). *Calidad de vida del adulto mayor en una comunidad del cantón – Los ríos intervenida con el modelo de atención integral de salud* [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Cybertesis.
- Mejía, K. (2017). La importancia de los grupos de adultos mayores para el mejoramiento de las relaciones interpersonales. *Poiésis*, 33, 21-25. DOI: <https://doi.org/10.21501/16920945.2493>
- Mendoza, J., Salazar, B. y Rodríguez, E. (2019). *El concepto de trabajo en equipo: percepción de empleados en empresas de Monterrey*. Latindex. [http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculategica/vinculategica\\_5/18%20MENDOZA\\_SALAZAR\\_RDZ.pdf](http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculategica/vinculategica_5/18%20MENDOZA_SALAZAR_RDZ.pdf)
- Mendoza, R. y Pujaico, M. (2019). *Factores sociodemográficos asociados a la calidad de vida en adultos mayores. Comunidad de Balcon. Distrito de Tambo. Ayacucho, 2019* [Tesis

de licenciatura, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga]. Repositorio Institucional UNSCH.

Merchán, E., y Cifuentes, R. (2014). Tema 6. Teorías psicosociales del envejecimiento. [Archivo PDF]. <http://asociacionciceron.org/wp-content/uploads/2014/03/00000117-teorias-psicosociales-del-envejecimiento.p>

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2020). *Política Nacional Multisectorial para las personas adultas mayores*.  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1425213/PNMPAM%20Primer%20entregable%3A%20Enunciaci%C3%B3n%20Estructuraci%C3%B3n%20y%20Delimitaci%C3%B3n%20del%20problema%20p%C3%BAblico.pdf>

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2021). *Necesidades y posibles soluciones de innovación en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria PENSION 65*.  
<https://evidencia.midis.gob.pe/wp-content/uploads/2021/07/2021-Informe-final-Pension65-Innovacion.pdf>

Morales, R. (2019). El respeto, el compañerismo, la empatía, la responsabilidad y la aceptación en la práctica musical colectiva, una experiencia pedagógica desde la escuela escenario academia de artes [Tesis de licenciatura, Universidad Pedagógica Nacional]. Repositorio Institucional UPN.

Nina, P. (2019). *Comparación de la calidad de vida de los adultos mayores institucionalizados y no institucionalizados en el distrito de Wanchaq- Cusco 2018*[Tesis de doctorado, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa]. Repositorio UNSA.

Nunes, M., Rigotto, D., Ferrari, C., y Marín, F. (2012). Soporte social, familiar y autoconcepto: relación entre los constructos. *Psicología desde el Caribe*, 29(1), 1-18.  
<https://www.redalyc.org/pdf/213/21323171002.pdf>

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa- cualitativa y Redacción de la Tesis*. Ediciones de la U.  
[https://www.lopezgalvezasesores.com/descargas/metodologia\\_investigaci%C3%B3n.pdf](https://www.lopezgalvezasesores.com/descargas/metodologia_investigaci%C3%B3n.pdf)

Olmos, O., y Herazo, A. (2009). *Estilos de comunicación eficaces en las organizaciones*. Universidad Tecnológica de Bolívar.  
<https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0051859.pdf>

- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2014). *Indicadores UNESCO de cultura para el desarrollo: Manual Metodológico*. AECID.[https://es.unesco.org/creativity/sites/creativity/files/iucd\\_manual\\_metodologico\\_1.pdf](https://es.unesco.org/creativity/sites/creativity/files/iucd_manual_metodologico_1.pdf)
- Organización Mundial de la Salud (1996). La gente y la salud. *Foro Mundial de la Salud*. 17 (1), 385-386.  
[https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/55264/WHF\\_1996\\_17\\_n4\\_p385-387\\_spa.pdf;sequence=1](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/55264/WHF_1996_17_n4_p385-387_spa.pdf;sequence=1)
- Organización Mundial de la Salud (1 de octubre de 2022). *Envejecimiento y salud*.<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>
- Párraga, Y. (2017). *Calidad de vida de los adultos mayores beneficiarios del Centro Integral del Adulto Mayor de Huancayo* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Centro del Perú].DSpace.
- Pimienta, R. (2000). Encuestas probabilísticas vs. No probabilísticas. *Política y Cultura*, 13, 263-276.<https://www.redalyc.org/pdf/267/26701313.pdf>
- Portugués, D. (17 de mayo de 2022). Albergues privados para adultos mayores cobran hasta s/2.500 al mes. *La República*.<https://larepublica.pe/sociedad/2022/05/16/albergues-privados-para-adultos-mayores-cobran-hasta-s2500-al-mes-municipalidad-de-lima>
- Quiroga, P. (2020). El apego en la vejez, una dimensión a tener en cuenta. *Acción psicológica*, 17(2), 13-24. <https://doi.org/10.5944/ap.17.2.29838>
- Ramos, A., Yordi, M., y Miranda, M. (2016). El envejecimiento activo: importancia de su promoción para sociedades envejecidas. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 20(3).[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-02552016000300014#:~:text=Para%20la%20OMS%2C%201%20el,la%20prevalencia%20m%C3%ADnima%20de%20discapacidad](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552016000300014#:~:text=Para%20la%20OMS%2C%201%20el,la%20prevalencia%20m%C3%ADnima%20de%20discapacidad).
- Real Academia Española (2023). Medio ambiente. En Diccionario de la lengua española. Recuperado en 26 de junio de 2023, de <https://www.rae.es/dpd/medioambiente>
- Rondón, M. (2006). Salud mental: un problema de salud pública en el Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud pública*, 23(4).

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342006000400001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342006000400001)

- Salaz, C. y Garzón, M. (2013). La noción de calidad de vida y su medición. *CES Salud Pública*, 4(1), 36-46.
- Sarmiento, A., y Escobar, C. (2018). *Calidad de vida en adultos mayores institucionalizados y no institucionalizados de la ciudad de Bucaramanga y su área Metropolitana* [Tesis de licenciatura, Universidad Pontificia Bolivariana]. Repositorio Institucional de la Universidad Pontificia Bolivariana.
- Serezade, M., Carpio, A., Laura, Z. y Flores, E. (2021). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno*. Universidad Nacional del Altiplano. Cielo. <http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>
- Uhlmann, M., Facchini, L., Nedel, F., Wachs, L., Kessler, M., y Thumé, E. (2021). Relaciones sociales y supervivencia en la cohorte de adultos mayores. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 29(3), 1-11. <http://dx.doi.org/10.1590/1518-8345.3844.3395>
- Universidad Nacional Costa Rica. (2020). *Guía para desarrollar habilidades de comunicación y mejorar las relaciones interpersonales* [Archivo PDF]. <https://documentos.una.ac.cr/bitstream/handle/unadocs/12376/Gu%C3%ADa%20de%20autoayuda%20-%20Relaciones%20interpersonales%20PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Valle, G.Y Coll i, L. (2011). Relaciones sociales y envejecimiento saludable. Universidad Autónoma de Barcelona. <https://fiapam.org/wp-content/uploads/2013/07/RelacionssocialesESP.pdf>
- Vassallo, M. (2019). *Calidad de vida en adultos mayores institucionalizados de dos centros de reposo de Lurigancho- Chosica* [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. USIL Repositorio Institucional.
- Veiga, J., De la Fuente, E., y Zimmermann, M. (2008). Modelos de estudios en investigación aplicada: concepto y criterios para el diseño. *Medicina y seguridad del Trabajo*, 54(210). [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2008000100011](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2008000100011)
- Yépez, G. (2018). *Influencia de las relaciones interpersonales de los usuarios en la participación de los programas en el Centro del Adulto Mayor Guadalupe- Provincia de Pacasmayo:*

2017[Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional UNITRU.

## **ANEXOS**

- Modelo de instrumento.

**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL**

En la siguiente entrevista, se realizaron una serie de preguntas, las cuales serán confidenciales y usadas con fines académicos para esta investigación. Por lo tanto, es importante que los datos respondidos sean brindados con sinceridad.

Instrucciones a tomar en cuenta:

- No existen respuestas correctas e incorrectas.
- Realizar preguntas al investigador en caso requiera alguna ayuda o apoyo para responder alguna pregunta.
- Sentirse en la libertad de poder expresar lo que piensa.

**DATOS GENERALES**

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <i>Edad</i>                 |  |
| <i>Lugar de nacimiento</i>  |  |
| <i>Grado de instrucción</i> |  |
| <i>Estado civil</i>         |  |
| <i>N° de vivienda</i>       |  |

**VARIABLE I: RELACIONES INTERPERSONALES**

**CATEGORÍA 1: INTEGRACIÓN SOCIAL**

1. ¿Cuántas amigas tiene en Santa Gemma?
2. ¿Qué característica considera principal para formar un grupo de amistad? ¿Por qué?
3. ¿Participa en las actividades que se realizan en Santa Gemma? ¿Por qué?

**CATEGORÍA 2: ESCUCHA ACTIVA**

4. ¿Cuándo usted da opiniones o habla sobre un tema, se siente escuchada?
5. ¿Le gusta escuchar a las demás personas?

**CATEGORÍA 3: INTERACCIÓN SOCIAL**

6. ¿Cómo considera que es el servicio en el centro de salud en donde asiste?

7. ¿Cómo es la relación entre usted y sus compañeras?

## **VARIABLE II: CALIDAD DE VIDA**

### **CATEGORÍA 1: SALUD GENERAL**

8. ¿Actualmente, cómo se encuentra de su salud física?
9. ¿Tiene algún dolor físico que le impide realizar actividades cotidianas como lavar, cocinar, bañarse, etc.?
10. ¿Tiene sentimientos negativos, tales como tristeza, desesperanza, ansiedad, o depresión?

### **CATEGORÍA 2: RELACIONES SOCIALES**

11. ¿Si es que tuviera un problema quienes cree que serían las personas que le brindarían apoyo?

### **CATEGORÍA 3: MEDIO AMBIENTE**

12. ¿En qué frecuencia considera que el ambiente en el que vive es saludable?
13. ¿Considera que hay una buena limpieza y orden en su hogar?

## **VARIABLE III: COMUNICACIÓN**

### **CATEGORÍA 1: ESTILOS DE COMUNICACIÓN**

14. ¿Si está en desacuerdo con una opinión de otra compañera cómo lo expresa?
15. ¿Cómo cree que sus demás compañeras se expresan?

## **VARIABLES IV: TRABAJO EN EQUIPO**

### **CATEGORÍA 1: COMPAÑERISMO**

16. ¿Cómo considera que sus compañeras le tratan?
17. Dentro de Santa Gemma, ¿considera que todas son tratadas por igual?
18. ¿Usted cree que existe unión dentro de Santa Gemma?

## **VARIABLES V. ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL**

### **CATEGORÍA I: MEDIADOR**

19. ¿Considera que la presencia de un trabajador social de manera constante contribuiría a mejorar la convivencia dentro de Santa Gemma? ¿Por qué?

## **VARIABLE VI: SITUACIONES DE CONFLICTO**

### **CATEGORÍA 1: TIPOS DE CONFLICTOS**

20. ¿Por qué surgen los problemas o conflictos dentro de Santa Gemma?

### **CATEGORÍA 2: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

21. ¿Siente que sus compañeras respetan sus ideas?

22. ¿Cómo se solucionan los problemas que surgen en Santa Gemma?

## **Entrevista F N°9**

### **DATOS GENERALES**

|                             |                               |
|-----------------------------|-------------------------------|
| <i>Edad</i>                 | 76                            |
| <i>Lugar de nacimiento</i>  | Lima                          |
| <i>Grado de instrucción</i> | Educación secundaria completa |
| <i>Estado civil</i>         | Soltera                       |
| <i>N° de vivienda</i>       | 33                            |

### **I. RELACIONES INTERPERSONALES**

1.1. ¿Cuántas amigas tiene en Santa Gemma?

*Tengo tres amigas.*

1.2. ¿Qué cualidad considera importante para formar parte de un grupo de amistad? ¿Por qué?

*Tienen que tener mis mismas características, también el respeto y los mismos estudios porque si no, no habría de que hablar.*

1.3. ¿Participa en las actividades que se realizan en Santa Gemma? ¿Por qué?

*No, no me gusta porque no me escuchan y además critican mucho. Empiezan a decir “mira que cochina es esta” “que feo huele” “le gusta mucho chupar”, etc.*

1.4. ¿Cuándo usted da opiniones o habla sobre un tema, se siente escuchada?

*No me siento escuchada.*

1.5. ¿Le gusta escuchar a las demás personas?

*Solo cuando hablan algo coherente.*

1.6. ¿Cómo considera que es el servicio en el centro de salud en donde asiste?

*El servicio es bueno, yo me atiendo en el hospital de Santa Rosa de Pueblo Libre.*

1.7. ¿Cómo es la relación entre usted y sus compañeras?

*No me meto con ellas por eso es normal.*

### **II. CALIDAD DE VIDA**

2.1. ¿Actualmente, tiene alguna dolencia física?

*No.*

- 2.2. ¿Tiene algún dolor físico que le impide realizar actividades cotidianas como lavar, cocinar, bañarse, etc.?

*No.*

- 2.3. ¿Tiene sentimientos negativos, tales como tristeza y/o ansiedad?

*Si, casi todos los días, yo no me imagine estar aquí y sé que todo esto es por mi culpa.*

- 2.4. ¿Si es que tuviera un problema quienes cree que serían las personas que le brindarían apoyo?

*Mis amigas de afuera, pero ya no vienen porque viven muy lejos.*

- 2.5. ¿Con que frecuencia se reúne con su grupo de amigas?

*No me reúno.*

- 2.6. ¿Considera que el ambiente en el que vive es saludable?

*Si es limpio.*

- 2.7. ¿Considera que hay una buena limpieza y orden en su hogar?

*Sí, siempre mantengo limpio y ordenado mi casa.*

### **III. COMUNICACIÓN**

- 3.1. ¿Si está en desacuerdo con una opinión de otra compañera cómo lo comunica?

*Me quejo con la señora coordinadora, trato de no pisar el palito.*

- 3.2. ¿Cómo cree que sus demás compañeras se comunican?

*Gritan demasiado, por eso no me gusta hablar con ellas.*

### **IV. TRABAJO EN EQUIPO**

- 5.1. ¿Cómo considera que sus compañeras le tratan?

*Normal, a mí no me gusta hablar con ellas.*

- 5.2. Dentro de Santa Gemma, ¿considera que todas son tratadas por igual?

*Hay preferencias, porque antes las cosas que donaban aquí no llegaban, se quedaban con una señora que es muy sobona y le dan todo a ella.*

- 5.3. ¿Usted cree que existe unión dentro de Santa Gemma?

*No hay unión, se piden mucha plata entre ellas y luego no se pagan.*

**V. ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL**

- 6.1. ¿Considera que la presencia de un trabajador social o trabajadora social de manera constante contribuiría a mejorar la convivencia dentro de Santa Gemma? ¿Por qué?

*No, son muy pleitistas y seguro se pelearían con la persona que venga a ayudarnos.*

- 6.2. ¿De qué otra forma cree que ayudaría la presencia de un trabajador o trabajadora social en Santa Gemma?

*Nos podría traer recursos.*

**VI. SITUACIONES DE CONFLICTO**

- 7.1. ¿Por qué surgen los problemas o conflictos dentro de Santa Gemma?

*No sabría decirte, porque soy nueva pero hay días que se dicen de todo, quizás también se pelean porque se deben dinero.*

- 7.2. ¿Cómo reacciona usted ante un conflicto o problema que se presenta?

*Ignoro todo. Una vez me quitaron un plato de comida, cuando le reclame esa se puso muy agresiva, por eso ya no digo nada.*

- 7.3. ¿Cómo se solucionan los conflictos que surgen en Santa Gemma?

*Se ignora todo nomás, no se soluciona, más bien se posterga.*

**Respuestas textuales en las entrevistas a las adultas mayores del Hospicio Santa Gemma Galgani.  
Relaciones interpersonales.**

| N°                                                                                            | AM. N°1                                                                                                                                          | AM.N°2                                                                                          | AM.N°3                                                                                                                                                        | AM.N°4                                                                                                      | AM.N°5                                                                                                                   | AM.N°6                                                                                              | AM.N°7                                                                                            | AM.N°8                                                                                                           | AM N°9                                                                                                                                                     | AM N°10                                                                                    | AM N°11                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>¿Cuántas amigas tiene en Santa Gemma?</b>                                                  | “No tengo ninguna amiga cada una anda por su lado.”                                                                                              | “Solo tengo una amiga porque son las demás son muy hipócritas.”                                 | “No hablo con muchas personas, no creo que pueda considerar a alguien tan cercana como para ser mi amiga.”                                                    | “No tengo amigas.”                                                                                          | “Tengo dos amigas.”                                                                                                      | “Tres amigas.”                                                                                      | “Tengo cinco amigas y nos llevamos muy bien.”                                                     | “No tengo amigas, solo conocidas.”                                                                               | “Tengo tres amigas.”                                                                                                                                       | “Solo tengo conocidas.”                                                                    | “Solo me habló con la encargada, pero no considero sea mi amiga.”                           |
| <b>¿Qué cualidad considera importante para formar parte de un grupo de amistad? ¿Por qué?</b> | “La comprensión, el respeto sobretodo es lo que yo considero más importante, que haya respeto entre dos o más personas para formar una amistad.” | “La sinceridad y el respeto, porque si no hay eso entonces tendríamos discusiones a cada rato.” | “Respeto. Las personas aquí no suelen ser amables, algunas hablan a tus espaldas y otras a veces son un poco directas al expresar sus comentarios negativos.” | “La comprensión, el respeto y la ayuda mutua.”                                                              | “Conocer su manera de vivir y su carácter, porque siempre tiene congeniar con cómo somos nosotros para hacernos amigas.” | “La lealtad porque una persona que es leal siempre va a estar para ti y no hablara a tus espaldas.” | “La lealtad, la sinceridad y la confianza, porque esas tres cualidades son base de toda amistad.” | “Que una persona sea sincera, porque eso me permitiría confiar en ella.”                                         | “Tienen que tener mis mismas características, también el respeto y los mismos estudios porque si no, no habría de qué hablar.”                             | “Lo principal es la solidaridad porque tienen que haber ayuda mutua entre amigas siempre.” | “Considero importante la unión y confianza, porque eso nos permite confiar entre nosotras.” |
| <b>¿Participa en las actividades que se realizan en Santa Gemma? ¿Por qué?</b>                | “Sí, a veces participo cuando vienen las alumnas de la profesora Martha Kuong. Para distraerme un rato.”                                         | “Sí porque me levanta los ánimos ya que casi siempre estoy en mi casa aburrida.”                | “No participo, porque me encuentro trabajando.”                                                                                                               | “No participo porque a veces tengo que trabajar o salir cuando realizan esas actividades, no tengo tiempo.” | “Sí, porque vienen a vernos y no es justo que una no vaya.”                                                              | “Sí, porque nos sacan a bailar y nos divertimos.”                                                   | “Sí participo porque no se puede hacer un desplante a las personas que vienen a vernos.”          | “Sí, porque soy la persona que coordina. Además de eso las actividades nos hacen bien para poder entretenernos.” | “No, no me gusta porque no me escuchan y además critican mucho. Empiezan a decir “mira que cochina es esta” “que feo huele” “le gusta mucho chupar”, etc.” | “Si participo, porque me ayuda a despejar mi mente y me relaja.”                           | “No, porque no me gusta convivir con muchas de las demás habitantes y se me hace incómodo.” |

|                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                     |                                                                                                                                |                                                                                                                                                    |                                                                                                          |                                                 |                                                                                                |                                                                |                                                                                      |                                                      |                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>¿Cuándo usted da opiniones o habla sobre un tema, se siente escuchada?</b>    | “Algunas señoras de aquí quieren imponer sus ideas cuando una está hablando y no permiten dar opiniones o punto de vista porque creen que sus ideas son más importantes que la de las demás. Mayormente no me siento escuchada.” | “No siempre porque las demás también hablan y quieren meterse a imponer sus cosas.” | “No suelo opinar porque la gente siempre te ignora y son muy evidentes cuando pasa eso.”                                       | “Mayormente no participo en las reuniones que se dan dentro de Santa Gemma, pero cuando participo no me siento escuchada porque son muy mandonas.” | “Sí, cuando estamos en grupo siempre me dicen que yo hable primero.”                                     | “No, no me gusta hablar para no meter la pata.” | “Si me siento escuchada.”                                                                      | “Casi no hablo y cuando hablo no me siento escuchada.”         | “No me siento escuchada.”                                                            | “Siento que me ignoran mucho, son muy odiosas.”      | “No, vivo sola y no comparto con las demás habitantes.”                                                                      |
| <b>¿Le gusta escuchar a las demás personas?</b>                                  | “Sí, porque a veces las otras personas necesitan desahogarse con tantas cosas que pasan.”                                                                                                                                        | “Sí siempre y cuando sean comunicados importantes.”                                 | “Intento siempre escuchar a las personas, aunque cuando son comentarios negativos hacia otra persona intento cambiar de tema.” | “Depende porque a veces una también tiene sus propios problemas y escuchar a una persona me estresa más.”                                          | “Sí”                                                                                                     | “Si me gusta escuchar a mis compañeras.”        | “Si es que lo que habla es importante.”                                                        | “No, las escucho por escuchar porque hablan tontería y media.” | “Solo cuando hablan algo coherente.”<br>2                                            | “Si me gusta escuchar por solidaridad y respeto.”    | “Si, a mis nietos cuando los veo que no es mucho y mis hijos.”                                                               |
| <b>¿Cómo considera que es el servicio en el centro de salud en donde asiste?</b> | *Es bueno, pero me gustaría que alguien me pueda acompañar para hacer las colas, sacar cita y ver                                                                                                                                | *Regular, hay muchas demoras en las citas y el personal no es amable. *             | *Muy deficiente, no tienen paciencia con las personas adultas mayores, creen que                                               | *Bueno, pero es muy caro, últimamente no tengo dinero para los análisis por el problema de mi dentadura. Lo estatal se                             | *Mal porque si voy sola no me atienden, me tratan como si fuera un bebe. El doctor siempre pide que este | *La atención es regular. *                      | *No es buena, porque hasta ahora no me dan una solución para que me calme el dolor de brazo. * | *Es pésimo. *                                                  | *El servicio es bueno, yo me atiendo en el hospital de Santa Rosa de Pueblo Libre. * | *Me atiendo en el SIS, es malo y demora demasiado. * | *Deficiente como todo el sector salud, no me dan todas mis pastillas que necesito, tengo que comprar en otro sitio, fatal. * |

|                                                           |                                                                       |                                                                                                            |                                          |                                                                                     |                                                            |                             |                          |                            |                                            |                                                        |                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                           | ese tipo de gestiones. *                                              |                                                                                                            | nunca van a tener nuestra edad. *        | demora mucho, yo me atiendo en consultorio particular la mayoría de veces. *        | acompañada de alguien. *                                   |                             |                          |                            |                                            |                                                        |                                                                                                                                                                                          |
| <b>¿Cómo es la relación entre usted y sus compañeras?</b> | *Mala, aquí se meten mucho en la vida de una, hay mucha hipocresía. * | *Con las demás señoras siento que es conflictiva porque no les gusta hacer caso y ni que les digan nada. * | *Muy mala, la convivencia es terrible. * | *Normal, algunas compañeras no conocen bien a las personas y se atreven a juzgar. * | *Muy bien, me llevo bien con todos y siempre les saludo. * | *Me llevo bien con todas. * | *Bien, todo tranquilo. * | *Bien, todas me quieren. * | *No me meto con ellas por eso es normal. * | *No tengo mucha relación, no me molestan ni molesto. * | *Las evito, algunas son muy chismosas e intrigosas, a mí no me gusta eso, solo en ocasiones salgo al patio a respirar, y si las veo las saludo y punto, no tomamos el té o esas cosas. * |

### Calidad de vida

| N°                                                 | AM. N°1                                                                             | AM.N°2                                                   | AM.N°3                                                                                    | AM.N°4                                                                                  | AM.N°5                                                | AM.N°6 | AM.N°7                                        | AM.N°8                                                  | AM N°9 | AM N°10       | AM N°11                                                                                    |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>¿Actualmente, tiene alguna dolencia física?</b> | “No, pero tengo la retina descolgada, recibo tratamiento en el hospital Almenara ya | “Un poco de dolor en la cadera, pero propio de la edad.” | “Muchas, son dolores de la edad. Lo que más me duele es la rodilla porque tengo problemas | “Sí, tengo problemas en mi dentadura debido a que hace tiempo me caí de las escaleras.” | “Me duele la pierna y tengo problemas en la columna.” | “No.”  | “Me duelen los huesos, el brazo y la cabeza.” | “Artrosis, no puedo caminar porque me duele demasiado.” | “No.”  | “No ninguno.” | “Sí, me duele las rodillas, espalda y la muñeca derecha, por eso prefiero no salir mucho.” |

|                                                                                                                    |                                                                                               |                                                                                                            |                                                                                                                                                    |                    |                                                                           |                                                  |                                                                                 |                                                           |                                                                                            |                                  |                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                    | hace seis meses.”                                                                             |                                                                                                            | con el nervio ciático.”                                                                                                                            |                    |                                                                           |                                                  |                                                                                 |                                                           |                                                                                            |                                  |                                                                                                                                   |
| <b>¿Tiene algún dolor físico que le impide realizar actividades cotidianas como lavar, cocinar, bañarse, etc.?</b> | “En este momento solo mi retina, pero no me impide realizar ese tipo de actividades.”         | “Felizmente nada que me impida realizar mis actividades.”                                                  | “A veces me tiemblan las manos, pero no me sucede siempre.”                                                                                        | “No.”              | “Sí, mi columna me impide lavar. Mi sobrina viene a lavar mi ropa.”       | “No.”                                            | “Sí, hace poco me caí y me duele mucho el brazo. Felizmente mi nieta me ayuda.” | “Sí, la artrosis me impide salir, lavar, cocinar, v etc.” | “No.”                                                                                      | “No.”                            | “No, gracias a Dios, son soportables mis achaques. “                                                                              |
| <b>¿Tiene sentimientos negativos, tales como tristeza y/o ansiedad?</b>                                            | “A veces me siento sola porque no tengo a quien contarle mis problemas y eso me pone triste.” | “A veces me siento triste por estar sola y no saber qué hacer en el tiempo que tengo.”                     | “Creo que es inevitable sentir tristeza y preocupación, porque las relaciones sociales ni convivencia aquí no es buena y no hay en quien confiar.” | “No.”              | “Sí, pero trato de olvidarme un poco y con eso sobrellevar la situación.” | “No todo bien.”                                  | “No tengo tiempo de estar triste.”                                              | “No, todo tranquila.”                                     | “Sí, casi todos los días, yo no me imagine estar aquí y sé que todo esto es por mi culpa.” | “No, yo me siento bien.”         | “Si, soledad, es que no veo mucho a mi familia, no tengo ni mascota que me acompañe.”                                             |
| <b>¿Si es que tuviera un problema quienes cree que serían las personas que le brindarían apoyo?</b>                | “Nadie, o quizás alguien de aquí por pena.”                                                   | “No lo sé porque mi familia no me frecuenta mucho y no converso mucho con las demás señoras del hospicio.” | “Las personas externas que vienen a visitarnos.”                                                                                                   | “Mi hermana.”      | “Mi sobrina.”                                                             | “Mi prima y mis amigas.”                         | “Mis hijas y mis amigas.”                                                       | “Mi prima.”                                               | “Mis amigas de afuera, pero ya no vienen porque viven muy lejos.”                          | “Mi sobrina.”                    | “Nadie creo, paro sola, si es algo urgente, supongo alguno de mis hijos y de aquí a la portera, las demás no creo que me ayuden.” |
| <b>¿Con que frecuencia se reúne con su grupo de amigas?</b>                                                        | “No me reúno.”                                                                                | “Solo tengo una amiga, cada día para comer juntas o dejando un día.”                                       | “No tengo amigas, no suelo salir con otras personas tampoco.”                                                                                      | “No tengo amigas.” | “Nos ponemos de acuerdo, es ocasional. “                                  | “Solo cuando hacen actividades y vienen grupos.” | “Siempre nos reunimos.”                                                         | “No me reúno.”                                            | “No me reúno.”                                                                             | “No tengo amigas y no me reúno.” | “No tengo amigas, solo conocidas en el mercado cuando salgo.”                                                                     |

|                                                                   |                                                                                         |                                                                                                                                                                                           |                                                                  |                                              |                                                                            |                                    |                                                                 |                                                                                               |                                                   |                                                        |                                                        |
|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>¿Considera que el ambiente en el que vive es saludable?</b>    | “Si es saludable, aunque me gustaría que se mejore la limpieza.”                        | “El hospicio tiene ambiente saludable porque no hay mucha bulla ni contaminación, pero la infraestructura de las casas ya esta vieja y se anda rajando o pelando la pintura y se ve feo.” | “Lo considero saludable, aunque creo que podría ser más limpio.” | “Sí, es limpio.”                             | “Sí, aunque ahora está un poco sucio porque no hay personal de limpieza.”  | “Sí, es limpio.”                   | “Sí, es limpio y saludable.”                                    | “No, antes si estaba limpio, pero ahora no hay dinero para pagarle a una persona que limpie.” | “Si es limpio.”                                   | “Si es limpio, pero antes lo era más.”                 | “Sí, yo limpio, podré ser pobre pero siempre limpia. “ |
| <b>¿Considera que hay una buena limpieza y orden en su hogar?</b> | “En mi hogar si hay una buena limpieza, pero en el patio aún falta hacer más limpieza.” | “Sí, yo mantengo mi casa limpiar porque no me gusta que este todo desordenado.”                                                                                                           | “Sí, aunque a veces no se limpia de manera muy continua.”        | “Sí, yo soy muy ordenada con mi habitación.” | “Ahora esta desordenado mi hogar porque no puedo limpiar por mis dolores.” | “Sí, yo siempre limpio mi cuarto.” | “Sí, porque nos repartimos tareas para que todo esté en orden.” | “Mi hogar siempre está limpio.”                                                               | “Sí, siempre mantengo limpio y ordenado mi casa.” | “Sí, porque vivir en orden es tener una mente limpia.” | “Sí, yo limpio, todos los días.”                       |

### Ejemplo del procesamiento de la entrevista

#### RELACIONES INTERPERSONALES EN SANTA GEMMA

#### NIVEL DE SOCIALIZACIÓN EN SANTA GEMMA GALGANI

|  |                    |               |               |               |               |               |               |               |               |                |                |
|--|--------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|----------------|
|  | <b>AM.<br/>N°1</b> | <b>AM.N°2</b> | <b>AM.N°3</b> | <b>AM.N°4</b> | <b>AM.N°5</b> | <b>AM.N°6</b> | <b>AM.N°7</b> | <b>AM.N°8</b> | <b>AM.N°9</b> | <b>AM.N°10</b> | <b>AM.N°11</b> |
|--|--------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|----------------|

|                                       |                                                     |                                                                 |                                                                                                            |                    |                   |                |                                               |                                    |                      |                         |                                                                   |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------|----------------|-----------------------------------------------|------------------------------------|----------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| ¿Cuántas amigas tiene en Santa Gemma? | "No tengo ninguna amiga cada una anda por su lado." | "Solo tengo una amiga porque son las demás son muy hipócritas." | "No hablo con muchas personas, no creo que pueda considerar a alguien tan cercana como para ser mi amiga." | "No tengo amigas." | "Tengo 2 amigas." | "Tres amigas." | "Tengo cinco amigas y nos llevamos muy bien." | "No tengo amigas, solo conocidas." | "Tengo tres amigas." | "Solo tengo conocidas." | "Solo me habló con la encargada, pero no considero sea mi amiga." |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------|----------------|-----------------------------------------------|------------------------------------|----------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------|

## CUADRO N.º 6

### NIVEL DE SOCIALIZACIÓN EN SANTA GEMMA GALGANI

| CANTIDAD DE AMIGAS EN SANTA GEMMA | Frecuencia |
|-----------------------------------|------------|
| Ninguna amiga                     | 6          |
| Una amiga                         | 1          |
| Dos amigas                        | 1          |
| Tres amigas                       | 2          |
| Cinco amigas                      | 1          |
| Total                             | 11         |

Respecto a las relaciones interpersonales, estas se entienden como la interacción entre dos o más personas en donde intervienen diversos factores, tales como la amistad, cultura, etc. En este sentido, la mayoría de las informantes mencionan no cuentan con ninguna amiga, situación que afecta sus relaciones sociales y emocionales, tres de ellas manifiestan que tienen una o dos amigas y solo una de ellas menciona

que tiene cinco amigas. Respecto a la última informante, se evidencia que esta adulta mayor ha podido establecer más relaciones sociales a comparación de las demás. Según el objetivo relacionado a determinar la influencia de las relaciones interpersonales entre la población adulta mayor del Hospicio Santa Gemma Galgani- Rímac y su relación en su calidad de vida, se muestra que las relaciones interpersonales no son adecuadas, puesto que las adultas mayores no interactúan entre ellas, viviendo momentos de soledad lo cual afecta sus interacciones y relaciones. Con lo mencionado, se comprueba la hipótesis general, la cual aludía que las relaciones interpersonales entre la población adulta mayor del Hospicio Santa Gemma Galgani, tienen una influencia significativa en relación con su calidad de vida. De esta manera, al ser relaciones interpersonales inadecuadas tiene como consecuencia que influyeran de manera negativa en la calidad de vida de las adultas mayores, con lo cual ellas pueden tener sentimientos de soledad y tristeza, puesto que no tienen personas de confianza en Santa Gemma.

### CUALIDAD IMPORTANTE PARA FORMAR RELACIONES SOCIALES

|                                                                                        | AM. N°1                                                                                             | AM. N°2                                                                                         | AM. N°3                                                                                                      | AM. N°4                                        | AM. N°5                                                                                                                  | AM. N°6                                                                                             | AM. N°7                                                                                           | AM. N°8                                                                  | AM. N°9                                                                                              | AM. N°10                                                                                   | AM. N°11                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Qué cualidad considera importante para formar parte de un grupo de amistad? ¿Por qué? | “La comprensión, el respeto sobretodo es lo que yo considero más importante, que haya respeto entre | “La sinceridad y el respeto, porque si no hay eso entonces tendríamos discusiones a cada rato.” | “Respeto. Las personas aquí no suelen ser amables, algunas hablan a tus espaldas y otras a veces son un poco | “La comprensión, el respeto y la ayuda mutua.” | “Conocer su manera de vivir y su carácter, porque siempre tiene congeniar con cómo somos nosotros para hacernos amigas.” | “La lealtad porque una persona que es leal siempre va a estar para ti y no hablara a tus espaldas.” | “La lealtad, la sinceridad y la confianza, porque esas tres cualidades son base de toda amistad.” | “Que una persona sea sincera, porque eso me permitiría confiar en ella.” | “Tienen que tener mis mismas características, también el respeto y los mismos estudios porque si no, | “Lo principal es la solidaridad porque tienen que haber ayuda mutua entre amigas siempre.” | “Considero importante la unión y confianza, porque eso nos permite confiar entre nosotras.” |

|  |                                              |  |                                                  |  |  |  |  |  |                           |  |  |
|--|----------------------------------------------|--|--------------------------------------------------|--|--|--|--|--|---------------------------|--|--|
|  | dos o más personas para formar una amistad.” |  | directas al expresar sus comentarios negativos.” |  |  |  |  |  | no habría de que hablar.” |  |  |
|--|----------------------------------------------|--|--------------------------------------------------|--|--|--|--|--|---------------------------|--|--|

**CUADRO N° 7**  
**CUALIDAD IMPORTANTE PARA FORMAR RELACIONES SOCIALES**

| <b>CUALIDAD IMPORTANTE PARA FORMAR PARTE DE UN GRUPO DE AMISTAD</b> | <b>Frecuencia</b> |
|---------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>La comprensión y respeto</b>                                     | 4                 |
| <b>Mismas afinidades y características</b>                          | 2                 |
| <b>La solidaridad y confianza</b>                                   | 3                 |
| <b>La lealtad y sinceridad</b>                                      | 2                 |
| <b>Total</b>                                                        | 11                |

La información obtenida, de las cualidades importantes o principales que consideran las informantes para formar un grupo de amistad en su mayoría fueron la comprensión y el respeto. Asimismo, dos informantes consideran la lealtad y sinceridad; tres informantes, la

solidaridad y confianza; otras tres, las mismas afinidades y características, lo cual se encuentra relacionado a la personalidad de cada adulta mayor y por último cuatro de ellas, mencionan que es predominante la comprensión y el respeto.

Por todo lo mencionado, se evidencia que la población adulta mayor considera de gran importancia los valores de cada persona para poder establecer una amistad.

## Adultas Mayores del Hospicio Santa Gemma Galgani

