



CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

TECNÓLOGO EN GESTIÓN CONTABLE Y DE LA INFORMACIÓN
FINANCIERA

FICHA: 3492665

TRANSFORMACIÓN, EVOLUCIÓN Y CONCIENCIA

KAREN SOFIA BUENDIA ARANGO

JOSE MANUEL CASTAÑEDA ROTAWISKY

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA

JULIO / 2026

TRANSFORMACIÓN, EVOLUCIÓN Y CONCIENCIA

LO QUE DICE ÁLEX ROVIRA

Álex Rovira explica que la transformación comienza cuando somos capaces de mirar hacia nuestro interior y reconocer qué aspectos necesitamos cambiar. No se trata solo de aprender cosas nuevas, sino de convertirnos en mejores personas. La evolución es ese crecimiento constante que logramos gracias a nuestras experiencias, mientras que la conciencia es la capacidad de conocernos, cuestionarnos y actuar de acuerdo con nuestros valores.

MI REFLEXIÓN

Este tema me hizo pensar que muchas veces creemos que cambiar significa hacer cosas grandes, cuando en realidad la transformación comienza con pequeñas decisiones diarias. Ser consciente de cómo actuamos nos ayuda a crecer tanto personal como profesionalmente.

¿CÓMO LO APLICO?

- ✓ Dedicando tiempo a reflexionar sobre mis acciones.
- ✓ Aprendiendo de los errores sin castigarme.
- ✓ Buscando mejorar cada día, aunque sea con pequeños cambios.
- ✓ Actuando con mayor responsabilidad frente a las personas que me rodean.

CONCLUSIÓN PERSONAL

Transformarse no es dejar de ser uno mismo, sino descubrir la mejor versión de lo que podemos llegar a ser.



MIRADA APRECIATIVA DE LAS COSAS

LO QUE DICE ÁLEX ROVIRA

Una mirada apreciativa consiste en fijarnos primero en las capacidades, talentos y cualidades de las personas antes que en sus errores o limitaciones. Cuando alguien cree en nosotros, aumenta nuestra confianza y nos sentimos capaces de desarrollar todo nuestro potencial, generando un efecto pigmalión: si esperas lo mejor de alguien, esa persona tiende a dar lo mejor.

Rovira explica que un profesor que reconoce las fortalezas de sus estudiantes logra motivarlos mucho más que uno que solo corrige los errores. Esa confianza hace que las personas den lo mejor de sí mismas.

MI REFLEXIÓN

Una simple forma de mirar a los demás puede influir tanto en su confianza. A veces, sin querer, nos enfocamos más en señalar lo que hace falta que en reconocer lo que ya existe. Este video me hizo pensar que todos podemos convertirnos en esa persona que anima, motiva y ayuda a otros a descubrir lo mejor de sí mismos. Cambiar esa forma de mirar puede fortalecer la autoestima de quienes nos rodean y también mejorar nuestras relaciones.

¿CÓMO LO APLICO?

- ✓ Valorando primero las fortalezas de las personas.
- ✓ Reconociendo los pequeños avances.
- ✓ Hablando con respeto y confianza.
- ✓ Evitando juzgar antes de conocer la historia de alguien.

CONCLUSIÓN PERSONAL

Cuando aprendemos a ver el potencial de las personas, también las ayudamos a descubrirlo.



AMAR

LO QUE DICE ÁLEX ROVIRA

Para Álex Rovira, amar significa reconocer el valor de cada persona, respetarla y acompañarla en su crecimiento. Amar no consiste solamente en sentir afecto, sino en ayudar a que el otro descubra las capacidades que muchas veces ni siquiera sabe que tiene.

En la conferencia se menciona que un buen educador ama cuando confía en sus estudiantes y les transmite la seguridad de que son capaces de alcanzar grandes cosas.

MI REFLEXIÓN

Comprendí que el amor tiene un papel fundamental en la educación y en las relaciones humanas. No basta con sentir afecto, amar también significa comprender la realidad del otro, cuidar de su bienestar e inspirarlo a desarrollar todo su potencial. Me hizo pensar que muchas veces las personas no necesitan grandes cosas, sino alguien que crea en ellas, las escuche y las anime a seguir adelante. Ese tipo de amor puede transformar la vida de alguien.

¿CÓMO LO APLICO?

- ✓ Escuchando más y juzgando menos.
- ✓ Animando a las personas cuando duden de sí mismas.
- ✓ Mostrando respeto incluso cuando pensemos diferente.
- ✓ Ayudando a otros a crecer.

CONCLUSIÓN PERSONAL

Amar también es una forma de educar. Muchas veces una palabra de apoyo puede marcar la diferencia en la vida de alguien.



LOS CUENTOS O HISTORIAS

LO QUE DICE ÁLEX ROVIRA

Álex Rovira utiliza los cuentos y las historias como una forma de transmitir enseñanzas que van más allá de la teoría. A través de ellas logra conectar con las emociones, despertar la reflexión y hacer que conceptos como el amor, la educación o el desarrollo humano sean más fáciles de comprender y recordar. Las historias nos permiten ver situaciones desde otra perspectiva y descubrir aprendizajes que muchas veces no percibimos en una simple explicación.

MI REFLEXIÓN

Mientras veía el video entendí que las historias tienen un poder especial porque nos permiten conectar con las emociones y aprender desde la experiencia. Muchas veces una enseñanza explicada de forma tradicional puede olvidarse con el tiempo, pero una historia que nos hace reflexionar permanece en la memoria y nos invita a actuar de manera diferente. Creo que por eso Álex Rovira recurre constantemente a los relatos: no busca únicamente informar, sino hacer que cada persona encuentre un significado en lo que escucha y pueda llevarlo a su propia vida.

¿CÓMO LO APLICO?

- ✓ Escuchando las experiencias de otras personas con una actitud abierta.
- ✓ Comprendiendo que muchas veces aprendemos más de una vivencia que de una explicación teórica.
- ✓ Recordando que cada persona tiene una historia que merece ser escuchada antes de emitir un juicio.

CONCLUSIÓN PERSONAL

Las historias existen porque tienen la capacidad de tocar la mente y el corazón al mismo tiempo; cuando una enseñanza nos emociona, es mucho más fácil recordarla y convertirla en una experiencia de vida.



DIFERENCIA ENTRE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN

LO QUE DICE ÁLEX ROVIRA

La formación se enfoca principalmente en adquirir conocimientos y habilidades. La educación, en cambio, busca desarrollar a la persona de manera integral, fortaleciendo valores, principios y la forma en que se relaciona con los demás.

Una persona puede estar muy bien formada profesionalmente, pero si no ha desarrollado valores como el respeto, la empatía o la responsabilidad, su educación estará incompleta.

MI REFLEXIÓN

Muchas veces le damos más importancia a la formación que a la educación. Nos preocupamos por obtener un título, aprender una profesión o desarrollar habilidades para el trabajo, pero no siempre dedicamos el mismo esfuerzo a fortalecer valores como el respeto, la empatía o la responsabilidad. Ambas son necesarias y se complementan: la formación nos prepara para hacer bien las cosas, mientras que la educación nos enseña a actuar correctamente y a relacionarnos con los demás desde la humanidad. Creo que una sociedad necesita personas competentes, pero también personas conscientes de sus acciones y del impacto que tienen en quienes las rodean.

¿CÓMO LO APLICO?

- ✓ Aprendiendo tanto conocimientos como valores.
- ✓ Desarrollando habilidades humanas además de las técnicas.
- ✓ Entendiendo que estudiar también implica crecer como persona.

CONCLUSIÓN PERSONAL

La formación prepara para trabajar, la educación prepara para vivir.

Al final, el verdadero éxito no depende únicamente de lo que sabemos, sino también de la clase de persona que decidimos ser.



3 PRINCIPIOS DE LA HUMANIZACIÓN

LO QUE DICE ÁLEX ROVIRA

Durante la conferencia, Álex Rovira explica que humanizar significa reconocer el valor de cada persona y ayudarla a desarrollar su máximo potencial. Para lograrlo, propone tres principios fundamentales que también hacen parte del amor activo:

- **Comprender:** Interesarse genuinamente por la realidad del otro, escuchar sin prejuicios y tratar de entender sus circunstancias.
- **Cuidar:** Demostrar con acciones que nos importa el bienestar de las personas, brindando apoyo, respeto y acompañamiento.
- **Inspira:** Ayudar a los demás a creer en sí mismos, ampliar sus posibilidades y motivarlos a descubrir el talento que poseen.

Estos principios permiten construir relaciones más humanas y favorecen el crecimiento personal de quienes nos rodean.

MI REFLEXIÓN

Muchas veces creemos que ayudar a alguien implica hacer grandes cosas, cuando en realidad pequeños gestos como escuchar con atención, demostrar interés o dar una palabra de ánimo pueden marcar una diferencia enorme. Comprender, cuidar e inspira no solo fortalecen nuestras relaciones, sino que también crean un ambiente donde las personas se sienten seguras para crecer. Creo que estos principios deberían estar presentes no solo en la educación, sino también en la familia, el trabajo y cualquier espacio donde convivimos con otras personas.

¿CÓMO LO APLICO?

- ✓ Mostrando interés por las necesidades de los demás.
- ✓ Reconociendo las capacidades de las personas.
- ✓ Motivando a otros a confiar en sí mismos.



CONCLUSIÓN PERSONAL

Humanizar significa reconocer que todos tenemos un valor y que, con nuestras acciones, podemos ayudar a que otros descubran lo mejor de sí mismos.



EL AZAR Y LA SUERTE

LO QUE DICE ÁLEX ROVIRA

Rovira explica que el azar hace parte de la vida y representa aquellas circunstancias que no podemos controlar, como el lugar donde nacemos o algunas oportunidades que aparecen inesperadamente. Sin embargo, la suerte no depende únicamente del azar. También se construye con nuestras decisiones, la actitud que asumimos frente a las dificultades y el esfuerzo que ponemos para aprovechar las oportunidades cuando llegan.

MI REFLEXIÓN

Muchas veces escuchamos decir que alguien tuvo suerte, pero este video me hizo entender que detrás de muchos logros también hay preparación, esfuerzo y constancia. Es cierto que existen situaciones que no podemos controlar, pero sí podemos decidir cómo actuar frente a ellas. Me gustó la idea de que la suerte no siempre llega por casualidad, sino que muchas veces se construye cuando estamos dispuestos a aprender, trabajar y aprovechar las oportunidades que se presentan. Creo que esa forma de pensar nos hace asumir una mayor responsabilidad sobre nuestro propio crecimiento.

¿CÓMO LO APLICO?

- ✓ Preparandome constantemente.
- ✓ Aprovechando las oportunidades.
- ✓ No depender únicamente de la suerte.
- ✓ Manteniendo una actitud positiva frente a las dificultades.

CONCLUSIÓN PERSONAL

No podemos controlar el azar, pero sí podemos prepararnos para convertir las oportunidades en resultados.



REFLEXIÓN SOBRE LA FRASE

LO QUE DICE ÁLEX ROVIRA

"Trata a un ser humano como es y seguirá siendo lo que es; pero trátalo como puede llegar a ser y se convertirá en lo que está llamado a ser."

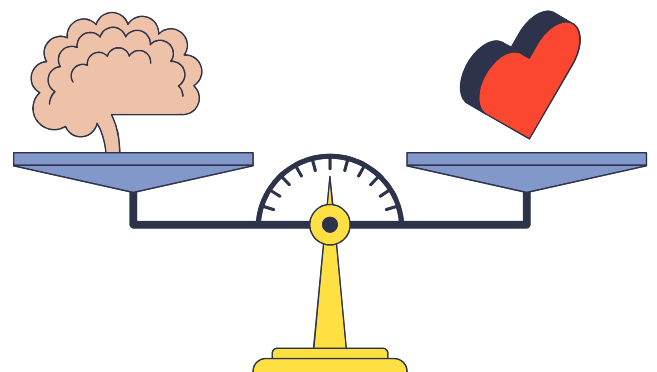
MI REFLEXIÓN

Esta frase fue una de las que más me impactó durante la conferencia porque resume muy bien la importancia de creer en el potencial de las personas. Muchas veces, sin darnos cuenta, etiquetamos a alguien por sus errores, sus dificultades o por la imagen que tenemos de él, y eso puede limitar su crecimiento. En cambio, cuando vemos a una persona por lo que puede llegar a ser y confiamos en sus capacidades, le damos la oportunidad de descubrir fortalezas que quizás aún no conoce. Pienso que todos, en algún momento de la vida, necesitamos que alguien crea en nosotros y nos impulse a seguir adelante. Después de escuchar esta reflexión entendí que nuestras palabras, nuestras expectativas y la forma en que tratamos a los demás pueden convertirse en un verdadero motor de cambio.



CONCLUSIÓN PERSONAL

Creer en el potencial de una persona puede ser el primer paso para ayudarla a descubrir todo lo que es capaz de lograr.



ECONOMÍA DE LAS CARICIAS

LO QUE DICE ÁLEX ROVIRA

Rovira retoma el concepto de la economía de las caricias para explicar que todas las personas necesitamos sentirnos reconocidas y valoradas. Las "caricias" no se refieren únicamente al contacto físico, sino también a gestos como una sonrisa, una palabra de agradecimiento, un elogio sincero, una mirada de confianza o cualquier muestra de reconocimiento que fortalezca la autoestima y las relaciones humanas.

En la conferencia se explica que cuando una persona recibe reconocimiento por sus esfuerzos y capacidades, aumenta su motivación y confianza. Por el contrario, cuando ese reconocimiento no existe, puede sentirse desanimada o pensar que su esfuerzo no tiene valor.

MI REFLEXIÓN

Este concepto me hizo pensar que muchas veces subestimamos el poder que tienen nuestras palabras. Un simple "gracias", "lo hiciste muy bien" o "confío en ti" puede cambiar el día de una persona e incluso darle la motivación para seguir adelante. A veces creemos que reconocer a alguien cuesta mucho, cuando en realidad solo requiere prestar atención y valorar sinceramente lo que hace. Después de escuchar el video entendí que todos necesitamos sentirnos vistos y apreciados

¿CÓMO LO APLICO?

- ✓ Agradeciendo con frecuencia.
- ✓ Reconociendo los logros de otras personas.
- ✓ Valorando los pequeños esfuerzos.
- ✓ Expresando afecto y respeto con nuestras palabras.

CONCLUSIÓN PERSONAL

Las palabras de reconocimiento son pequeñas acciones que pueden generar grandes cambios en la vida de las personas.



BOSQUE MILAGROSO

LO QUE DICE ÁLEX ROVIRA

El bosque milagroso es una metáfora que utiliza Álex Rovira para explicar que los grandes resultados no aparecen de un momento a otro. Así como un bosque necesita tiempo para crecer, también nuestras capacidades, proyectos y sueños requieren dedicación, paciencia y constancia. No basta con esperar que las cosas sucedan, es necesario crear las condiciones para que puedan desarrollarse.

A través de esta historia, Rovira invita a comprender que muchas veces buscamos soluciones inmediatas, cuando en realidad el crecimiento personal se construye poco a poco mediante el aprendizaje, el esfuerzo y la perseverancia.

MI REFLEXIÓN

Estamos en una sociedad donde todo ocurre muy rápido: la tecnología avanza constantemente, la información está al alcance de un clic y muchas veces sentimos la presión de obtener resultados inmediatos. Incluso en el ámbito laboral es común encontrar ofertas de empleo que exigen años de experiencia para cargos de inicio, o sentir que siempre debemos estar aprendiendo algo nuevo para no quedarnos atrás. A esto se suma la idea de que descansar o detenernos un momento es perder el tiempo, cuando en realidad el descanso también hace parte del proceso de crecer.

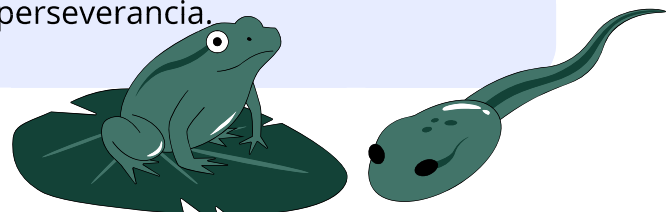
El bosque milagroso me recordó que la naturaleza no tiene prisa y, aun así, todo ocurre en el momento adecuado. Un árbol no crece de un día para otro, y lo mismo sucede con nuestras capacidades, nuestros proyectos y nuestros sueños. Cada experiencia, cada error y cada pequeño avance hacen parte de un proceso que no siempre da resultados inmediatos, pero que sí construye bases sólidas para el futuro.

¿CÓMO LO APLICO?

- ✓ Ser constante con mis metas.
- ✓ Tener paciencia durante los procesos.
- ✓ Entendiendo que los resultados requieren tiempo.

CONCLUSIÓN PERSONAL

Los grandes cambios no ocurren de un momento a otro, se construyen con paciencia, esfuerzo y perseverancia.



ENGRAMA APLICADO A LOS SERES HUMANOS

LO QUE DICE ÁLEX ROVIRA

Rovira explica que los engramas son las huellas que dejan nuestras experiencias, especialmente aquellas que vivimos con una fuerte carga emocional. Esas experiencias influyen en nuestra manera de pensar, actuar y relacionarnos con los demás. Por eso, las palabras que recibimos desde pequeños, tanto positivas como negativas, pueden marcar profundamente nuestra autoestima y la forma en que enfrentamos la vida.

Durante la conferencia, Rovira señala que cuando una persona crece escuchando mensajes de confianza y reconocimiento, desarrolla una mayor seguridad en sí misma. En cambio, si constantemente recibe críticas o descalificaciones, es posible que termine creyendo que no es capaz de alcanzar sus metas.

MI REFLEXIÓN

Muchas veces no somos conscientes del impacto que tienen nuestras palabras. Una frase dicha en el momento adecuado puede fortalecer la confianza de una persona, mientras que una crítica constante puede convertirse en una limitación que la acompañe durante años. Después de escuchar a Álex Rovira entendí que todos dejamos huellas en quienes nos rodean, y por eso vale la pena preguntarnos qué tipo de recuerdos o aprendizajes queremos sembrar en los demás. Creo que elegir palabras que animen, orienten y reconozcan el valor de las personas puede generar cambios mucho más profundos de los que imaginamos.

¿CÓMO LO APLICO?

- ✓ Recordando que nuestras acciones también dejan huellas.
- ✓ Promoviendo mensajes que inspiren confianza y crecimiento.



CONCLUSIÓN PERSONAL

Las palabras nunca son solo palabras.





CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

TECNÓLOGO EN GESTIÓN CONTABLE Y DE LA INFORMACIÓN
FINANCIERA

FICHA: 3492665

TRANSFORMACIÓN, EVOLUCIÓN Y CONCIENCIA

KAREN SOFIA BUENDIA ARANGO

JOSE MANUEL CASTAÑEDA ROTAWISKY

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA

JULIO / 2026

TRANSFORMACIÓN, EVOLUCIÓN Y CONCIENCIA

LO QUE DICE ÁLEX ROVIRA

Álex Rovira explica que la transformación comienza cuando somos capaces de mirar hacia nuestro interior y reconocer qué aspectos necesitamos cambiar. No se trata solo de aprender cosas nuevas, sino de convertirnos en mejores personas. La evolución es ese crecimiento constante que logramos gracias a nuestras experiencias, mientras que la conciencia es la capacidad de conocernos, cuestionarnos y actuar de acuerdo con nuestros valores.

MI REFLEXIÓN

Este tema me hizo pensar que muchas veces creemos que cambiar significa hacer cosas grandes, cuando en realidad la transformación comienza con pequeñas decisiones diarias. Ser consciente de cómo actuamos nos ayuda a crecer tanto personal como profesionalmente.

¿CÓMO LO APLICO?

- ✓ Dedicando tiempo a reflexionar sobre mis acciones.
- ✓ Aprendiendo de los errores sin castigarme.
- ✓ Buscando mejorar cada día, aunque sea con pequeños cambios.
- ✓ Actuando con mayor responsabilidad frente a las personas que me rodean.

CONCLUSIÓN PERSONAL

Transformarse no es dejar de ser uno mismo, sino descubrir la mejor versión de lo que podemos llegar a ser.



MIRADA APRECIATIVA DE LAS COSAS

LO QUE DICE ÁLEX ROVIRA

Una mirada apreciativa consiste en fijarnos primero en las capacidades, talentos y cualidades de las personas antes que en sus errores o limitaciones. Cuando alguien cree en nosotros, aumenta nuestra confianza y nos sentimos capaces de desarrollar todo nuestro potencial, generando un efecto pigmalión: si esperas lo mejor de alguien, esa persona tiende a dar lo mejor.

Rovira explica que un profesor que reconoce las fortalezas de sus estudiantes logra motivarlos mucho más que uno que solo corrige los errores. Esa confianza hace que las personas den lo mejor de sí mismas.

MI REFLEXIÓN

Una simple forma de mirar a los demás puede influir tanto en su confianza. A veces, sin querer, nos enfocamos más en señalar lo que hace falta que en reconocer lo que ya existe. Este video me hizo pensar que todos podemos convertirnos en esa persona que anima, motiva y ayuda a otros a descubrir lo mejor de sí mismos. Cambiar esa forma de mirar puede fortalecer la autoestima de quienes nos rodean y también mejorar nuestras relaciones.

¿CÓMO LO APLICO?

- ✓ Valorando primero las fortalezas de las personas.
- ✓ Reconociendo los pequeños avances.
- ✓ Hablando con respeto y confianza.
- ✓ Evitando juzgar antes de conocer la historia de alguien.

CONCLUSIÓN PERSONAL

Cuando aprendemos a ver el potencial de las personas, también las ayudamos a descubrirlo.



AMAR

LO QUE DICE ÁLEX ROVIRA

Para Álex Rovira, amar significa reconocer el valor de cada persona, respetarla y acompañarla en su crecimiento. Amar no consiste solamente en sentir afecto, sino en ayudar a que el otro descubra las capacidades que muchas veces ni siquiera sabe que tiene.

En la conferencia se menciona que un buen educador ama cuando confía en sus estudiantes y les transmite la seguridad de que son capaces de alcanzar grandes cosas.

MI REFLEXIÓN

Comprendí que el amor tiene un papel fundamental en la educación y en las relaciones humanas. No basta con sentir afecto, amar también significa comprender la realidad del otro, cuidar de su bienestar e inspirarlo a desarrollar todo su potencial. Me hizo pensar que muchas veces las personas no necesitan grandes cosas, sino alguien que crea en ellas, las escuche y las anime a seguir adelante. Ese tipo de amor puede transformar la vida de alguien.

¿CÓMO LO APLICO?

- ✓ Escuchando más y juzgando menos.
- ✓ Animando a las personas cuando duden de sí mismas.
- ✓ Mostrando respeto incluso cuando pensemos diferente.
- ✓ Ayudando a otros a crecer.

CONCLUSIÓN PERSONAL

Amar también es una forma de educar. Muchas veces una palabra de apoyo puede marcar la diferencia en la vida de alguien.



LOS CUENTOS O HISTORIAS

LO QUE DICE ÁLEX ROVIRA

Álex Rovira utiliza los cuentos y las historias como una forma de transmitir enseñanzas que van más allá de la teoría. A través de ellas logra conectar con las emociones, despertar la reflexión y hacer que conceptos como el amor, la educación o el desarrollo humano sean más fáciles de comprender y recordar. Las historias nos permiten ver situaciones desde otra perspectiva y descubrir aprendizajes que muchas veces no percibimos en una simple explicación.

MI REFLEXIÓN

Mientras veía el video entendí que las historias tienen un poder especial porque nos permiten conectar con las emociones y aprender desde la experiencia. Muchas veces una enseñanza explicada de forma tradicional puede olvidarse con el tiempo, pero una historia que nos hace reflexionar permanece en la memoria y nos invita a actuar de manera diferente. Creo que por eso Álex Rovira recurre constantemente a los relatos: no busca únicamente informar, sino hacer que cada persona encuentre un significado en lo que escucha y pueda llevarlo a su propia vida.

¿CÓMO LO APLICO?

- ✓ Escuchando las experiencias de otras personas con una actitud abierta.
- ✓ Comprendiendo que muchas veces aprendemos más de una vivencia que de una explicación teórica.
- ✓ Recordando que cada persona tiene una historia que merece ser escuchada antes de emitir un juicio.

CONCLUSIÓN PERSONAL

Las historias existen porque tienen la capacidad de tocar la mente y el corazón al mismo tiempo; cuando una enseñanza nos emociona, es mucho más fácil recordarla y convertirla en una experiencia de vida.



DIFERENCIA ENTRE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN

LO QUE DICE ÁLEX ROVIRA

La formación se enfoca principalmente en adquirir conocimientos y habilidades. La educación, en cambio, busca desarrollar a la persona de manera integral, fortaleciendo valores, principios y la forma en que se relaciona con los demás.

Una persona puede estar muy bien formada profesionalmente, pero si no ha desarrollado valores como el respeto, la empatía o la responsabilidad, su educación estará incompleta.

MI REFLEXIÓN

Muchas veces le damos más importancia a la formación que a la educación. Nos preocupamos por obtener un título, aprender una profesión o desarrollar habilidades para el trabajo, pero no siempre dedicamos el mismo esfuerzo a fortalecer valores como el respeto, la empatía o la responsabilidad. Ambas son necesarias y se complementan: la formación nos prepara para hacer bien las cosas, mientras que la educación nos enseña a actuar correctamente y a relacionarnos con los demás desde la humanidad. Creo que una sociedad necesita personas competentes, pero también personas conscientes de sus acciones y del impacto que tienen en quienes las rodean.

¿CÓMO LO APLICO?

- ✓ Aprendiendo tanto conocimientos como valores.
- ✓ Desarrollando habilidades humanas además de las técnicas.
- ✓ Entendiendo que estudiar también implica crecer como persona.

CONCLUSIÓN PERSONAL

La formación prepara para trabajar, la educación prepara para vivir.

Al final, el verdadero éxito no depende únicamente de lo que sabemos, sino también de la clase de persona que decidimos ser.



3 PRINCIPIOS DE LA HUMANIZACIÓN

LO QUE DICE ÁLEX ROVIRA

Durante la conferencia, Álex Rovira explica que humanizar significa reconocer el valor de cada persona y ayudarla a desarrollar su máximo potencial. Para lograrlo, propone tres principios fundamentales que también hacen parte del amor activo:

- **Comprender:** Interesarse genuinamente por la realidad del otro, escuchar sin prejuicios y tratar de entender sus circunstancias.
- **Cuidar:** Demostrar con acciones que nos importa el bienestar de las personas, brindando apoyo, respeto y acompañamiento.
- **Inspirar:** Ayudar a los demás a creer en sí mismos, ampliar sus posibilidades y motivarlos a descubrir el talento que poseen.

Estos principios permiten construir relaciones más humanas y favorecen el crecimiento personal de quienes nos rodean.

MI REFLEXIÓN

Muchas veces creemos que ayudar a alguien implica hacer grandes cosas, cuando en realidad pequeños gestos como escuchar con atención, demostrar interés o dar una palabra de ánimo pueden marcar una diferencia enorme. Comprender, cuidar e inspirar no solo fortalecen nuestras relaciones, sino que también crean un ambiente donde las personas se sienten seguras para crecer. Creo que estos principios deberían estar presentes no solo en la educación, sino también en la familia, el trabajo y cualquier espacio donde convivimos con otras personas.

¿CÓMO LO APLICO?

- ✓ Mostrando interés por las necesidades de los demás.
- ✓ Reconociendo las capacidades de las personas.
- ✓ Motivando a otros a confiar en sí mismos.



CONCLUSIÓN PERSONAL

Humanizar significa reconocer que todos tenemos un valor y que, con nuestras acciones, podemos ayudar a que otros descubran lo mejor de sí mismos.



EL AZAR Y LA SUERTE

LO QUE DICE ÁLEX ROVIRA

Rovira explica que el azar hace parte de la vida y representa aquellas circunstancias que no podemos controlar, como el lugar donde nacemos o algunas oportunidades que aparecen inesperadamente. Sin embargo, la suerte no depende únicamente del azar. También se construye con nuestras decisiones, la actitud que asumimos frente a las dificultades y el esfuerzo que ponemos para aprovechar las oportunidades cuando llegan.

MI REFLEXIÓN

Muchas veces escuchamos decir que alguien tuvo suerte, pero este video me hizo entender que detrás de muchos logros también hay preparación, esfuerzo y constancia. Es cierto que existen situaciones que no podemos controlar, pero sí podemos decidir cómo actuar frente a ellas. Me gustó la idea de que la suerte no siempre llega por casualidad, sino que muchas veces se construye cuando estamos dispuestos a aprender, trabajar y aprovechar las oportunidades que se presentan. Creo que esa forma de pensar nos hace asumir una mayor responsabilidad sobre nuestro propio crecimiento.

¿CÓMO LO APLICO?

- ✓ Preparandome constantemente.
- ✓ Aprovechando las oportunidades.
- ✓ No depender únicamente de la suerte.
- ✓ Manteniendo una actitud positiva frente a las dificultades.

CONCLUSIÓN PERSONAL

No podemos controlar el azar, pero sí podemos prepararnos para convertir las oportunidades en resultados.



REFLEXIÓN SOBRE LA FRASE

LO QUE DICE ÁLEX ROVIRA

"Trata a un ser humano como es y seguirá siendo lo que es; pero trátalo como puede llegar a ser y se convertirá en lo que está llamado a ser."

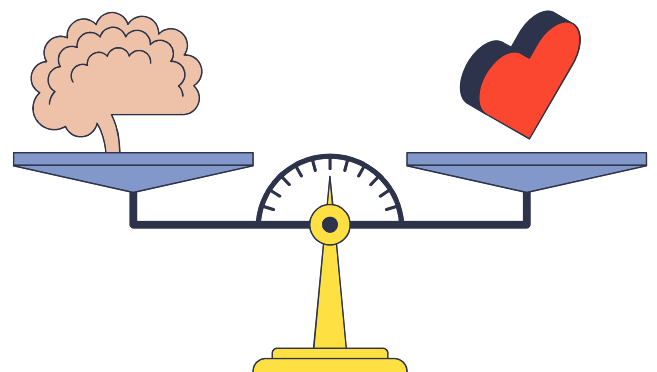
MI REFLEXIÓN

Esta frase fue una de las que más me impactó durante la conferencia porque resume muy bien la importancia de creer en el potencial de las personas. Muchas veces, sin darnos cuenta, etiquetamos a alguien por sus errores, sus dificultades o por la imagen que tenemos de él, y eso puede limitar su crecimiento. En cambio, cuando vemos a una persona por lo que puede llegar a ser y confiamos en sus capacidades, le damos la oportunidad de descubrir fortalezas que quizás aún no conoce. Pienso que todos, en algún momento de la vida, necesitamos que alguien crea en nosotros y nos impulse a seguir adelante. Después de escuchar esta reflexión entendí que nuestras palabras, nuestras expectativas y la forma en que tratamos a los demás pueden convertirse en un verdadero motor de cambio.



CONCLUSIÓN PERSONAL

Creer en el potencial de una persona puede ser el primer paso para ayudarla a descubrir todo lo que es capaz de lograr.



ECONOMÍA DE LAS CARICIAS

LO QUE DICE ÁLEX ROVIRA

Rovira retoma el concepto de la economía de las caricias para explicar que todas las personas necesitamos sentirnos reconocidas y valoradas. Las "caricias" no se refieren únicamente al contacto físico, sino también a gestos como una sonrisa, una palabra de agradecimiento, un elogio sincero, una mirada de confianza o cualquier muestra de reconocimiento que fortalezca la autoestima y las relaciones humanas.

En la conferencia se explica que cuando una persona recibe reconocimiento por sus esfuerzos y capacidades, aumenta su motivación y confianza. Por el contrario, cuando ese reconocimiento no existe, puede sentirse desanimada o pensar que su esfuerzo no tiene valor.

MI REFLEXIÓN

Este concepto me hizo pensar que muchas veces subestimamos el poder que tienen nuestras palabras. Un simple "gracias", "lo hiciste muy bien" o "confío en ti" puede cambiar el día de una persona e incluso darle la motivación para seguir adelante. A veces creemos que reconocer a alguien cuesta mucho, cuando en realidad solo requiere prestar atención y valorar sinceramente lo que hace. Después de escuchar el video entendí que todos necesitamos sentirnos vistos y apreciados

¿CÓMO LO APLICO?

- ✓ Agradeciendo con frecuencia.
- ✓ Reconociendo los logros de otras personas.
- ✓ Valorando los pequeños esfuerzos.
- ✓ Expresando afecto y respeto con nuestras palabras.

CONCLUSIÓN PERSONAL

Las palabras de reconocimiento son pequeñas acciones que pueden generar grandes cambios en la vida de las personas.



BOSQUE MILAGROSO

LO QUE DICE ÁLEX ROVIRA

El bosque milagroso es una metáfora que utiliza Álex Rovira para explicar que los grandes resultados no aparecen de un momento a otro. Así como un bosque necesita tiempo para crecer, también nuestras capacidades, proyectos y sueños requieren dedicación, paciencia y constancia. No basta con esperar que las cosas sucedan, es necesario crear las condiciones para que puedan desarrollarse.

A través de esta historia, Rovira invita a comprender que muchas veces buscamos soluciones inmediatas, cuando en realidad el crecimiento personal se construye poco a poco mediante el aprendizaje, el esfuerzo y la perseverancia.

MI REFLEXIÓN

Estamos en una sociedad donde todo ocurre muy rápido: la tecnología avanza constantemente, la información está al alcance de un clic y muchas veces sentimos la presión de obtener resultados inmediatos. Incluso en el ámbito laboral es común encontrar ofertas de empleo que exigen años de experiencia para cargos de inicio, o sentir que siempre debemos estar aprendiendo algo nuevo para no quedarnos atrás. A esto se suma la idea de que descansar o detenernos un momento es perder el tiempo, cuando en realidad el descanso también hace parte del proceso de crecer.

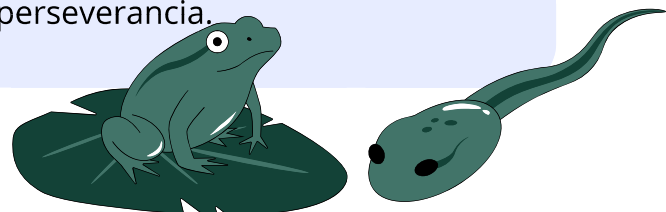
El bosque milagroso me recordó que la naturaleza no tiene prisa y, aun así, todo ocurre en el momento adecuado. Un árbol no crece de un día para otro, y lo mismo sucede con nuestras capacidades, nuestros proyectos y nuestros sueños. Cada experiencia, cada error y cada pequeño avance hacen parte de un proceso que no siempre da resultados inmediatos, pero que sí construye bases sólidas para el futuro.

¿CÓMO LO APLICO?

- ✓ Ser constante con mis metas.
- ✓ Tener paciencia durante los procesos.
- ✓ Entendiendo que los resultados requieren tiempo.

CONCLUSIÓN PERSONAL

Los grandes cambios no ocurren de un momento a otro, se construyen con paciencia, esfuerzo y perseverancia.



ENGRAMA APLICADO A LOS SERES HUMANOS

LO QUE DICE ÁLEX ROVIRA

Rovira explica que los engramas son las huellas que dejan nuestras experiencias, especialmente aquellas que vivimos con una fuerte carga emocional. Esas experiencias influyen en nuestra manera de pensar, actuar y relacionarnos con los demás. Por eso, las palabras que recibimos desde pequeños, tanto positivas como negativas, pueden marcar profundamente nuestra autoestima y la forma en que enfrentamos la vida.

Durante la conferencia, Rovira señala que cuando una persona crece escuchando mensajes de confianza y reconocimiento, desarrolla una mayor seguridad en sí misma. En cambio, si constantemente recibe críticas o descalificaciones, es posible que termine creyendo que no es capaz de alcanzar sus metas.

MI REFLEXIÓN

Muchas veces no somos conscientes del impacto que tienen nuestras palabras. Una frase dicha en el momento adecuado puede fortalecer la confianza de una persona, mientras que una crítica constante puede convertirse en una limitación que la acompañe durante años. Después de escuchar a Álex Rovira entendí que todos dejamos huellas en quienes nos rodean, y por eso vale la pena preguntarnos qué tipo de recuerdos o aprendizajes queremos sembrar en los demás. Creo que elegir palabras que animen, orienten y reconozcan el valor de las personas puede generar cambios mucho más profundos de los que imaginamos.

¿CÓMO LO APLICO?

- ✓ Recordando que nuestras acciones también dejan huellas.
- ✓ Promoviendo mensajes que inspiren confianza y crecimiento.



CONCLUSIÓN PERSONAL

Las palabras nunca son solo palabras.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

CENTRO COMERCIO Y SERVICIOS

REGIONAL CAUCA

TECNICO EN SERVICIOS FARMACEUTICOS

FICHA:3296104

**DISEÑO PARA HUMANIZAR LOS SERVICIOS EN SALUD EN ATENCION
FARMACEUTICA DIRIGIDA A LA POBLACIÓN GENERAL**

Presentado por:

JERSON ALEXIS MUÑOZ GOMEZ

MERLY MELADI MELO SANCHEZ

Instructor:

JOSE MANUEL CASTAÑEDA ROTAWISKY

Introducción

La humanización de los servicios en salud supone uno de los principales retos que encuentran actualmente los sistemas de salud, pues la calidad de la atención no depende única y exclusivamente de la competencia técnica del personal sino también de la habilidad para poder hacer del propio usuario un ser humano en toda su integridad, con necesidades no sólo biológicas, igualmente psicológicas y sociales. En esta línea, la atención centrada en la persona favorece el respeto a la dignidad humana, la empatía, la buena comunicación y la implicación del propio usuario en la toma de decisiones sobre su salud, reforzando la confianza y la seguridad en el desarrollo de la atención (Pozo, 2024).

En este sentido, Hernández-Palma et al. (2023) definen la comunicación y la humanización como dos elementos inseparables para el fortalecimiento de la calidad en los servicios de salud, dado que favorecen las relaciones interpersonales basadas en el respeto, en la escucha activa y en la comprensión de las necesidades que tienen los usuarios, los autores indican que una atención humanizada contribuye a aumentar las expectativas de las personas y, además, colabora al fortalecimiento de la calidad institucional, cuestiones muy importantes en establecimientos, como las droguerías, donde la interacción directa con la comunidad requiere una atención ética, oportuna y cercana.

En los servicios farmacéuticos, la droguería es el escenario de mayor contacto entre el ciudadano y el sistema de salud; por ende, la atención no debe limitarse a la dispensación de medicamentos, sino que debe incorporar el enfoque biopsicosocial, o sea, las condiciones físicas, y emocionales, familiares y sociales que pueden afectar el estado de salud y en la adherencia de las personas al tratamiento. De este modo, la atención centrada en la persona plantea lograr una superación del modelo puramente biomédico y el usuario será comprendido de una forma integral y en función de sus necesidades concretas (Biblioteca Virtual en Salud Colombia, 2024).

Por otra parte, la evidencia reciente ha puesto de manifiesto que prácticas humanizadas como la educación del paciente, el trato digno, la escucha activa, la comunicación clara o el respeto por las diferencias culturales, favorecen la satisfacción de los usuarios y el mejoramiento de la calidad del cuidado. Por tanto, la humanización ha de ser entendida como un proceso que debe ser adoptado por el talento humano y por las organizaciones de salud, propiciando entornos seguros, inclusivos y centrados en el bienestar de las personas (Revista Investigación en Salud, 2025).

En Colombia estos principios se encuentran en consonancia con la Política Nacional de la Humanización, la cual establece que la gestión de los servicios sanitarios ha de ser centrada en el ser humano, manifestando la empatía, el respeto por la dignidad, la atención integral y la construcción de una cultura organizacional que esté centrada en el goce efectivo del derecho a la salud. Según estos lineamientos el presente trabajo quiere diseñar una propuesta para humanizar los servicios en salud de una Droguería para la población en general, en base a estrategias que reconozcan prácticas humanizadas y el enfoque biopsicosocial y la atención centrada en la persona, que a su vez contribuirán la mejora del servicio y de la experiencia de los usuarios.

Objetivos de la propuesta

Objetivo general

Diseñar una propuesta para humanizar los servicios en salud en una droguería dirigida a la población general, mediante la incorporación de prácticas humanizadas, el enfoque biopsicosocial y la atención centrada en la persona, con el propósito de fortalecer la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

Objetivos específicos

1. Identificar los principios de la humanización en salud, las prácticas humanizadas y el enfoque biopsicosocial aplicables a la atención de los usuarios en una droguería.
2. Analizar los aspectos de la atención al usuario que pueden fortalecerse para promover una atención más humanizada, basada en la comunicación efectiva, el respeto por la dignidad humana y la empatía.
3. Proponer estrategias orientadas a fortalecer la humanización de los servicios en la droguería, favoreciendo una atención integral, segura y centrada en las necesidades de la población general.

Fundamentación teórica

La humanización en los servicios de salud es un modelo que busca que la persona sea el eje central de la atención, y, por lo tanto, hace hincapié en el respeto a la dignidad, autonomía, valores y necesidades del usuario a lo largo del proceso asistencial. Este modelo de atención nos lleva más allá de la ejecución de los procedimientos técnicos, como la aplicación de la curación, y permite añadir la dimensión ética, emocional y social del cuidado, la cual promueve la relación entre el recurso humano en salud y el usuario. En este sentido, la Teoría del Cuidado Humano aportada por Jean Watson (2008) plantea que el cuidado debe estar fundamentado en relaciones transpersonales, es decir, en relaciones que se fundamentan en la empatía, en la compasión, en el respeto y en la confianza; lo cual permitirá comprender a la persona no solamente desde su enfermedad.

En su educación para la práctica social y profesional de la humanización en salud, la Política Nacional de Humanización en Salud en Colombia indica que la humanización debe ser tenida como un principio orientador dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud, permitiendo una atención centrada en el ser humano, el fortalecimiento de las relaciones competitivas y de la dignidad humana, formando al mismo tiempo una estructura organizacional centrada en la empatía, el respeto y la corresponsabilidad (Ministerio de Salud y Protección Social [MSPS], 2020).

Por otra parte, el modelo biopsicosocial que fue propuesto por George Engel (1977) modificó la forma clásica que existía en los escenarios de atención en salud, ya que se sostenía que la enfermedad no era explicable solamente a partir de factores biológicos, sino que respondía también a la interacción de componentes psicológicos y sociales que influían en el bienestar de las personas. En este sentido, y siguiendo a Engel, el usuario debía comprenderse desde una perspectiva holística que recogiera variables como emociones, creencias, el entorno familiar, las condiciones económicas o el contexto cultural.

Las prácticas humanizadas se erigen precisamente en la forma en la que se pueden trasladar estas ideas a la práctica diaria que llevan a cabo los servicios de salud. Se consideran prácticas humanizadas: comunicación asertiva; escucha activa; trato digno del usuario; confidencialidad; educación para el usuario; respeto por la diversidad y empatía en la atención. Para Hernández-Palma et al. (2023), la comunicación humanizada es uno de los originales factores que contribuyen a mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud, pues favorece la confianza entre los usuarios y el equipo sanitario; permite mejorar la satisfacción en la atención y, al mismo tiempo, promueve la seguridad del paciente

Propuesta para fortalecer la humanización de los servicios de salud en una droguería dirigida a la población general

La propuesta que aquí se expone busca una constante promoción de la atención humanizada desde una droguería, a partir de la implementación de estrategias que promuevan un trato justo y digno, el uso de la comunicación efectiva, la empatía y del enfoque biopsicosocial desde la práctica de la prestación del servicio farmacéutico; la cual parte del principio de una droguería como uno de los primeros y más cercanos lugares de relación entre la comunidad y el sistema de salud de manera que la atención no puede centrarse exclusivamente en la dispensación del medicamento sino que tiene que concentrarse en convertirse en un espacio de orientación, de acompañamiento, y de promoción del bienestar de las personas.

La propuesta se articula alineándose con la Política Nacional de Humanización en Salud que busca promover una atención de salud en torno a la persona, que respete la dignidad humana, la participación de los usuarios, la promoción y fortalecimiento de relaciones interpersonales (MSPS, 2020). Al mismo tiempo que tiene como principios el enfoque biopsicosocial de Engel (1977) que articula de qué manera las condiciones biológicas, psicológicas y sociales incidan sobre la salud y, por lo tanto, deben ser tomadas en consideración dentro de la atención.

Tabla 1.
Estrategias de humanización

Estrategia	Actividades	Responsable	Indicador
Fortalecer la comunicación humanizada	Saludar cordialmente al usuario, identificarse, utilizar un lenguaje claro, escuchar activamente y verificar que la información haya sido comprendida antes de finalizar la atención.	Director técnico y auxiliares de farmacia	Nivel de satisfacción de los usuarios superior al 90 %.
Implementar el enfoque biopsicosocial	Identificar necesidades particulares del usuario relacionadas con su edad, condición de salud, entorno familiar, barreras para la	Personal de la droguería	Registro de orientación integral en cada atención cuando sea pertinente.

	adherencia al tratamiento y factores sociales que puedan afectar el uso adecuado de los medicamentos.		
Promover el uso seguro de los medicamentos	Brindar educación sobre dosis, horarios, duración del tratamiento, posibles efectos adversos, almacenamiento y recomendaciones para el autocuidado. Entregar información verbal y escrita cuando sea necesario.	Auxiliares y regente de farmacia	Disminución de consultas repetitivas por errores en la administración de medicamentos.
Garantizar un trato digno e incluyente	Priorizar la atención de adultos mayores, gestantes, personas con discapacidad y usuarios con enfermedades crónicas; respetar la privacidad y la confidencialidad durante la atención.	Todo el personal	Reducción de quejas relacionadas con el trato recibido.
Fortalecer la cultura de mejoramiento continuo	Aplicar encuestas de satisfacción, disponer de un buzón de sugerencias y realizar reuniones mensuales para analizar oportunidades de mejora e implementar acciones correctivas.	Administrador de la droguería	Cumplimiento del plan de mejora y aumento de la satisfacción del usuario.

Recursos necesarios

Para la implementación de la referida propuesta son necesarios recursos humanos, que son los representados por el director técnico y el personal perteneciente a la droguería; recursos materiales, como las cartillas educativas, los formatos de seguimiento, las encuestas de satisfacción, el material informativo; recursos organizacionales, asociados con la capacitación continua de la fuerza de trabajo, la definición de protocolos de atención humanizada, el seguimiento periódico de los indicadores de calidad.

Beneficios esperados

La implementación de éstas permitirá mejorar las experiencias de los usuarios en el desarrollo de la atención farmacéutica, fortalecer los niveles de confianza entre la comunidad y el personal de la droguería, favorecer con esto la adherencia a los tratamientos, disminuir errores asociados al uso de medicamentos, y consolidar una cultura organizacional construida sobre los fundamentos del respeto, la empatía, y la atención centrada en la persona; igualmente, se contribuirá al cumplimiento de los lineamientos expresados en la Política Nacional de Humanización en Salud, y al fortalecimiento de los niveles de calidad presentes en los servicios farmacéuticos otorgados a la población en general.

Conclusiones

La humanización de los servicios de una droguería es un pilar fundamental para poder garantizar que la atención sea de calidad, dado que se toma en consideración al usuario como un sujeto con necesidades biológicas, psicológicas y sociales. En este sentido, y como lo plantea el MSPS (2020), se favorecen relaciones más respetuosas y centradas en construir una experiencia de atención más fiable, más cercana y satisfactoria.

El enfoque biopsicosocial da pie a que la droguería trascienda la dispensación de medicamentos hacia un tipo de orientación farmacéutica holística que incluya condiciones personales, familiares y sociales de los usuarios. A su vez, esto fortalece la adherencia a los tratamientos, el autocuidado y la toma de decisiones sobre salud (Engel, 1977).

La propuesta que se ha elaborado muestra cómo la incorporación de prácticas humanizadora: la comunicación asertiva, la escucha activa, el trato digno, la educación al usuario, la mejora continua, se trata de estrategias feas para fortalecer la atención en una droguería. Siendo una intervención que no solo facilita que se pueda cumplir con los requisitos de la Política Nacional de Humanización en Salud, sino que también impacta positivamente sobre la satisfacción de los usuarios, la confianza en los servicios farmacéuticos y sobre una cultura organizacional centrada en la persona y en la mejora continua de la calidad (Hernández-Palma et al., 2023).

Referencias

- Biblioteca Virtual en Salud Colombia. (2024). *Atención centrada en la persona*.
<https://www.bvscolombia.org/atencion-centrada-en-la-persona/>
- Engel, G. L. (1977). *The need for a new medical model: A challenge for biomedicine*.
Science, 196(4286), 129-136. <https://doi.org/10.1126/science.847460>
- Hernández-Palma, H. G., Batista Zea, K. C., & Pitre Redondo, R. C. (2023). Comunicación y humanización para el fortalecimiento de la calidad de los proveedores de servicios de salud en Colombia. *Económicas CUC*, 44(1), 121-136.
<https://doi.org/10.17981/econcuc.44.1.2023.Org.3>
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2020). *Política Nacional de Humanización en Salud: Entretejemos esfuerzos en la construcción de la cultura de humanización para el goce efectivo del derecho a la salud y la dignidad humana*.
- Pozo, C. E. V. (2024). Impacto de la humanización en la satisfacción del paciente y la calidad del cuidado de enfermería. *Revista Social Fronteriza*.
- Revista Investigación en Salud. (2025). *La humanización como parte de la atención integral al paciente*. <https://revistas.saludcapital.gov.co/index.php/RIS/article/view/571>
- Watson, J. (2008). *Nursing: The philosophy and science of caring* (Rev. ed.). University Press of Colorado.

SENA CENTRO DE COMERCIOS Y SERVICIOS

REGIONAL CAUCA

TECNICO EN SERVICIOS FARMACEUTICOS

3296104

PROPUESTA O DISEÑO PARA HUMANIZAR LOS SERVICIOS EN SALUD

MAYKOL ESTIBEN MENESES MAJIN

DANNA SOFIA RODRIGUEZ MUÑOZ

JOSE MANUEL CASTAÑEDA

JULIO 2026

INTRODUCCION

Por lo general el servicio farmacéutico suele ser un lugar donde hay con mucha frecuencia incertidumbre, cansancio, malestar o estrés. Humanizar nuestra farmacia, droguería o establecimiento da a entender que nuestra labor no solo significa entregar medicamentos o venderlos, si no entender las condiciones en las que se encuentran las personas, esta estrategia busca que nosotros como técnicos y profesionales también combinemos en nuestro día a día la calidez humana y la empatía por los pacientes.

DESARROLLO DE LA PROPUESTA

- **Dispensar los medicamentos de manera clara y educando al paciente:**
Esto se trata de explicarle al paciente de una manera asertiva la dosificación, los horarios y las condiciones en las que se debe almacenar el medicamento, para adultos mayores o personas con discapacidad cognitiva o que no entiendan muy lo que dice las etiquetas se les podría explicar a través de imágenes o repitiéndoles varias veces siempre con respeto y tratando de hacerlos sentir lo mejor posible.
- **Administración ante la escasez de los medicamentos:**
Ante una posible escasez de medicamentos lo que debemos hacer es informar a los pacientes de manera clara y respetuosa que el medicamento no se encuentra por el momento.
Si el medicamento que necesita no tiene una prescripción médica o es de venta libre y lo necesita lo más rápido posible se podría ofrecer otro medicamento con los mismos componentes que el original.
- **Privacidad en la orientación hacia el paciente:**
A veces hay pacientes con enfermedades como lo son el VIH u otros tipos de enfermedades o condiciones, entonces para estas situaciones podríamos manejar una distancia entre los pacientes para que así la persona pueda decirnos sus dudas sin ser escuchado o juzgado por los demás.
- **Optimizar los tiempos de atención:**
Cuando tenemos muchos pacientes en espera lo que debemos hacer es tratar de brindarles una buena atención a todos, pero tratando de hacerlo rápidamente para que nos alcance el tiempo para todos.
También podríamos brindarles un lugar donde los que están en espera puedan sentarse y esperar de manera cómoda.
- **Priorizar la atención:**
Para personas con condiciones como el embarazo, estado en silla de ruedas, personas con discapacidades o ancianos mayores podemos priorizar su atención y tener un lugar para atenderlos de forma más rápida eso si brindándoles la mejor atención posible.
- **Como profesionales debemos tener valores y principios muy importantes como:**

1. La confidencialidad:

Debemos generar confianza a las personas que vayan a nuestro establecimiento por ello es muy importante la confidencialidad y no divulgar los secretos o dudas de los pacientes.

2. La empatía:

Tenemos que entender que hay ocasiones en las personas no solo van por un medicamento si no buscando ayuda o alguien con quien hablar.

A veces están a travesando por momentos difíciles o de preocupación y es muy importante que tratemos de entender lo que les sucede.

3. La paciencia:

Hay personas que no pueden comprender de manera rápida o del todo nuestras explicaciones es muy importante tratar de que comprendan y explicarles las veces que sean necesarias, pero de buena manera para que entiendan por completo.

4. El respeto:

Es importante sabernos expresar de manera respetuosa ante nuestros pacientes siempre tratando de que se sientan bien a veces las personas no tiene un buen día pueden llegar de mal humor, pero lo que debemos hacer es comprender y responder de manera respetuosa.

5. La comprensión:

Comprender la situación por la que está atravesando la persona puede ser muy importante para brindarle un mejor servicio basándose en sus necesidades y su situación.

6. Igualdad:

Atender a todos nuestros pacientes por igual entendiendo que todos tiene problemas y situaciones diferentes.

- En nuestra farmacia también podríamos implementar sillas para que las personas puedan esperar de manera cómoda.

Por otro lado, podríamos poner un buzón de sugerencias en el cual las personas podrían calificar la atención que les brindamos y que le pareció con estas opiniones se podría ver que estamos haciendo bien y que hace falta mejorar para darle la mejor atención posible al cliente.

JUSTIFICACION

Si implementamos estas acciones en nuestro día a día vamos a lograr una mejor atención para nuestros pacientes, tratándolos con mas humanidad teniendo en cuenta sus situaciones, esto hace mucha falta de implementar en este corregimiento porque en algunos establecimientos no se realizan este tipo de acciones lo que no hace sentir bien a las personas, es importante entender que las personas no solo van por comprar también se fijan en nuestra atención y actitud a la hora de atenderlos y brindarles nuestros servicios no solo se trata de vender o de ganar clientes se trata de dejar una huella en cada uno de nuestros pacientes que se vayan con una buena imagen y una buena referencia de nuestro servicio y atención como profesionales pero más que todo como personas y seres humanos.

SENA CENTRO, COMERCIO Y SERVICIOS

REGIONAL CAUCA

TECNICO EN SERVICIOS FARMACEUTICOS

FICHA 3296104

DISEÑO ESTRATEGIA PARA EL RECONOCIMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DE
PRÁCTICAS HUMANIZANTES EN LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA

ANGIE PAOLA ARANGO LOPEZ

LUISA FERNANDA RUIZ VILLALBA

JOSE MANUEL CASTAÑEDA ROTAWISKY

JULIO/2026

ESTRATEGIA PARA EL RECONOCIMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DE PRÁCTICAS HUMANIZANTES EN LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA

INTRODUCCIÓN

La humanización de los servicios de salud es un aspecto fundamental para brindar una atención digna, respetuosa y centrada en las necesidades de las personas. En Colombia, especialmente en las zonas afectadas por el conflicto armado, los usuarios enfrentan dificultades relacionadas con el acceso a los servicios de salud, afectaciones emocionales, desplazamiento forzado y vulneración de sus derechos. En este contexto, la droguería se convierte en un punto de apoyo para la comunidad, donde no solo se entregan medicamentos, sino también orientación, acompañamiento y confianza.

Como aprendiz del programa Técnico en Servicios Farmacéuticos del SENA, es importante comprender que el personal farmacéutico desempeña un papel esencial en la promoción de una atención humanizada, basada en el respeto por la dignidad humana, la empatía, la confidencialidad y la equidad. La siguiente estrategia propone acciones que permitan fortalecer la humanización de los servicios de salud mediante el reconocimiento e implementación de prácticas humanizantes dentro de una droguería ubicada en una zona de conflicto armado.

Objetivo General

Diseñar una estrategia de humanización para los servicios farmacéuticos en una droguería ubicada en una zona afectada por el conflicto armado, orientada al reconocimiento, fortalecimiento e implementación de prácticas humanizantes que promuevan una atención integral, segura, ética y centrada en el usuario, mediante el respeto por la dignidad humana, la comunicación empática, la educación en el uso adecuado de los medicamentos y la garantía de los derechos de la población, contribuyendo al mejoramiento de la calidad del servicio y al fortalecimiento de la confianza entre la comunidad y el establecimiento farmacéutico.

Objetivos Específicos

- Identificar las necesidades de la población atendida en una zona de conflicto armado.

- Reconocer las prácticas humanizantes que deben aplicarse en la atención farmacéutica.
- Promover una atención basada en el respeto, la empatía y la comunicación efectiva.
- Fortalecer la confianza entre el personal de la droguería y la comunidad.
- Evaluar el impacto de las acciones implementadas para mejorar continuamente la calidad del servicio.

Diagnóstico de la situación

Las comunidades que viven en zonas afectadas por el conflicto armado suelen presentar múltiples necesidades físicas, emocionales y sociales. Muchas personas han experimentado desplazamiento, pérdida de familiares, dificultades económicas o barreras para acceder a los servicios de salud.

Dentro de la droguería es posible identificar situaciones como:

- Usuarios con ansiedad o temor al solicitar medicamentos.
- Adultos mayores con poca comprensión sobre el uso correcto de sus tratamientos.
- Personas víctimas del conflicto que requieren una atención respetuosa y libre de discriminación.
- Limitaciones económicas para adquirir medicamentos.
- Baja educación en salud y automedicación frecuente.

Ante estas situaciones, el personal farmacéutico debe ofrecer una atención integral que reconozca las condiciones particulares de cada usuario.

Estrategia de Humanización

1. Atención centrada en la persona

Cada usuario debe ser recibido con respeto, amabilidad y disposición para escuchar sus necesidades.

Acciones

- Saludar cordialmente.

- Escuchar activamente sin interrupciones.
- Llamar al usuario por su nombre.
- Explicar claramente el uso de los medicamentos.
- Resolver dudas con paciencia.

Como resultado obtendremos mayor confianza entre el usuario y el establecimiento farmacéutico.

2. Comunicación empática y respetuosa

La comunicación es una herramienta fundamental para humanizar la atención.

Acciones

- Utilizar un lenguaje sencillo.
- Evitar términos técnicos difíciles de comprender.
- Mantener contacto visual.
- Mostrar interés por la situación del usuario.
- Confirmar que la información fue comprendida.

Como resultado obtendremos mejor adherencia al tratamiento y disminución de errores en el uso de medicamentos.

3. Protección de la dignidad y confidencialidad

Las personas afectadas por el conflicto armado pueden sentirse vulnerables; por ello, la información relacionada con su salud debe manejarse con absoluta reserva.

Acciones

- Garantizar privacidad durante la atención.
- No divulgar información clínica.
- Respetar las diferencias culturales, sociales y religiosas.
- Evitar comentarios discriminatorios.

Como resultado obtendremos fortalecimiento de la confianza y el respeto por los derechos del usuario.

4. Educación para el uso seguro de medicamentos

El personal farmacéutico debe orientar adecuadamente a los usuarios para prevenir riesgos asociados al uso incorrecto de los medicamentos.

Acciones

- Explicar dosis y horarios.
- Informar sobre posibles efectos adversos.
- Promover el cumplimiento del tratamiento.
- Desestimular la automedicación.
- Entregar recomendaciones por escrito cuando sea posible.

Como resultado obtendremos mayor seguridad del paciente y mejor recuperación de su estado de salud.

5. Apoyo emocional y trato digno

Aunque la droguería no presta atención psicológica, sí puede ofrecer un trato humano que contribuya al bienestar emocional del usuario.

Acciones

- Escuchar sin emitir juicios.
- Mostrar empatía frente a las experiencias del usuario.
- Orientar hacia otros servicios de salud cuando sea necesario.
- Brindar acompañamiento durante la atención.

Como resultado obtendremos usuarios que se sienten valorados, respetados y comprendidos.

Reconocimiento de prácticas humanizantes

Las siguientes prácticas permiten evidenciar una atención humanizada dentro de la droguería:

- Atención amable y respetuosa.
- Escucha activa.

- Comunicación clara.
- Respeto por la privacidad.
- Información completa sobre medicamentos.
- Igualdad en la atención sin discriminación.
- Puntualidad en la prestación del servicio.
- Resolución oportuna de inquietudes.
- Trabajo en equipo.
- Cumplimiento de principios éticos.

Estas prácticas fortalecen la calidad del servicio y favorecen la satisfacción de los usuarios.

Plan de implementación

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
Capacitación sobre humanización	Director técnico	Primer mes
Sensibilización del personal	Todo el equipo	Mensual
Elaboración de protocolos de atención	Director técnico	Segundo mes
Charlas educativas para usuarios	Auxiliar o técnico farmacéutico	Cada semana
Evaluación de resultados	Director técnico	Trimestral
Encuestas de satisfacción	Personal de la droguería	Mensual

Indicadores de evaluación

Para verificar la efectividad de la estrategia se pueden utilizar los siguientes indicadores:

- Número de usuarios satisfechos con la atención.
- Cantidad de quejas recibidas.
- Participación del personal en capacitaciones.

- Número de usuarios orientados sobre el uso adecuado de medicamentos.
- Disminución de errores relacionados con el uso de medicamentos.

Estos indicadores permiten identificar oportunidades de mejora y fortalecer continuamente la atención humanizada.

Beneficios esperados

La implementación de esta estrategia permitirá:

- Mejorar la calidad del servicio farmacéutico.
- Incrementar la satisfacción de los usuarios.
- Fortalecer la confianza entre la comunidad y la droguería.
- Promover el uso adecuado de los medicamentos.
- Garantizar el respeto por la dignidad humana.
- Contribuir a la construcción de entornos de paz mediante una atención basada en el respeto, la solidaridad y la empatía.

Conclusión

La humanización de los servicios de salud constituye un compromiso ético y profesional que debe estar presente en cada interacción con los usuarios. En una droguería ubicada en una zona afectada por el conflicto armado, brindar una atención cálida, respetuosa y libre de discriminación contribuye significativamente al bienestar físico y emocional de la comunidad.

Como aprendiz del Técnico en Servicios Farmacéuticos del SENA, reconocemos que nuestra formación debe orientarse no solo al manejo adecuado de los medicamentos, sino también al fortalecimiento de competencias humanas como la empatía, la comunicación efectiva, la solidaridad y el respeto por los derechos de los pacientes. La aplicación de estrategias de humanización permitirá ofrecer un servicio con calidad, promover el uso seguro de los medicamentos y aportar a la reconstrucción del tejido social en comunidades que han sido afectadas por la violencia.

Finalmente, la humanización debe asumirse como un proceso permanente de mejora continua, donde cada usuario sea atendido con dignidad, sensibilidad y

compromiso, contribuyendo a una atención farmacéutica más cercana, inclusiva y de calidad.



CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIO

PROGRAMA: APOYO ADMINISTRATIVO EN SALUD

FICHA: 3476474

NOMBRE: FRANK FELIPE IDROBO CAICEDO

TEMA: DILEMA DE HEINZ

INSTRUCTOR: JOSE MANUEL CASTAÑEDA ROTAWISKY

MAYO/2026

1. Desde mi punto de vista si debería robar en medicamento porque aunque no sea lo más correcto o legal estamos hablando de una vida que puede salvarse y en el momento no existe ningún otro tipo de alternativa legal que Heinz pueda hacer, y el solo está tratando de proteger ese derecho a la vida que todos tenemos.
2. Si debería porque todos tenemos el mismo valor y derecho a la vida, pero también podría haber el caso que de Heinz no robe el medicamento porque al no querer a su esposa no siente el mismo impulso por salvarla que en el caso opuesto.
3. Si debería ya que como dije en la pregunta anterior todos tenemos el mismo valor y derecho a la vida.
4. Legalmente si, actuó mal ya que es ilegal robar pero si nos vamos al lado lo ético y moral actuó de una manera buena ya que sobrepuso la vida de su esposa sobre las posibles consecuencias legales.
5. No, porque el farmacéutico no le importo que podría morir una persona aunque hubiera la posibilidad de salvarla solo por recibir un mejor pago. Incluso se le presento la oferta de recibir la mitad del pago y después podría recibir la otra mitad a su debido tiempo

pero ni de ese modo acepto por lo que para mí es un acto inhumano.

6. Sin dudarlo aprecio mucho a mi familia y estaría dispuesto a robar el medicamento si eso significa salvarlos.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE



CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIO

PROGRAMA

APOYO ADMINISTRATIVO EN SALUD

FICHA TÉCNICA

3476474

TEMA

ELEMENTOS CLAVES

APRENDIZ

KATHERINE ANAYA CAMILO

INSTRUCTOR

JOSÉ MANUEL CASTAÑEDA

01 DE MAYO DE 2026

TEMA:

1. Reconocer el valor intrínseco de cada persona

Significa que toda persona vale por el hecho de existir, sin importar su cargo, plata, aspecto o errores.

- **Ejemplo 1:** En un grupo del Sena, no ignoras al compañero que le cuesta entender un tema. Lo invitas a estudiar y valoras su esfuerzo, porque su opinión también cuenta.
- **Ejemplo 2:** La señora del aseo llega al salón. Te pones de pie, la saludas con respeto y le das las gracias. Su trabajo es tan valioso como el del instructor.

2. Mantener el valor e mi dignidad

Es poner límites, respetarte a ti mismo y no permitir que te pasen por encima.

- **Ejemplo 1:** Tu jefe te grita y te insulta frente a todos. Le respondes con calma: "Estoy dispuesta a corregir mi error, pero exijo que me hable con respeto". No te quedas callado ni respondes con grosería.
- **Ejemplo 2:** Un amigo te presiona para copiar en un examen del Sena. Dices "no" porque hacer trampa va contra mis principios, aunque te dejen de hablar.

3.MANTENER EL VALOR DE LA DIGNIDAD DEL OTRO

Es cuidar cómo tratas a los demás para no humillarlos, burlarte o pasar por encima de ellos.

- **Ejemplo 1** - En el trabajo: Tu compañero llega tarde porque se le varó la moto. No le dices "uy qué irresponsable" delante de todos. Hablas con él en privado para entender qué pasó.
- **Ejemplo 2** - En redes sociales: Ves que subieron una foto de un compañero del SENA burlándose de su ropa. No le das "me divierte" ni compartes. Mejor le avisas para que reporte la publicación.

4.RECONOCER LA AUTONOMÍA PERSONAL

Dejar que cada persona tome sus propias decisiones y se haga responsable, sin imponerle tu voluntad.

- **Ejemplo 1:** En un trabajo en equipo, tu compañera elige hacer su parte del proyecto de noche porque trabaja de día. Aunque tú lo harías diferente, respetas su método y horario.
- **Ejemplo 2:** Tu hermano menor de 18 años decide estudiar diseño gráfico y no ingeniería como quería tu papá. Tú apoyas su decisión porque es su vida y su vocación.

5.RECONOCER LA AUTONOMÍA DEL OTRO

Qué significa: Respetar que cada persona puede tomar sus propias decisiones sobre su vida, sin imponerle lo que yo creo que es mejor.

- **En el colegio:** Tu compañero elige no participar en el equipo de fútbol porque prefiere ir a la clase de arte. Respetar su decisión sin decirle "pierdes el tiempo" es reconocer su autonomía.
- **En la familia:** Tu hermana mayor decide estudiar una carrera técnica y no la universidad. Aunque tus papás querían otra cosa, apoyan su elección porque es su proyecto de vida.

6.RECONOCER MIS DIFERENCIAS E IGUALDADES CON EL OTRO

Qué significa: Entender que somos distintos en gustos, cultura o ideas, pero iguales en derechos, dignidad y valor como personas.

Ejemplos de DIFERENCIAS que debo respetar:

- **Cultural:** En Cali hay gente del Pacífico, del Cauca, venezolanos. Tienen comidas, música y acentos distintos. Burlarse del voseo o del "ve" caleño no reconoce la diferencia.
 - **De opinión:** En un debate de clase, tú piensas que el uniforme debe seguir y tu amiga piensa que no. Discuten con argumentos, sin insultarse. Reconocen que pensar distinto es válido.
-
- Lo que más me impacta es que este dibujo es de hace más de 50 años y sigue pasando igual. Hablamos de "reconocer la autonomía del otro" y de "igualdad", como dice arriba de la imagen, pero en la práctica se nos olvida. Prohibimos pisar el césped con un letrero grande, pero no ponemos letreros para prohibir el Bullying, la discriminación o el maltrato.
 - Para mí, Mafalda nos está diciendo que revisemos nuestras prioridades. El césped vuelve a crecer, pero la dignidad de una persona cuando se daña es muy difícil de reparar. Creo que si todos nos preguntáramos "¿Y la dignidad no?" antes de tratar mal a alguien, el mundo sería distinto.



- Me parece que Quino tiene razón. Nos preocupamos más por las cosas que por las personas. Si alguien pisa el pasto, le llaman la atención de una. Pero si alguien le grita, humilla o le quita la dignidad a otra persona, muchos se hacen los que no vieron. Eso pasa en el colegio, en la calle, hasta en la casa a veces.
- Lo que más me impacta es que este dibujo es de hace más de 50 años y sigue pasando igual. Hablamos de "reconocer la autonomía del otro" y de "igualdad", como dice arriba de la imagen, pero en la práctica se nos olvida. Prohibimos pisar el césped con un letrero grande, pero no ponemos letreros para prohibir el bullying, la discriminación o el maltrato.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE



CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIO

PROGRAMA

APOYO ADMINISTRATIVO EN SALUD

FICHA TÉCNICA

3476474

TEMA

ENRIQUE LOW HURTRA

APRENDIZ

KATHERINE ANAYA CAMILO

INSTRUCTOR

JOSÉ MANUEL CASTAÑEDA

30 DE ABRIL DE 2026

TEMA: ENRIQUE LOW HURTRA

- 1.Fue una persona humilde dedicada a su familia una persona de un buen corazón honesto valiente apasionado disciplinado integro.
- 2.Economista y abogado.
- 3.Fue profesor presidente y servidor público director del Sena.
4. Una formación académica brillante amplia trayectoria en el estado.
- 5.Fu enorme, sobre todo por el momento histórico que vivió en el país le puse moral al estado frente al narcotráfico también porque fortaleció la institucionalidad y la ética pública.
- 6.Contexto familiar e intelectual lo mataron por cumplir su deber como lo recordaron sus seres cercanos no buscaba protagonismo.
- 7.Es porque él representa con sus acciones los valores fundamentales de la institución con la responsabilidad y respeto a su comportamiento.