



# Bienestar, un equilibrio emocional del adulto mayor mediante relacionamiento social y familiar.

## Artículo de Proyecto de Grado de la Maestría en Gestión de la Innovación

Diana Acuña Marulanda, [fedileya@hotmail.com](mailto:fedileya@hotmail.com)

Tutor(a): Andrés Felipe Naranjo Cadena, [afnaranjo@icesi.edu.co](mailto:afnaranjo@icesi.edu.co)

---

### Resumen

*Cuando hablamos de cuidados geriátricos generalmente pensamos en soluciones sobreprotectoras o radicales que de alguna forma terminan afectando psicológica, emocional y físicamente al adulto mayor, sin dejar a un lado los sentimientos de la familia al verse enfrentados a una realidad que los obliga a tomar decisiones que a veces no son las mejores y mucho menos las que quisieran.*

*Aunque estas son tomadas desde el amor, no podemos desconocer que la mayoría de las veces terminan acelerando el proceso de envejecimiento con todo lo que esta etapa trae consigo dependencia física, sedentarismo, miedos, rechazos, aislamiento social, entre otros sin dejar aflorar sentimientos y deseos existentes en sus vidas longevas.*

*En este documento propongo una solución que busca aportar a la redefinición del cuidado geriátrico a través de un servicio que tiene por objetivo brindar un bienestar desde el equilibrio emocional del ambiente familiar y social. Se evidencian las herramientas utilizadas en las diferentes etapas de la investigación, la cual se centró en la metodología del doble diamante, base metodológica para el desarrollo del presente proyecto de investigación.*

*Los hallazgos en la primera parte de esta investigación revelan la necesidad de adoptar un enfoque centrado en el equilibrio emocional y el bienestar integral de los adultos mayores. Lo anterior concuerda con el autor Jesús Guzmán-Vidal, J. M en su artículo "Importancia de la convivencia familiar para la salud del adulto mayor en las casas de retiro y/o asilo". Identifica que el apoyo emocional y social adecuado puede contribuir significativamente a su calidad de vida y ayudar a contrarrestar los efectos negativos del envejecimiento. Además, se encontró que fomentar la autonomía y el empoderamiento de los adultos mayores promueve su sentido de dignidad y autoestima, lo que a su vez se refleja en una mejor salud física y mental.*

*Estos hallazgos tienen implicaciones prácticas importantes para los proveedores de cuidados geriátricos y las familias de los adultos mayores. Se evidencian la necesidad de implementar programas que fomenten la participación activa de los adultos mayores en la toma de decisiones relacionadas con su propio cuidado, así como promover la creación de entornos familiares y sociales que apoyen su bienestar emocional sin aislar uno del otro.*

### Abstract

When we talk about geriatric care, we generally think of overprotective or radical solutions that in some way end up affecting psychologically, emotionally, and physically the elderly without leaving aside the feelings of the family when faced with a reality that forces them to make decisions that sometimes are not the best and much less the ones they would like.

Although these decisions are made from love, we cannot ignore that most of the time they end up accelerating the aging process with everything that this stage brings with it (physical dependence, sedentary lifestyle, fears, rejections, social isolation, among others), without let existing feelings and desires surface in their long lives.

In this document I propose a solution that seeks to contribute to the redefinition of geriatric care through a service that aims to provide well-being from the emotional balance of the family and social environment. The tools used in the different stages of the research are evidenced, which focused on the double diamond methodology, the methodological basis for the development of this research project.

The findings in the first part of this research reveal the need to adopt an approach focused on the emotional balance and comprehensive well-being of older adults. The foregoing agrees with the author Jesus Guzmán-Vidal, J. M in his article "Importance of family coexistence for the health of the elderly in retirement homes and/or nursing homes". He identifies that adequate emotional and social support can significantly contribute to their quality of life and help counteract the negative effects of aging. In addition, it was found that promoting the autonomy and empowerment of older adults promotes their sense of dignity and self-esteem, which in turn is reflected in a better physical and mental health.

These findings have important practical implications for geriatric care providers and families of older adults. The need to implement programs that encourage the active participation of older adults in decision-making related to their own care was evidenced, as well as promoting the creation of family and social environments that support their emotional well-being without isolating one from the other.

### **Keywords**

Geriatría, emociones, experiencias, políticas de protección, bienestar emocional, articulación, servicios, aislamiento social.

---

## Introducción

En un contexto real, donde la población adulta se proyecta de forma creciente, de acuerdo a cifras del último censo 2018, para el año 2023 esta cifra estaría en 790.000 personas. El Covid llegó y sabemos que esta población fue una de las más afectadas, es por esto que la cifra actual de adultos mayores en Cali está en 396.129 personas según datos de la Secretaría de Salud de la Alcaldía de Cali. Con esto también crecen la problemática y las necesidades de este grupo poblacional, solo al 2022 se registraron 137 casos de abandono de adultos mayores en Cali (87 de estos fueron hombres y 50 mujeres), sin olvidar 50 casos de abandono social. Este último, entendido como la falta de cuidado de los familiares y la sociedad, cuyas repercusiones afectan en gran medida los aspectos biológicos, psicológicos y emocionales de las personas de edad avanzada. Esta es considerada como una clase de violencia, si además tenemos en cuenta que muchos de ellos son dependientes económica y funcionalmente, pues pueden presentar alguna limitante en su movilidad que les impide realizar sus actividades diarias de manera independiente.

-Resulta importante indagar en preguntas como: ¿Cuáles son los principales factores que afectan emocionalmente al adulto mayor en su primera etapa? ¿Cuáles son las formas de mitigar esa afectación? ¿Qué es lo que más se dificulta al momento de buscar alternativas integrales para esa etapa de vida? Entre otras para, encaminarse hacia la creación soluciones, especialmente las orientadas a generar bienestar y cuidado, propendiendo por acciones preventivas que impacten de forma positiva el estado psicológico, físico y emocional principalmente del adulto mayor, como su grupo familiar.

Actualmente existen en el mercado diferentes soluciones, entre ellas:

1. Hogares geriátricos: Hogares geriátricos en Cali que brindan alojamiento y atención integral a los adultos mayores. Estas instalaciones cuentan con personal capacitado para ayudar con las actividades de la vida diaria, proporcionar atención médica básica y ofrecer programas de recreación y terapia ocupacional.
2. Centros diurnos para adultos mayores: Estos centros ofrecen un entorno seguro y estimulante para los adultos mayores durante el día. Proporcionan actividades recreativas, terapia ocupacional, servicios de enfermería y comidas. Los centros diurnos permiten a los cuidadores descansar mientras sus seres queridos reciben atención y participan en actividades sociales.
3. Atención domiciliaria: Muchas agencias y profesionales de la salud ofrecen servicios de atención domiciliaria en Cali. Estos proveedores de atención brindan cuidados médicos y de enfermería en el hogar, asistencia con las actividades diarias, administración de medicamentos y compañía para los adultos mayores que prefieren quedarse en su hogar.

4. Programas de envejecimiento activo: Cali cuenta con programas y actividades diseñados específicamente para promover el envejecimiento activo y saludable. Estos programas incluyen ejercicios físicos, talleres educativos, actividades recreativas y sociales, y servicios de salud preventiva.
5. Servicios de atención médica especializada: La ciudad cuenta con una amplia gama de servicios médicos especializados en geriatría. Hospitales, clínicas y centros de atención médica ofrecen consultas geriátricas, evaluaciones geriátricas integrales, gestión de enfermedades crónicas, rehabilitación y atención paliativa para los adultos mayores.

Es importante tener en cuenta que este análisis es solo una visión general y que las soluciones de cuidado geriátrico en Cali pueden variar en términos de calidad y disponibilidad. Además, siempre es recomendable investigar y evaluar cada opción en función de las necesidades y preferencias individuales de cada persona mayor y sus familiares. Es importante tener en cuenta que este análisis es solo una visión general y que las soluciones de cuidado geriátrico en Cali pueden variar en términos de calidad y disponibilidad, Presentando deficiencias, entre las más comunes están las malas prácticas de cuidado, instalaciones no aptas para esta actividad, espacios no adaptados que impiden facilitar la movilidad de los adultos mayores, permanencia en el mercado de instituciones que no están en regla con los permisos o personal profesional idóneo para esta importante tarea. A febrero de 2023 solo 7 hogares de cuidado geriátrico en Cali estaban en completa regla para su funcionamiento (Informe del Ministerio de Protección Social 2023). Esto afecta la confianza, no solo del adulto en edad avanzada también la de su familia, quienes están directamente inmersos en esta situación y quienes terminan tomando decisiones que no son las más saludables, pues terminan aislando a su familiar en edad avanzada, bien sea en cuatro paredes de su domicilio, privando su relacionamiento social, o en un centro de cuidado los siete días de la semana, generando sentimientos de abandono y cargas de conciencia. En la mayoría de los casos, son decisiones tomadas desde el amor y la sobreprotección que impactan directamente la parte física, psicológica y emocional, siendo esta última el detonante para somatizar enfermedades.

El ejercicio se centra en una parte de la población de Cali, específicamente las comunas dos y tres, ubicadas al norte de la ciudad, las cuales de acuerdo a resultados de mi investigación de campo donde evidencio que muchos de estos lugares cerraron o están temporalmente fuera de funcionamiento, lo cual refleja una falta de atención frente a esta necesidad, contrario a la zona sur donde sí existen ofertas que no solo cumplen reglamentariamente, también contemplan espacios naturales amplios y diseñados de forma adecuada para la atención pertinente de este grupo poblacional. Este documento se propone una solución diferente que busca aportar un poco a la redefinición del cuidado geriátrico desde un servicio que tiene por objetivo brindar un bienestar desde el equilibrio

emocional del ambiente familiar y social, importantes para la felicidad del adulto mayor y también la de su familia. Evidenciando diferentes herramientas utilizadas en las diferentes etapas de la investigación, la cual se centró en la metodología del doble diamante, base metodológica para el desarrollo del presente proyecto de investigación.

Encontrando importantes hallazgos e *insights*, los cuales, entre otras evidencias, sirvieron de punto de partida para adelantar una investigación que vislumbrara el camino hacia una solución.

Esta se presentó después de un proceso enriquecido por las diferentes herramientas aprendidas durante la maestría. El objetivo de la investigación inicialmente fue aportar a la redefinición del cuidado geriátrico, objetivo que se cumplió al generar un servicio que busca brindar un equilibrio emocional desde el ámbito social y familiar, como elementos importantes en el libre desarrollo de su vejez, según Hernández Vergel Viviana en su revista Entorno social y bienestar emocional en el adulto mayor vol. 26. Lo cual se llevará a cabo articulando algunas ofertas existentes en el mercado para generar un servicio integral que logre impactar los principales dolores descubiertos y, adicionalmente aporte dinamización en la oferta existente y ahorro en el bolsillo de las familias de esta zona de Cali.

## Materiales y Métodos

La metodología principal utilizada para el desarrollo de "Espacios Felices" fue el doble diamante, una herramienta ampliamente reconocida para abordar desafíos y encontrar soluciones efectivas. Se aplicó este enfoque para descubrir una solución a la problemática presentada por el grupo poblacional de edad avanzada. El proceso se basó en la investigación de experiencia de usuario, centrándose en comprender y satisfacer las necesidades de esta población.

Se llevaron a cabo cuatro fases clave: Investigación, Definición, Diseño y Solución. En la fase de Investigación, se realizó una exhaustiva investigación cualitativa mediante la aplicación de encuestas, entrevistas a profundidad y ejercicios de observación. Estas herramientas permitieron recopilar datos valiosos sobre las experiencias, deseos y dificultades de las personas de edad avanzada en relación con los espacios que habitan.

Los hallazgos de la fase de Investigación se utilizaron en la fase de Definición, donde se analizaron y sintetizaron los datos recopilados. Se identificaron los principales desafíos y necesidades emergentes, y se definieron los objetivos y requisitos clave para el diseño de los "Espacios Felices".

En la fase de Diseño, se emplearon diversas técnicas y metodologías para generar soluciones innovadoras y centradas en el usuario. Se utilizaron herramientas como la lluvia de ideas,

mapas de empatía y prototipado para explorar y visualizar posibles soluciones. Estas actividades permitieron crear un prototipo inicial que capturara las ideas y conceptos clave generados durante esta fase.

Finalmente, en la fase de Solución, se validó el prototipo desarrollado en la fase anterior. Se realizó una evaluación exhaustiva del prototipo, involucrando a usuarios reales y recopilando su retroalimentación y comentarios. Esto permitió realizar ajustes y mejoras para garantizar que la solución final cumpliera con las necesidades y expectativas de las personas de edad avanzada.

En resumen, el enfoque del doble diamante y las cuatro fases del proceso: Investigación, Definición, Diseño y Solución, permitieron abordar de manera integral la problemática de los "Espacios Felices" para la población de edad avanzada. A través de la investigación cualitativa, la generación de ideas, el prototipado y la validación, se logró desarrollar una solución significativa y con un impacto positivo en la calidad de vida de este grupo poblacional."

### A. Investigación Cualitativa

En esta etapa se vislumbró el problema que se presenta en esta población, en especial la ubicada en la zona norte de Cali (comunas dos y tres), con características importantes para el desarrollo del proyecto, como las necesidades existentes, falta de ofertas ante estas e ingresos por familia.

Para esto, basados en un mapa de empatía y como apoyo al mismo, fueron realizadas 10 entrevistas a profundidad a diferentes hombres y mujeres entre 65 y 80 años de edad, 25 encuestas a los adultos mayores y sus familias. Adicionalmente se realizaron 6 ejercicios de *mystery user* a los diferentes centros reglamentarios para el cuidado del adulto mayor, sin olvidar metodologías como la cebolla estratégica, agrupaciones y matriz de insights.

En esta primera parte se pudo evidenciar los principales dolores de los diferentes actores, familias, persona adulta mayor, ofertas existentes) y se llegó a los siguientes hallazgos: Alto rechazo a las soluciones existentes, temor, alta complejidad en logística de traslado, altos costos operativos.

Tabla No. 1 Actividades de apoyo análisis cualitativo

Actor	Actividad	Cantidad
Adulto Mayor	Entrevistas a profundidad	10
Familias	Encuestas	50
Centros geriátricos	Mystery user	7

La tabla 1, muestra la relación de herramientas usadas como apoyo del análisis cualitativo.

## B. Etapa de definición

En la segunda etapa se implementaron algunas herramientas metodológicas como:

*Service Blue Print* para detallar el paso a paso del servicio propuesto y los puntos críticos, sumados a los momentos de verdad, dentro de un proceso de servicio al cliente.

Modelo *Canvas* con lo cual se logró desarrollar una propuesta de valor, la cual, en apoyo de una plantilla de modelo financiero, contempla la factibilidad del proyecto; entre otras como mapa mental y matriz de evaluación, Pesta–Análisis de impacto, gracias a la cual se estipuló el objetivo principal y los objetivos específicos, así como también el impacto social, económico y ambiental

## C. Diseño

Es en esta etapa donde se busca validar las principales bondades de la idea de servicio a proponer para el cliente final y sus familias, como parte importante del cliente; con la realización de un prototipo de media resolución, más exactamente un *chatbot* y la realización de una imagen corporativa con nombre, eslogan y colores de marca. Se practicaron algunos acercamientos, los cuales obtuvieron retroalimentaciones, permitiendo realizar ajustes para la próxima etapa.

## D. Solución

Finalmente, en esta última parte del proceso se procedió a la realización de la validación formal del prototipo el cual consistió en un *chatbot* anexo, que presento la oferta recreativa gastronómica, un video promocional y un formato que permitió conocer más detalles importantes del interesado; como enfermedades de base, medicamentos, movilidad, uso de asistentes, entre otros. Cabe aclarar que el objetivo de este prototipo fue el de validar la intención de compra y adquisición del servicio y conocer opinión del servicio por parte del cliente final y su familia.

## I. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el transcurso de las diferentes etapas realizadas para desarrollar el Proyecto “Espacios felices”, se logró conocer las causas de ciertas emociones y sentimientos que debían ser atacados como soledad por el aislamiento dentro de su mismo entorno familiar, impotencia a causa de la dependencia física y económica, y hasta sometimiento a falta de libertad para expresarse y realizar actividades (Papalia, D., Sterns, H., Feldman, D., y Camps, C. 2009). Adicional aquellos puntos críticos de la ruta de servicio actual, la cual sería intervenida con el fin de realizar una mejora mediante una nueva propuesta a partir de las ofertas existentes (Smith, J. 2022).

En la primera etapa se conoció con eficacia aquellos sentimientos que presentaba el adulto mayor con las soluciones

existentes, a través de entrevistas a profundidad con previa preparación del guion y el contexto en el que se realizaría (Brown, Emily. 2021).

También se pudo conocer las emociones e insights de la familia, quienes juegan un papel importante, Según Geyrhalter (2019), “los insights de mercado son la clave para identificar oportunidades y diseñar estrategias de marca efectivas (p.118)”;

teniendo en cuenta que el objetivo es el de generar bienestar desde el equilibrio familiar y social, arrojando como resultado temor, rechazo y falta de tiempo (García, E. F. 2021). Lo anterior sin olvidar un tercer actor que son las ofertas existentes de hogares geriátricos, los cuales, por altos costos operacionales se han visto obligados a cerrar de acuerdo a las declaraciones del directores de uno de los centros geriátricos que cerro sus actividades, y otros limitados a ofrecer su servicio a solo una población cercana a su ubicación como es el caso de casa otoño quienes no están interesados en adicionar a su servicio el transporte a otras zonas apartadas de su ubicación, desatendiendo el resto de la población.

Tabla 2. Benchmark

	Confiabledad	Costos	Traslado	Aceptacion
Atención domiciliaria	✗	✗		✓
Centros de Dia	✗	✓	✗✗	✗
Hogar para adultos	✗	✗	✗	✗
Jardín para adultos	✓	✗✗	✗✗	✓

La tabla 2 muestra una relación de deficiencias en los servicios existentes desde la opinión del usuario y sus familias. autoría propia.

En la segunda fase, implementamos diversas herramientas metodológicas de innovación para abordar los puntos críticos del servicio y las emociones experimentadas por los usuarios. Estas herramientas nos permitieron proponer soluciones con el objetivo de impactar positivamente dichas emociones. Sin embargo, al evaluar el modelo de plantilla financiera, descubrimos que la solución inicial no era viable. Por lo tanto, nos dirigimos hacia una segunda opción de solución, la cual presentaba tres aspectos clave a evaluar: factibilidad, viabilidad y deseabilidad.

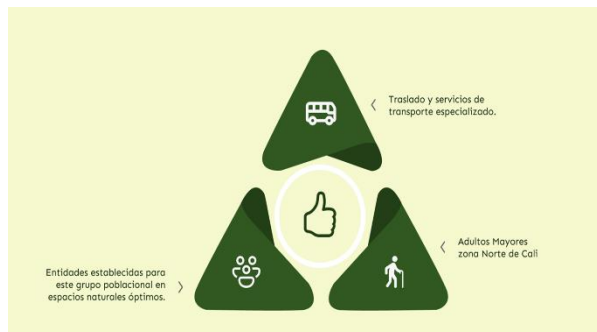
Después de un análisis exhaustivo, identificamos que esta segunda opción era la más idónea debido a que requiere menor inversión, permite trabajar con ofertas existentes, aumentará tráfico en las mismas y atenderá el público objetivo. Su enfoque impactando al adulto mayor y sus familias como se ha mencionado a lo largo del documento, adicional impactar las ofertas existentes como nuestros aliados estratégicos de esta solución. y su capacidad para atender el mercado planteado ofreciendo cuidado y recreación diaria sin aislar al adulto mayor de su familia o de la sociedad, buscando un equilibrio entre estas; La convierten en la elección más adecuada para lograr los

objetivos planteados.

Sin olvidar que evidenciamos dos puntos importantes de impacto con la nueva propuesta desarrollada y presentada: el primero, el impacto emocional positivo para el adulto mayor y sus familias; y el impacto positivo en el ahorro del bolsillo de las familias del 20 %, en relación con los servicios actuales.

En la tercera etapa, la etapa de Diseño, se logró articular tres actores del mercado como principales aliados para ofrecer un servicio integrado completo:

1. Casa Otoño: Centro de cuidado geriátrico ubicado al sur de Cali, con amplios espacios naturales y con profesionales idóneos para esta labor como enfermera, nutricionista, psicólogo, auxiliar de cuidado geriátrico, entre otros.
2. Siglo XXI: empresa dedicada al transporte de personas, con más de 15 años en el mercado local y legalmente constituida, operando de forma reglamentaria. Se convierte en nuestro segundo aliado.
3. Estos se integrarán para ofrecer un servicio confiable y confortable para el tercer actor.
4. Personas de edad avanzada ubicados en la zona norte de Cali, comunas 2 y 3, los cuales se encuentran desatendidos y son la oportunidad para el desarrollo y puesta en marcha de la presente propuesta.



Finalmente, en la última etapa, la de solución, con la ayuda de un prototipo de media resolución. Un chatbot corporativo, el cual tuvo por objetivo validar la aceptación de la oferta de servicio y la intención de adquisición del servicio. Se ofertaron tres planes principales cuyos nombres hacen referencia a elementos de un ambiente naturales, a decir:

5. Violeta \$2.450.000 para 5 días a la semana, incluye transporte, mañana y tarde refrigerio, almuerzo todas las actividades programadas, acompañamiento psicológico, recreativo, nutrición.
6. Jazmín \$1.650.000 para 3 días a la semana. incluye transporte, mañana y tarde refrigerio, almuerzo todas las actividades programadas, acompañamiento psicológico, recreativo, nutrición
7. Samán \$800.000 para un día a la semana. incluye

transporte, mañana y tarde refrigerio, almuerzo todas las actividades programadas, acompañamiento psicológico, recreativo, nutrición

También se pudo mostrar nuestros servicios y actividades recreativas apoyando estas con un video promocional adjunto en los anexos. –Conociendo más del usuario mediante un formulario en el cual relacionaría su estado de salud, condiciones y preexistencias psicológicas, médicas y funcionales. Lo anterior para conocer más a fondo las particularidades y de esta forma adaptar el servicio de forma personalizada.

Con este último ejercicio se obtuvo una aprobación con intensidad de compra del 71.4 %

## II. CONCLUSIONES

Espacios felices aporta a la redefinición del bienestar geriátrico desde la importancia de las emociones, logra encontrar un equilibrio entre las vivencias del adulto mayor en sociedad y entre sus pares con un grado de independencia y libertad para ser el mismo fuera de un contexto familiar, y a su vez no desligarlo de su núcleo familiar, que es su foco más importante desde sus sentimientos de protección. En un entorno donde el día a día se vive entre compromisos y cumplimiento de tareas, para algunas familias resulta complejo el tema del cuidado y logística de traslado de su ser querido, a esto le apunta también Espacios felices, a solucionar ese problema que se presenta al interior de las familias.

Por último, Espacios felices también impacta de forma positiva el ahorro de las familias y la dinamización económica de sus dos principales aliados, puesto que les genera tráfico y mayor flujo de caja al interior de cada uno de ellos.

Por lo anterior, Espacios felices resulta un proyecto que cumple con las condiciones principales: Viable, Factible y Deseable.

## III. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Janet Villafuerte Reinante, Yenny A. Alonso Abatt, Medisur vol.15 no.1 Cienfuegos ene.-feb. 2017
2. Roxana Gisela Cervantes Becerra; Enrique Villarreal Ríos; Lidia Martínez “Estado De Salud En El Adulto Mayor En Atención Primaria A Partir De Una Valoración Geriátrica Integral “.
3. Jesús Manuel Guzmán-Vidal; “Importancia De La Convivencia Familiar Para La Salud Del Adulto Mayor.

4. Política Pública Nacional de Envejecimiento y Vejez 2022-2031 Decreto 681 de 2022
5. Eduardo Henrique De Rose. Sociedad de geriatría y gerontología: Actividades Físicas.
6. Osvaldo P. Almeida; Shirley A. Almeida; “Confiabilidad de Escala De Depresión Geriátrica”
7. Dane, Estudio poblacional 2018.
8. Informe, Ministerio de protección social, enero 2022
9. OMS, Informe Febrero -2020
10. Informe alcaldía de Cali “Cali como vamos “2022
11. Personería de Cali, Informe 2022.
12. Papalia, D., Sterns, H., Feldman, D., y Camps, C. (2009). *Desarrollo del adulto y vejez*. Editorial Mc Graw Hill. <http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/0764.%20Desarrollo%20del%20adulto%20y%20vejez.pdf>
13. Smith, J. (2022). El viaje del cliente: Cómo entender y mejorar la experiencia del cliente. Nueva York, NY: Editorial XYZ.
14. Brown, Emily. (2021). Diseño de un guion de entrevista a profundidad. En Johnson, Lisa (Ed.), *Investigación cualitativa: Métodos y técnicas* (pp. 45-60). Londres, Reino Unido: Editorial XYZ.
15. Geyrhalter, F. (2019). *Bigger Than This: How to Turn Any Venture Into an Admired Brand*. Cincinnati, OH: Boldfoot Ventures.
16. García, E. F. (2021). *Emociones y bienestar en el adulto mayor*. Ciudad de México: Editorial ABC.

#### IV. ANEXOS

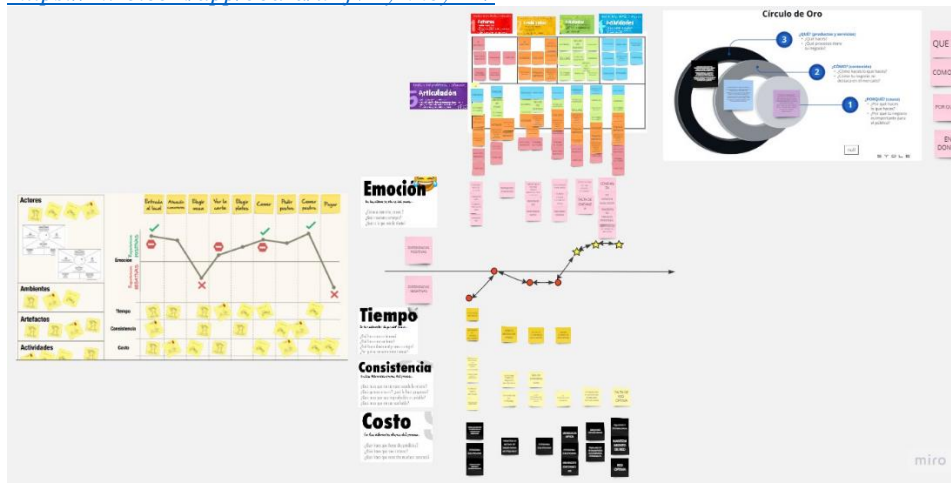
1. Video publicidad. <https://vimeo.com/823976775?share=copy>

2. Prototipo



3. Mapeo de actividades de trabajo de investigación

[https://miro.com/app/board/uXjVPyNhcyA=](https://miro.com/app/board/uXjVPyNhcyA=/)



4. Video evidencia entrevistas <https://youtube.com/shorts/Zkcpp8eAXBA?feature=share>

