



UNIVERSIDAD CATÓLICA /  
**LUISAMIGO**



**EL PROCESO DE COMUNICACIÓN – EDUCACIÓN DEL MOVIMIENTO DE  
VIDA CRISTIANA (MVC)**

**ESTUDIO DE CASO: PROGRAMA FORMACIÓN INTEGRAL PARA LA  
RESOCIALIZACIÓN DE LAS MADRES CABEZA DE FAMILIA EN EL CENTRO  
SOLIDARIO JUAN PABLO II, DEL BARRIO CARAMBOLAS EN MEDELLÍN**

**KAREN ANDREA ACOSTA LOZANO  
YIRAZAY BARRERA ALVARADO**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LUÍS AMIGÓ  
FACULTAD DE COMUNICACIÓN, PUBLICIDAD Y DISEÑO  
PROGRAMA, COMUNICACIÓN SOCIAL  
MEDELLÍN  
2017**



**EL PROCESO DE COMUNICACIÓN – EDUCACIÓN DEL MOVIMIENTO DE  
VIDA CRISTIANA (MVC)**

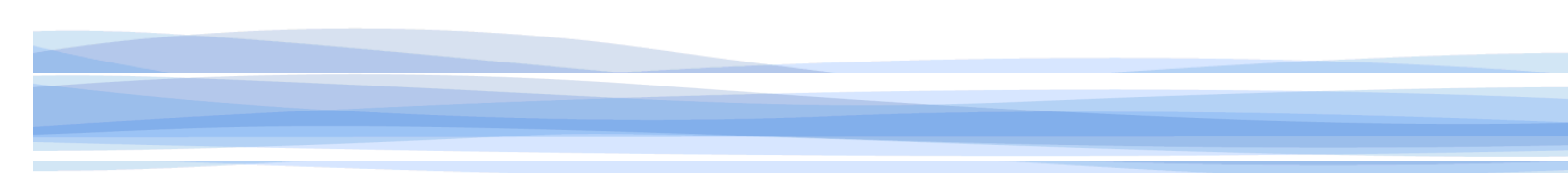
**ESTUDIO DE CASO: PROGRAMA FORMACIÓN INTEGRAL PARA LA  
RESOCIALIZACIÓN DE LAS MADRES CABEZA DE FAMILIA EN EL CENTRO  
SOLIDARIO JUAN PABLO II, DEL BARRIO CARAMBOLAS EN MEDELLÍN**

**KAREN ANDREA ACOSTA LOZANO  
YIRAZAY BARRERA ALVARADO**

**PROYECTO DE GRADO PARA OPTAR AL TITULO EN  
COMUNICACIÓN SOCIAL**

**LIGIA INÉS ZULUAGA  
MAGISTER EN EDUCACIÓN Y DESARROLLO HUMANO**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LUÍS AMIGÓ  
FACULTAD DE COMUNICACIÓN, PUBLICIDAD Y DISEÑO  
PROGRAMA, COMUNICACIÓN SOCIAL  
MEDELLÍN  
2017**



---

---

---

---

---

---

---

Firma del presidente del jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

Medellín, 27/11/2017



## **PÁGINA DE DEDICATORIA**

Agradecemos a las personas que nos permitieron realizar esta investigación, la Fundación solidaridad en Marcha, el equipo de trabajo del Centro solidario Juan Pablo II, las madres cabeza de familia que nos abrieron las puertas de su vida para indagar sobre ella.

A nuestras familias y amigos que fueron testigos del esfuerzo puesto en la investigación. Al café por acompañar tantas horas de escritura, lectura e insomnio. Y a cada una de las investigadoras de este proyecto, por confiar en sus capacidades y su tolerar sus diferencias.

## AGRADECIMIENTO

Agradecemos a todos los docentes que acompañaron nuestro proceso de elaboración del trabajo de grado desde los siguientes cursos:

- V Nivel - Historia de las Sociedades y Modelos de la Comunicación:  
Jhon Jaime Osorio
- VI Nivel - Epistemología de la Educomunicación:  
Jaime Alberto Rojas Rodriguez
- VII Nivel – Teorías Cognitivas y del Aprendizaje:  
Claudia Herrera
- VIII- Semiótica de la Educomunicación:  
Pablo Andrés Huertas Obregoso – Elizabeth Duque Aristizabal
- IX – Etnografía de la Comunicación – Educación:  
Ligia Inés Zuluaga Arias
- X – Comunicación Educación y Ciudad:  
Ligia Inés Zuluaga Arias

## TABLA DE CONTENIDO

1.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1	JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DESDE LA LÍNEA Y LA SUBLÍNEA	14
1.3	DELIMITACIÓN TEMÁTICA	16
1.3.1	Sujeto	16
1.3.2	Tiempo y escenario	17
1.4	OBJETIVOS	17
1.4.1	General	17
1.4.2	Específicos	17
2.	MARCO TEÓRICO.....	19
2.1	COMUNICACIÓN	19
2.1.2	COMUNICACIÓN – EDUCACIÓN	24
2.1.3	EDUCACIÓN EN POBLACIONES VULNERABLES	26
2.1.4	EDUCOMUNICACIÓN	28
2.2	RESOCIALIZACIÓN	30
2.2.1	VULNERABILIDAD	32
2.3	CENTRO SOLIDARIO JUAN PABLO II .....	36
3.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	37
3.1	PARADIGMA Y ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN.....	37
3.2	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	41
3.2.1	Estudio de caso	41
3.3	TÉCNICAS DE GENERACIÓN Y RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	44
3.3.1	Entrevista:	45
3.3.2	Observación No participante:	46
3.3.3	Encuesta:	46

<b>3.4</b>	<b>TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN</b>	<b>47</b>
<b>3.5</b>	<b>PARTICIPANTES</b>	<b>47</b>
<b>3.6</b>	<b>PLAN DE TRABAJO</b>	<b>49</b>
<b>3.7</b>	<b>PRESUPUESTO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>50</b>
<b>4.</b>	<b>SISTEMATIZACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>52</b>
<b>4.1</b>	<b>ORGANIZACIÓN DE DATOS CUALITATIVOS Y TABULACIÓN DE DATOS CUANTITATIVOS PARA EL ANÁLISIS</b>	<b>52</b>
<b>4.2</b>	<b>ANÁLISIS CATEGORIAL Y ANÁLISIS DESCRIPTIVO</b>	<b>53</b>
<b>4.3.</b>	<b>Sistematización.....</b>	<b>59</b>
<b>4.4</b>	<b>ORGANIZACIÓN DE DATOS CUALITATIVOS PARA EL ANÁLISIS....</b>	<b>61</b>
<b>5.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>70</b>
<b>6.</b>	<b>PRODUCTO.....</b>	<b>77</b>
<b>6.1</b>	<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>77</b>
<b>6.2</b>	<b>JUSTIFICACIÓN DEL PRODUCTO</b>	<b>77</b>
<b>6.3</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL DISEÑO O ELABORACIÓN DEL PRODUCTO</b>	<b>77</b>
<b>6.4</b>	<b>PRODUCTO</b>	<b>81</b>
<b>7.</b>	<b>BIBLIOGRAFÍA Y CIBERGRAFÍA</b>	<b>89</b>
<b>8.</b>	<b>ANEXOS.....</b>	<b>94</b>
<b>8.1</b>	<b>TÉCNICAS DE GENERACIÓN Y RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</b>	<b>107</b>
<b>8.1</b>	<b>CONSENTIMIENTOS INFORMADOS</b>	<b>.105</b>
<b>8.2</b>	<b>TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN</b>	<b>113</b>

## ÍNDICES DE TABLAS, FIGURAS Y ANEXOS

### LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 2 ENTREVISTA BENEFICIARIAS.....	52
---	----

### LISTA DE ANEXOS

ANEXO I. FORMATO ENTREVISTA A BENEFICIARIAS	94
ANEXO II. FORMATO ENTREVISTA A TALLERISTAS	98
ANEXO III. FORMATO DE FICHA DE OBSERVACIÓN .....	101
ANEXO IV. FORMATO DE ENCUESTA	103
ANEXO V. FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO	105
ANEXO VI. GRÁFICO DE ENCUESTAS	107
ANEXO VII. TABLA DE CATEGORIAS GENERAL.....	108
ANEXO VIII. TABLA DE CATEGORÍAS VARIABLES Y DIMENSIONES EN ENCUESTA.....	109
ANEXO IX. TABLA DE CATEGORÍAS, VARIABLES Y DIMENSIONES EN ENTREVISTA A BENEFICIARIAS.....	110
ANEXO X. TABLA DE CATEGORÍAS, VARIABLES Y DIMENSIONES EN ENTREVISTA A TALLERISTAS.....	111
ANEXO XI. TABLA DE CATEGORÍAS, VARIABLES Y DIMENSIONES EN OBSERVACIÓN PARTICIPANTE.....	111
ANEXO XII. CONSOLIDADO DE ENCUESTAS A BENEFICIARIAS.....	111
ANEXO XIII. CONSOLIDADO DE OBSERVACIÓN NO PARTICIPANTE .....	112
ANEXO XIV. CONSOLIDADO DE ENTREVISTA A TALLERISTAS	112
ANEXO XV. CONSOLIDADO ENTREVISTAS A BENEFICIARIAS .....	112
ANEXO XVI. ANÁLISIS UNICATEGORIAL.....	113
ANEXO XVII. ANÁLISIS BICATEGORIAL.....	116
ANEXO XVIII. PLAN DE COMUNICACIONES.....	
ANEXO XIX. TABULACIÓN DE LOS DATOS.....	

## FICHA TÉCNICA DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN PLANTEADO

**Título del proyecto de investigación:**

El proceso de comunicación – educación del movimiento de vida cristiana (MVC)

Estudio de caso: Programa de Formación Integral para la resocialización de las madres cabeza de familia en el Centro Solidario Juan Pablo II, del barrio Carambolas en Medellín.

**Línea de Investigación:** Comunicación - Educación

**Sublínea:** Comunicación, educación y ciudad

**Facultad:** Comunicación, Publicidad y Diseño

**Programa Académico:** Comunicación Social

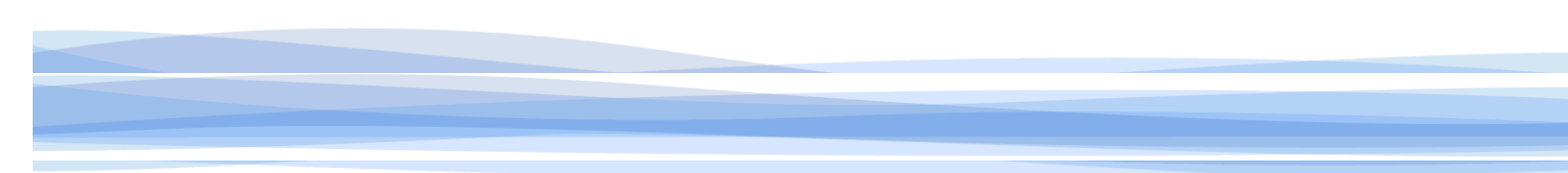
**PALABRAS CLAVE:**

Comunicación Educación – Resocialización – Madres cabeza de Familia – Barrio Carambolas – Formación Integral – Comunicación interpersonal – Movimiento de Vida Cristiana – Fundación Solidaridad en Marcha

**RESUMEN DE LA PROPUESTA INVESTIGATIVA:**

Este trabajo de investigación pretende llegar a una aproximación general acerca de cuáles son las características comunicativas –educativas del programa Formación Integral, para la resocialización de las madres cabeza de familia del barrio Carambolas de Medellín, lugar donde se concentró esta investigación, de acuerdo con el proceso formativo que lleva a cabo el Movimiento de Vida Cristiana (MVC) a través de la Fundación Solidaridad en Marcha (SEM).

Así pues en el proyecto se trabajó el enfoque histórico-hermenéutico, el cual permitió un acercamiento al fenómeno de investigación para interpretarlo, analizarlo y comprenderlo. Dentro de este enfoque se utilizó el método cualitativo, dónde por medio de diferentes instrumentos de recolección y análisis de la información tales como la observación no participante, entrevistas a talleristas y beneficiarias y ficha de observación.



Esta investigación se realizó con el fin de evidenciar dentro del proceso comunicativo - educativo, las fortalezas, debilidades, características, cualidades y mejoras que se desarrollan en el programa “Formación Integral” realizado en el Centro Solidario Juan Pablo II, en el cual se busca la resocialización de las madres cabeza de familia, beneficiarias de dicho proceso.

## 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DESDE LA LÍNEA Y LA SUBLÍNEA DE LA FACULTAD

La presente investigación se articula dentro del componente investigativo de la facultad, Comunicación-Educación, puesto que indaga sobre los procesos de comunicación para la resocialización de una población específica como la del barrio Carambolas. Su importancia y pertinencia está relacionada directamente a que es una problemática social contemporánea que abre una nueva instancia de diálogo entre la sociedad y sus públicos vulnerados, a través de un proceso comunicativo que busca recuperar unos individuos.

Así de acuerdo a lo anterior y en consecuencia de que, en los objetivos, que sustentan la Línea de Investigación Comunicación-Educación, se busca “generar proyectos en la ciudad que sirvan como solución a problemáticas reales y que sean reconocidos como pertinentes en el medio y puedan generar posibilidades ocupacionales y profesionales a los Comunicadores–educadores sociales en formación.”<sup>1</sup>

Es necesario señalar que en esta investigación se entiende que “(...) la ciudad hoy no es sólo el espacio construido urbanísticamente; la ciudad también se construye desde los imaginarios de sus habitantes”<sup>2</sup>. Y en este sentido cobra vitalidad la investigación, pues se trabajará en conocer cómo de acuerdo a un proceso comunicativo concreto donde se busca ayudar a transformar los imaginarios de algunos habitantes y resocializarlos, se va construyendo una mejor sociedad, mas cívica y humana. Por lo anterior se entiende que el ámbito temático de la

---

<sup>1</sup> LÓPEZ FERNÁNDEZ, Juan Guillermo. Fundamentación teórica, metodológica y operativa de la línea de investigación en comunicación- educación. Medellín: Centro de investigaciones Fundación Universitaria Luis Amigó, 2006. p. 37.

<sup>2</sup> Ibid., p. 15.

comunicación de los que se alimentará esta investigación serán: **Comunicación, Educación y Ciudad**

Carambolas, un barrio de la ciudad de Medellín, que además de haber atravesado por el flagelo de la violencia durante varios años y de estar conformado por población desplazada, cuenta con un alto índice de pobreza no sólo material, sino en valores, educación, etc. En este contexto nacen iniciativas que desean ser una respuesta a las necesidades que surgen de dichas condiciones. Éstas se dan por distintas asociaciones, fundaciones y organizaciones gubernamentales o no, cuyo interés radica en brindar ayuda a estos públicos vulnerables, posibilitando la reintegración y recuperación de distintas personas para la construcción de una sociedad más cívica por medio de distintos procesos de formación integral.

Solidaridad en Marcha (SEM)<sup>3</sup>, la fundación que pertenece al Movimiento de Vida Cristiana (MVC) la cual trabaja con distintas personas, adultos y niños, del barrio Carambolas, pone de manifiesto que las distintas problemáticas que se viven en estos escenarios tienen su raíz en la persona, en sus rupturas interiores, las cuales terminan plasmándose en su entorno social. Coherente a esto, la comunicación interpersonal juega un gran papel como facilitadora en los distintos programas que apuntan a la resocialización por medio de talleres de formación integral que brinda la Fundación Solidaridad en Marcha (SEM) a sus beneficiados en los que se trabaja de persona a persona.

También cobra importancia realizar este tipo de investigación porque contribuye a que se amplíe el campo del conocimiento de la resocialización y la comunicación. Muestra de ello es que rescata del reduccionismo asuntos como la resocialización que no han sido muy ahondados por los estudiosos especialmente en relación con la comunicación, dando la impresión que ésta se limita a los programas de instituciones carcelarias como si no pudiera tomarse fuera del marco jurídico,

---

<sup>3</sup> SOLIDARIDAD EN MARCHA. ¿Quiénes somos? [en línea]. <<http://www.solidaridadenmarcha.org.co/fundacion-solidaridad-en-marcha-colombia/>> [Citado el 20 de septiembre de 2017].

reduciéndola a definiciones como “La resocialización sólo es un discurso que justifica ideológica y políticamente la existencia de la cárcel”<sup>4</sup>

Por último y no menos significativo hay que hacer la claridad de que esta investigación no pretende hacer un estudio exhaustivo y detallado de la importancia del proceso de comunicación interpersonal en un programa de resocialización, pero sí aproximarse a grandes rasgos a la relevancia del mismo y desde allí contribuir a que se amplíen los campos de conocimientos en materia. La investigación propone además conocer las características y saber cómo es el proceso comunicativo -educativo realizado por el Movimiento de Vida Cristiana (MVC) a través de la Fundación Solidaridad en Marcha (SEM) en el Centro Solidario Juan Pablo II, ubicado en el barrio Carambolas, y esto es buscando una reflexión sobre qué tanto tiene que ver el éxito o fracaso de este programa de resocialización específico de acuerdo al proceso de comunicación interpersonal que lo acompaña.

## **1.2. FORMULACIÓN DE LA PREGUNTA PROBLEMA**

La comunicación según lo entienden las investigadoras de este proyecto, es una necesidad del ser humano entendido este como un ser para el encuentro, el cual vive en sociedad y por tanto necesita establecer unas relaciones con su medio para interactuar y satisfacer otras necesidades. Ella además entre sus distintas expresiones y campos cuenta con uno primordial: la comunicación interpersonal. Esta posibilita al hombre las relaciones no sólo con su alrededor sino especialmente con sus semejantes, las personas que comparten su medio; en este sentido es el proceso comunicativo en el cual convergen distintos significados de la realidad y donde las particularidades, ideas y miradas de cada sujeto se

---

<sup>4</sup> ORREGO, John J. El drama humano en las cárceles. La realidad del sistema carcelario y penitenciario colombiano, Medellín: Editorial Nuevo Milenio, 2001.

juntan para dar lugar a una riqueza permitiéndonos lograr propósitos a través de un lenguaje común.

Debido a que no existe un significado universal de resocialización sino varias teorías y aproximaciones al término partiendo primero de la socialización, la cual según Mann<sup>5</sup> se entiende por necesitado de resocialización aquel individuo o grupo cuyo comportamiento se altera y se aparta de los cauces esperados de él o ellos por los miembros del grupo social al que pertenecen. Es decir, como afirma el mismo autor<sup>6</sup>, la persona se aparta o desdibuja de aquellos valores y rasgos comunes (posturas frente a determinados hechos, aptitudes, derechos, deberes, normas, principios, etc.) que se habían integrado a su personalidad de acuerdo a las imágenes externas consideradas como normales o deseables dentro de su imaginario social concreto que le capacitan para vivir en comunidad de la manera más estable y sana.

La relevancia de juntar estos dos ámbitos temáticos es la puesta en escena del sujeto dentro del contexto concreto de la ciudad, parte de su fragmentación, que además se presta para un espacio de aprendizaje mediado por unos discursos comunicativos conducentes a la formación de identidades y la transmisión de saberes.

El proceso Comunicativo – Educativo del MVC, se caracteriza por usar unos líderes como voceros y referentes de los valores o principios que quieren inculcar en los beneficiarios de sus programas de resocialización, para que esto le proporcione mayor seguridad emocional a quien recibe ayuda. Por lo cual, esta investigación tiene como pregunta:

¿Cómo es el proceso comunicativo - educativo del Movimiento de Vida Cristiana (MVC) en el programa formación integral para la resocialización de las madres

---

<sup>5</sup> MANN, Leon. Elementos de la psicología social. Editorial Limusa SA. 1979, p. 20

<sup>6</sup> MANN, Leon. Op Cit, p. 22

cabeza de familia en el Centro Solidario Juan Pablo II del barrio Carambolas en Medellín?

### 1.3. DELIMITACIÓN

#### 1.3.1. Sujeto u objeto de Investigación (sólo uno de los dos según el tipo de investigación)

Entre las asociaciones que conforman el MVC se destaca la fundación **SEM (Solidaridad en Marcha)**<sup>7</sup> *En la cual se hace una opción concreta por los más necesitados y pobres de la sociedad que en este proyecto se reconocen como vulnerados, necesitados de resocialización.* En ella se atiende la población del barrio Carambolas ubicado al nororiente de Medellín en la comuna 3 (Manrique). El cual se caracteriza porque pertenece a una invasión donde la mayoría de los residentes son desplazados y esto se constituye un reto para la resocialización en un contexto de pobreza, bajo nivel educativo y desatención por parte del gobierno, que contribuye naturalmente al aumento de otras problemáticas como la delincuencia, entre otras.

En el presente proyecto de investigación se abordará el proceso de comunicación interpersonal que utiliza el MVC para resocializar a las personas del barrio Carambolas. Se trata entonces de conocer y mirar cómo y cuáles son las características de este proceso de comunicación interpersonal que sustenta de alguna manera un proceso tan ambicioso como el de la resocialización. Y así contribuir y suscitar nuevos conocimientos sobre la importancia del proceso comunicativo puesto en marcha por el Movimiento de Vida Cristiana, a través de su fundación (SEM) Solidaridad en Marcha, como facilitador para conseguir la resocialización de los habitantes del barrio Carambolas.

Además, se pretende llegar a una aproximación general de qué tanto se podría medir la efectividad del programa Formación Integral del MVC en el barrio

---

<sup>7</sup> Tomado de Asociaciones que integran el MVC. Obtenido el 21 de octubre de 2013. <http://m-v-c.org/asociaciones/index.html>

Carambolas de Medellín, lugar donde se concentrará esta investigación, de acuerdo con el proceso comunicativo que esa organización pone en marcha.

### **1.3.2 Tiempo y Escenario**

Este proyecto se presentó para ir a ejecución en el 2016 (2) y 2017 (1) en la Fundación Solidaridad en Marcha<sup>8</sup>, la cual es una organización católica, sin ánimo de lucro, de carácter nacional, que pertenece al Movimiento de Vida Cristiana, este se proyecta socialmente a través de la formación integral, la promoción humana y la evangelización de las familias y las comunidades económica y socialmente más vulnerables. Actúa mediante diferentes servicios en áreas de salud, educación, formación y proyección comunitaria. La sede en la que se realizó este proyecto de investigación es el Centro Solidario Juan Pablo II, ubicado en el barrio Carambolas de Medellín.

## **1.4. OBJETIVOS**

### **1.4.1. General**

Analizar el proceso Comunicativo – Educativo del MVC, en el programa Formación Integral, que da cuenta del proceso de resocialización de las madres cabeza de familia del barrio Carambolas en Medellín.

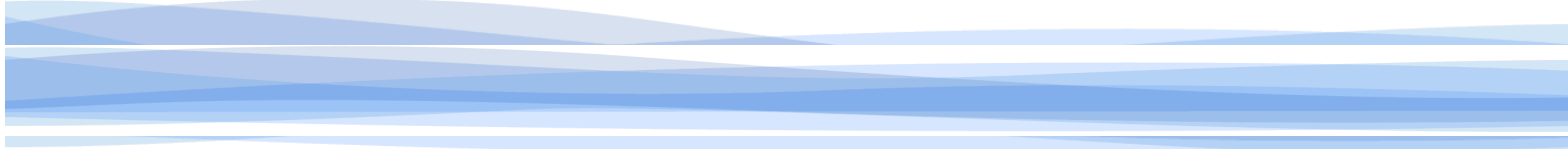
### **1.4.2. Específicos (3 objetivos)**

Describir qué características tiene el proceso de Comunicativo – Educativo del programa Formación Integral.

Determinar los actores del proceso Comunicativo – Educativo del MVC en el programa Formación Integral.

---

<sup>8</sup> SOLIDARIDAD EN MARCHA. ¿Quiénes somos? [en línea]. <<http://www.solidaridadenmarcha.org.co/fundacion-solidaridad-en-marcha-colombia/>> [Citado el 20 de septiembre de 2017].



Identificar las barreras de enseñanza en el proceso Comunicativo – Educativo del programa Formación Integral para los beneficiarios.

## 2. MARCO TEÓRICO O REFERENTE CONCEPTUAL

### 2.1. Comunicación

Para entender este trabajo de grado es necesario partir de uno de sus conceptos principales, la comunicación etimológicamente significa “juntamente, en unión, en compañía de, con, juntos, mutuamente”<sup>9</sup>, y siguiendo esa misma línea “se refiere al intercambio de hechos, actividades y movimientos.”<sup>10</sup> La idea fundamental, dentro de la comunicación, es concebir “siempre la interacción como un proceso de influencia recíproca en el cual *cada sujeto* modifica su comportamiento como reacción al comportamiento del *otro*.”<sup>11</sup>

De acuerdo a las anteriores acotaciones de los autores, podríamos considerar las siguientes premisas: la comunicación es un hecho que se construye con otros; es decir, siempre debe haber un <<tu>> (alguien) al que un (yo) le pueda comunicar algo. Del mismo modo ese *Tú* o ese *alguien* que recibe la información/ mensaje/ señal, debe estar capacitado para responder o retroalimentar, es decir, debe ser un ser dotado de capacidades comunicativas, un ser humano. Y en consecuencia de las dos anteriores: la interacción es inherente a la comunicación del mismo modo que la comunicación es inherente al ser humano que es un ser en relación especialmente con sus semejantes.

En esa medida hemos considerado, entre otras cosas, que la interacción está claramente ligada a la comunicación; ahora bien, un proceso de comunicación es entendido como “un proceso de intercambio de mensajes, mensajes que tienen elementos afectivo-emocionales. Este intercambio ocurre entre un emisor y un receptor.”<sup>12</sup>, y es en ese intercambio que “varios procesos se dan simultáneamente

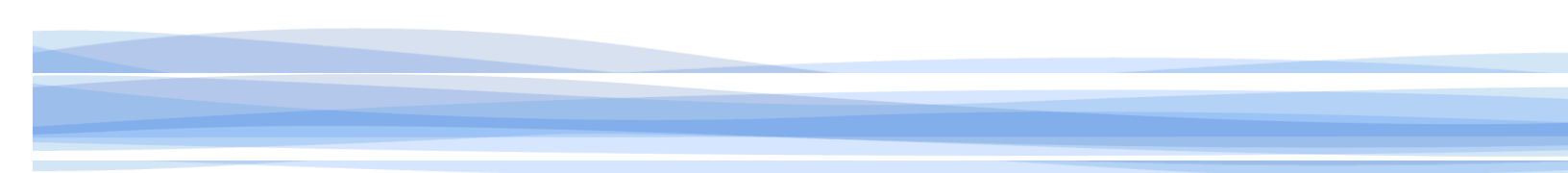
---

<sup>9</sup> RIZO, Marta. Comunicometodología y comunicación interpersonal. Presencias y ausencias en la comunicología mexicana. Mexico. Agosto- Octubre, 2009. Obtenido de internet el día 10 de abril de 2015 (Razón y Palabra. Número 67). Disponible en <http://www.razonypalabra.org.mx/N/N67/actual/2mrizo.html>

<sup>10</sup> RIZO, Op. Cit.

<sup>11</sup> WATZLAWICK, Paul.; BEAVIN HELMICK, Janet.; & JACKSON, Don D. Teoría de la comunicación. Editorial Tiempo Contemporáneo SA Buenos Aires, 1971. p.1.

<sup>12</sup> CASTILLERO, Yalilis. El proceso de comunicación. Cómo comunicarse efectivamente [en línea]. <<http://www.gestiopolis.com/el-proceso-de-comunicacion-como-comunicarse-efectivamente/>> [Citado el 12 de Abril de 2015].



y donde quienes intervienen son nudos interceptores y, a la vez, redes por donde se van construyendo los mensajes”<sup>13</sup>, en este orden de ideas podríamos decir que el proceso comunicativo no es lineal, sino cíclico y en movimiento puesto que como señala Berlo: “aquel que en un momento es una fuente ha sido un receptor”<sup>14</sup> estableciendo además respecto de la fuente que: “los mensajes que emite están determinados por los que ha recibido, por las fuerzas que le fueron impuestas en un momento anterior al de codificar. Lo mismo ocurre para el receptor.”<sup>15</sup> Con esto último, se evidencia que cada sujeto dentro del proceso comunicativo tiene la posibilidad, de afectar y dejarse afectar por el otro con quien se encuentra, debido al carácter cíclico del proceso.

Debido a que nos encontramos tratando los abordajes de la comunicación como proceso y uno que parte desde la interacción de sujetos semejantes, es necesario tener en cuenta consideraciones de otras variables fundamentales dentro de este proceso –el de la comunicación- por lo menos para llegar a una aproximación conceptual más completa que dé lugar al entendimiento del presente proyecto de grado.

Otros autores afirman que: “el proceso comunicativo, es complejo e incluye un gran número de variables, por solo mencionar algunas: las necesidades individuales de los participantes, la percepción que tengo del otro, el estatus de cada uno, el lugar donde ocurre el proceso, el momento que se elija, la presencia o no de más personas”.<sup>16</sup>

Según Berlo, la fuente encodificadora, que es quien piensa estratégicamente lo que va a decir, buscando afectar al otro, lo hace teniendo en cuenta sus

---

<sup>13</sup>WATZLAWICK, Paul.; BEAVIN HELMICK, Janet.; & JACKSON, Don D. Teoría de la comunicación. Editorial Tiempo Contemporáneo SA Buenos Aires, 1971. p.3

<sup>14</sup> BERLO, K., David. El proceso de la comunicación. Introducción a la teoría y a la práctica. Librería “El Ateneo” Editorial. 1990, p. 30.

<sup>15</sup> BERLO, Op. Cit.

<sup>16</sup> BERLO, K., David. El proceso de la comunicación. Introducción a la teoría y a la práctica. Librería “El Ateneo” Editorial. 1990, p. 30.

habilidades comunicativas, sus actitudes, su nivel de conocimiento y la posición que ocupa dentro del sistema social. Por su parte Zayas considera que “la transparencia, la autenticidad, aceptación, coherencia, congruencia, la consonancia, y empatía son requisitos fundamentales para la comunicación y son aspectos esenciales de la comunicación interpersonal.”<sup>17</sup>

Aunque a simple vista estas acotaciones al término resultan aparentemente sencillas y claras, el proceso de comunicación, es uno de los términos más polisémicos que existen y ésta es “una de las causas de la pobreza intelectual del campo”<sup>18</sup>. Además, como afirma Castellero, “la dificultad para llegar a una definición consensuada de <comunicación> ha llevado al extremo de pensar que todo puede ser comunicación”<sup>19</sup> de manera que se dificulta el estudio de ésta sistemáticamente.

Según Rizo, “la investigación en el campo de la comunicación se ha centrado, de forma prioritaria, en el estudio de los medios de difusión de masas. Investigar la comunicación casi equivale a decir investigar la comunicación mediática”<sup>20</sup>. En suma a lo anterior, misma autora afirma que son cuatro grandes dimensiones en torno a lo que se ha organizado el pensamiento sobre la comunicación: la expresión, la difusión, la interacción y la estructuración; siendo el segundo, el gran objeto de estudio en detrimento de los demás y los estudios sobre interacción o comunicación interpersonal se han dejado a manos de la psicología social.<sup>21</sup>

En suma, la razón por la cual estamos omitiendo las teorías y los modelos relevantes al campo de la comunicación interpersonal en general, es la escasa

---

<sup>17</sup> ZAYAS, Pedro. La comunicación interpersonal. Un proceso socio-psicológico en el trabajo y en la vida diaria. Academia Española. 2001, p.61

<sup>18</sup> CASTILLERO, Yalilis. El proceso de comunicación. Cómo comunicarse efectivamente [en línea]. <<http://www.gestiopolis.com/el-proceso-de-comunicacion-como-comunicarse-efectivamente/>> [Citado el 12 de Abril de 2015].

<sup>19</sup> CASTILLERO, Op. Cit.

<sup>20</sup> RIZO, Marta. Comunicometodología y comunicación interpersonal. Presencias y ausencias en la comunicología mexicana. Mexico. Agosto- Octubre, 2009. Obtenido de internet el día 10 de abril de 2015 (Razón y Palabra. Número 67). Disponible en <http://www.razonypalabra.org.mx/N/N67/actual/2mrizo.html>

<sup>21</sup> RIZO, Marta. Comunicometodología y comunicación interpersonal. Presencias y ausencias en la comunicología mexicana. Mexico. Agosto- Octubre, 2009. Obtenido de internet el día 10 de abril de 2015 (Razón y Palabra. Número 67). Disponible en <http://www.razonypalabra.org.mx/N/N67/actual/2mrizo.html>

literatura que existe desde los propios teóricos de la comunicación sobre ésta; lo cual también deja entrever que para llegar a un concepto más amplio y complejo de comunicación, se necesitan casi obligatoriamente los aportes de otras disciplinas como la sociología y la psicología social, especialmente en lo que atañe a la comunicación interpersonal.

Dentro del proceso comunicativo podemos decir, que como la mediación es entre sujetos, tenemos otra variable importante: el mensaje, que es entendido desde Berlo como “el producto físico verdadero del emisor codificador”<sup>22</sup>, además menciona que esta variable toma en cuenta tres factores: el código, el contenido y la forma en que es tratado el mensaje.

Estos mensajes codificados a través del lenguaje son los que permiten la composición del proceso comunicativo; un papel primordial de los actores de dicho acto, es iniciar el intercambio y a su vez conducir el acto comunicativo, teniendo en cuenta que debe darse con sentido. Conocer el concepto de significado aunque es complicado y difícil de analizar según Defleur & Defleur<sup>23</sup>, es necesario, puesto que los significados son comportamientos internos aprendidos y éstos son sustanciales para el proceso de codificación de los mensajes.

Otro asunto de importancia al momento de codificar el mensaje, tiene que ver con el efecto que buscamos generar con ese mensaje, y cuando comunicamos necesitamos tomar en cuenta factores como las habilidades comunicativas, las actitudes, el nivel de conocimiento y el sistema sociocultural para “poder comprender por qué una fuente de comunicación actúa en la forma en que lo hace y por qué es efectiva o no al comunicar sus propósitos a los demás.”<sup>24</sup> Las experiencias que se llevan a cabo mediante un proceso de comunicación interpersonal varían dependiendo de ciertas características particulares que permean, influyen y componen al individuo. “Es solo a través de la comunicación

---

<sup>22</sup> BERLO, K., David. El proceso de la comunicación. Introducción a la teoría y a la práctica. Librería “El Ateneo” Editorial. 1990, p. 31.

<sup>23</sup>MARGARET H. Defleur, TIMOTHY G. Plax & DEFLEUR, Melvin. Fundamentos de la comunicación humana. McGraw-Hill Interamericana, México. 2005, p. 11

<sup>24</sup> BERLO, K., Op. Cit., p. 29.

como los seres significativos para nosotros nos afectan y nosotros les afectamos a ellos”<sup>25</sup>

En el proceso de comunicación interpersonal “se puede dañar o atar la estima personal de alguien y se modela el rango de relaciones permisibles y no permisibles, a todo lo cual reacciona el otro o los otros participantes del proceso comunicacional”<sup>26</sup>. El significado de los mensajes está en las personas, cada quien desde su subjetividad les impone un significado a las palabras y el otro lo va interpretar de acuerdo a su subjetividad y su propio sistema de significados.

Lo que trata de explicar Casillero, es que como cada sujeto es complejo y en él residen múltiples variables (historia personal, estatus socioeconómico, formas de razonar, etc.) que a su vez se mezclan con las variables de otros sujetos; la comunicación y el tema de los efectos en concreto tiene la complejidad, como lo menciona la autora en un ejemplo, un saludo de buenos días, ¿cómo está?, para algunos de nosotros puede indicar solamente un saludo, mientras que para otros acostumbrados al lenguaje informal puede demarcar autoridad.

Vemos entonces que cuando hablamos de comunicación se relaciona directamente con la interacción, refiriéndose al intercambio de actividades, hechos y movimientos. No necesariamente toda interacción nos lleva al entendimiento de la puesta en común, sin embargo, cuando hay interacción de forma directa entre dos o más personas que comparten un mismo espacio, se entregan a la posibilidad de codificar y decodificar a través de sus sentidos, esto es lo que se denomina en sí comunicación interpersonal.

## 2.1.2 Comunicación – Educación

---

<sup>25</sup> GARCÍA, Matilde. Comunicación y relaciones interpersonales. (1996). Recuperado de [http://www.tendenciaspedagogicas.com/Articulos/1996\\_02\\_01.pdf](http://www.tendenciaspedagogicas.com/Articulos/1996_02_01.pdf). 12 de abril de 2015.

<sup>26</sup> CASTILLERO, Yailis. El proceso de comunicación. Cómo comunicarse efectivamente [en línea]. <<http://www.gestipolis.com/el-proceso-de-comunicacion-como-comunicarse-efectivamente/>> [Citado el 12 de Abril de 2015].

Jaime Sarramona<sup>27</sup>, en su libro *Comunicación y educación* se refiere a la forma en que se aprende, como un elemento esencial en el proceso de comunicación educativa, en donde la comunicación se genera para que exista un adecuado proceso de aprendizaje, por lo cual debe estructurarse de modo que persiga unos objetivos y unas legalidades de aprendizaje humano.

Para que las legalidades del aprendizaje puedan darse, Sarramona aborda algunos *Principios de aprendizaje*<sup>28</sup> de Foster (1986) los cuales toma como referente desde la comunicación, siendo estos ocho los que nos interesan de la tabla Foster.

1. Aprendemos *haciendo*, mediante imágenes que implican hacer y observando a los demás mientras hacen.
3. El *refuerzo* puede ser importante pero no parece ser siempre necesario para el aprendizaje; los efectos de refuerzo son a menudo sutiles, no siempre obvios, encubiertos y relativos al individuo y a la situación
5. Las *percepciones personales del yo* (incluidas la propia eficacia), así como el entorno en interacción dinámica con el sujeto, afectan todas las experiencias de aprendizaje.
6. La *repetición* o ensayo pueden facilitar el aprendizaje, pero frecuentemente esto ocurre gracias a la imaginación. La activación de más de un centro cerebral a la vez ayuda a generar aprendizaje.
7. La transferencia del aprendizaje aumenta con la  *semejanza* de tareas y *depende igualmente* del grado en que un nuevo aprendizaje puede <anclarse> en una *estructura de conocimiento* existente. La transferencia puede ser vertical, en una jerarquía de tareas complejas.

---

<sup>27</sup> SARRAMONA, Jaime. *Comunicación y educación*. Ediciones CEAC. 1988, p, 46.

<sup>28</sup> *Ibid.*, p.46.

8. El aprendizaje puede ser intencional o incidental y puede ser analizado a diferentes niveles de molaridad, incluyendo la capacidad inferencial para procesar información a niveles superficiales y profundos de significado.

9. Los *incentivos ambientales* son diferencialmente efectivos y pueden depender de factores personales tales como la ansiedad del alumno y el profesor, la atribución de causalidad, etc.

10. La retención del aprendizaje se refuerza mediante la *práctica* y la captación del *significado*, la cual se consigue mediante una variedad de vías que incluyen la imaginación, la metacognición y los procesos generativos.

Estos aportes, se vinculan a los procesos comunicativos, como principios dentro de los procesos educativos para llevar a cabo los procesos de aprendizaje de una comunicación educativa.

Uno de los temas importantes dentro de la comunicación educativa es el entender a receptor con unas características, que funcionan como acciones por parte de éste. Por un lado, está el hombre quien “es un receptor-procesador de información que la capta y admite, según sus propios patrones perceptivos”<sup>29</sup> los cuales él mismo elabora y además los “asimila, organiza, interpreta y reorganiza según sus propias categorizaciones (también auto elaboradas); y que además valora según sus propias resonancias, efectos, anticipaciones, experiencia previa, etc.” Volviendo todo esto como un sistema de transformación, auto estructurante y auto constructivo.

Por otro lado, “desde la perspectiva comunicativa, la educación, cubre la obligada selección-elaboración-emisión de la información, precisamente, por su condición referenciada a un patrón educativo”<sup>30</sup>, que dentro del proceso educativo se da como una auto comunicación donde al poner en acción produce un feed back con la información que la educación pone en el sujeto.

---

<sup>29</sup> Ibid., p. 47.

<sup>30</sup> Ibid., p. 48.

Existen algunas condiciones básicas dentro de la comunicación educativa para que ésta pueda ser funcional, Sarramona<sup>31</sup> propone que debe ser *motivadora*, en el sentido de lograr la apertura y disponibilidad de los sistemas de recepción; *persuasiva*, porque tiene como objetivo incorporar la información a los procesos de transformación o estructuración; *estructurante*, para que promueva autoestructuración en un determinado sentido y modalidad.

El mismo autor propone que la comunicación educativa sea *adaptativa*, para que los efectos al ser contrastados se validen positivamente con la propuesta; *consistente*, de forma que vinculen el patrón educativo con la repetitividad novedosa y no se caiga en la redundancia; *generalizadora*, es decir que pueda funcionar tanto en sentido vertical como horizontal; y por último *facilitadora de inteligibilidad*, incluir distintos canales y parámetros físicos de comunicación.

La comunicación educativa cumple con los objetivos de integración de las partes del proceso dentro de un grupo social, permitiendo que captar información sea motivo de encuentro con otros, posibilite la realización propia y ajena de los sujetos y la transmisión dinámica de los conocimientos.

### 2.1.3 Educación en poblaciones vulnerables

Se hace necesario entender esta variable en consonancia con la vulnerabilidad, puesto que: “las necesidades educativas especiales se refieren a aquellas que son individuales, pues no pueden ser resueltas a través de los medios y los recursos metodológicos que habitualmente utiliza el docente”<sup>32</sup>, y éstas Según el ministerio de educación, requieren ser atendidas y con ajustes, recursos o medidas pedagógicas especiales o de carácter extraordinario y distintas.

El Ministerio de Educación esclarece que “las necesidades educativas especiales pueden derivarse de factores relacionados con las dimensiones del desarrollo

---

<sup>31</sup> SARRAMONA, Jaime. Op cit. P 49-50.

<sup>32</sup> MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Lineamientos de política para la atención educativa a poblaciones vulnerables. 2005, p. 20.

humano, tales como: factores cognitivos, físicos, sensoriales, de la comunicación, emocionales y psicosociales.”<sup>33</sup>. Es por eso que él mismo propone brindar un servicio educativo pertinente, con políticas específicas que permitan el acceso y permanencia en el sistema educativo, pues desde éste se priorizarán las actividades y acciones que tengan como derrotero la vulnerabilidad. En lo concerniente a formulación de políticas, procesos de mejora institucional, distribución y asignación de recursos (humanos, técnicos, financieros, etc.).

De acuerdo a las anteriores acotaciones relacionadas por el Ministerio<sup>34</sup>, se entiende que las poblaciones vulnerables tienen apoyo desde las leyes y cuentan con ventajas en el Ministerio de Educación, también tienen lineamientos políticos específicos para la atención de sus necesidades, sin embargo, deben recurrir a la Secretaría de Educación para llevar a cabo éstas.

Dentro de esta variable juega vital importancia el concepto de pedagogía, que según Romero es: “un conjunto de saberes que se aplican a la educación como fenómeno típicamente social y especialmente humano. Es por tanto una ciencia de carácter psicosocial que tiene por objeto el estudio de la educación con el fin de conocerla, analizarla y perfeccionarla.”<sup>35</sup>

Sin embargo, el mismo autor afirma que la pedagogía es una ciencia interdisciplinar, entre las que caben la sociología, la economía, la antropología, la psicología, la historia, la filosofía o la medicina.

Entonces tenemos que, si hay unos actores (comunicadores, sociólogos, psicólogos, educadores, entre otros) que median y orientan a las personas desde un proceso pedagógico, donde se gestan esos conocimientos compartidos con los que se construye realidad social, es más viable la posibilidad de ayudar a ese yo vulnerable y en consecuencia a la colectividad de las conductas desocializadas que brotan de relaciones comunicativas en la educación.

---

<sup>33</sup> Ibid., p.21.

<sup>34</sup> Ibid., p 21.

<sup>35</sup> ROMERO, Gustavo. La pedagogía en la educación. 2009, p. 2

El Ministerio de Protección Social hace énfasis en “desempeñar su papel de apoyo, educación y nutrición como contribución a la integración social.”<sup>36</sup>, esto implica que se estimulen políticas económicas y sociales orientadas a la satisfacción de las familias y de sus miembros individuales; garantizar las oportunidades para que los miembros de las familias comprendan y asuman sus responsabilidades sociales; promover el respeto mutuo, la tolerancia y la cooperación dentro de la familia y la sociedad y promover la equidad.

Así en la regulación que hace la educación para conducir a los individuos vulnerables a una integración social, entra el papel fundamental de la educación la cual “merece enfrentarse con políticas y con estrategias integrales y sostenibles, capaces de transformar en plazos razonables las causas que la generan.”<sup>37</sup> orientadas hacia la construcción social de la realidad, es decir que a partir de esas interacciones educativas cotidianas el individuo se haga un actor social que reproduzca su contexto de forma positiva.

#### 2.1.4 Educomunicación

Para la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) la educomunicación cumple el papel de “estudiar, aprender y enseñar, a todos los niveles y en toda circunstancia, la historia, la creación, la utilización y la evaluación de los medios de comunicación como artes prácticas y técnicas”<sup>38</sup>

La educomunicación según Fernández<sup>39</sup>, cumple un objetivo clave, y es el de educar en la recepción crítica de los medios de comunicación, para que los ciudadanos puedan tomar conciencia de cómo se construyen los mensajes que

---

<sup>36</sup>MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Lineamientos técnicos para la inclusión y atención de familias. República de Colombia. 2007, p. 21.

<sup>37</sup>

<sup>38</sup>FERNÁNDEZ, Prieto Manuel. UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID. Artículo [en línea]. < [www.uam.es/personal\\_pdi/stmaria/msfernan/innova/con3tem0.htm](http://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/msfernan/innova/con3tem0.htm) > [citado en 11 de marzo de 2017]

<sup>39</sup> Ibid., Tema 10.

repcionan, de tal forma que puedan participar autónomamente en la sociedad elaborando sus propios mensajes.

Kaplún, plantea la educomunicación, como una forma de utilizar recursos comunicativos para que, “los destinatarios tomen conciencia de su realidad, para suscitar una reflexión, para generar una discusión”<sup>40</sup>.

Existen tres enfoques de la educación propuestos por Kaplún, que el autor Juan Díaz Bordenave<sup>41</sup>, pudo agrupar de la siguiente manera:

La primera es la *educación que pone el énfasis en los contenidos*, “la cual corresponde a la educación tradicional, que está basada en la transmisión de conocimientos que van de una generación a otra, transmitida del profesor al alumno, de la élite «instruida» a las masas ignorantes.”<sup>42</sup>

La segunda es, *la educación que pone el énfasis en los efectos*, “se refiere a la llamada «ingeniería del comportamiento», y consiste esencialmente en «moldear» la conducta de las personas con objetivos que están previamente establecidos.”<sup>43</sup>

La tercera es, *la educación que pone el énfasis en el proceso*, Kaplún<sup>44</sup> la define como aquella donde se destaca la importancia del proceso de transformación de la persona y las comunidades. Ésta deja de preocuparse tanto por los contenidos que van a ser comunicados, o por los efectos en término de comportamiento, y empieza a preocuparse por la interacción dialéctica entre las personas y su realidad; del desarrollo de sus capacidades intelectuales y de su conciencia social.

Dentro de los procesos educomunicativos se pueden dar resultados como el paso de un ser acrítico a un ser crítico, asumiendo su rol humano en diferentes contextos: individual, comunitario y participativo.

---

<sup>40</sup> KAPLÚN, Mario. Una pedagogía de la comunicación. Madrid: Ediciones De La Torre, 1998. p.17

<sup>41</sup> BORDENAVE, Juan Díaz: Las Nuevas Pedagogías y Tecnologías de Comunicación. Ponencia presentada a la Reunión de Consulta sobre la Investigación para el Desarrollo Rural en Latinoamérica, Cali, 1976.

<sup>42</sup> KAPLÚN, Op.cit p.18-19.

<sup>43</sup> Ibid., p.18-19.

<sup>44</sup> Ibid., p. 18-19.

La educomunicación se convierte en un proceso que permite 3 fases: acción-reflexión-acción. Kaplún<sup>45</sup> afirma que éstas dependen de los distintos actores del proceso, en el cual un sujeto aprende desde su realidad, su experiencia y su práctica, al mismo tiempo con los demás sujetos. Es el educador quien pasa a dirigir y acompañar a los actores, permitiendo que el proceso de análisis y reflexión, en una construcción conjunta, sea más fácil para los sujetos.

Es la participación en las aulas el eje fundamental, para los procesos que generan cambios en el hombre, “porque solo participando, involucrándose, investigando, haciéndose preguntas y buscando respuestas, problematizando y problematizándose, se llega realmente al conocimiento. Se aprende de verdad lo que se vive, lo que se recrea, lo que se reinventa y no lo que simplemente se lee y se escucha”<sup>46</sup>

A través de una comunicación-educación dinámica, los actores del proceso comunicativo se van educando entre sí “en un proceso permanente, en que el sujeto va descubriendo, elaborando, reinventando, haciendo suyo el conocimiento”<sup>47</sup>

## 2.2 Resocialización

La siguiente variable indispensable para comprender este proyecto de grado es la resocialización; y partimos del hecho de no poder hablar de ella sin antes hablar del concepto de socialización, puesto que es una consecuencia adversa de ésta.

La socialización según Mann<sup>48</sup> es el proceso mediante el cual el individuo llega a formar parte de una sociedad, dotado de las actitudes sociales y de las conductas comunes, propias a su sociedad particular y a su lugar dentro de ella. La socialización se da creando en el individuo nuevos valores que “pueden

---

<sup>45</sup> Ibid. p. 50.

<sup>46</sup> Ibid., p.51.

<sup>47</sup> Ibid., p.50.

<sup>48</sup> MANN, Leon. Elementos de la psicología social. Editorial Limusa SA. 1979, p. 20.

desarrollarse para llenar el vacío dejado por la supresión de los anteriores.”<sup>49</sup> Además de estas opiniones Gutiérrez afirma que “Educar es por tanto socializar, preparar individuos para una sociedad concreta e ideológicamente definida.”<sup>50</sup> Y en ese sentido se satisface no solo la necesidad de enseñar las diferentes normas, valores y formas de vida existentes en la sociedad, sino también la de regular el comportamiento de los miembros de la sociedad.

Por las opiniones anteriores referidas al concepto de socialización, se pueden dilucidar que cuando un individuo se aparta de los valores, modelos de comportamiento y formas de pensar, etc, que en una sociedad son los que se conciben como correcto, porque así esta sociedad lo ha elegido, no es propiamente porque el individuo no tenga unos valores, maneras de ser, etc.; sino porque los que ya tiene atentan y rompen la armonía de aquellos con los que comparte toda una sociedad. Así entonces se puede hablar de desocialización, siempre que se haga en relación a una comunidad concreta, por ello quizás cuando Mann se refiere a ésta, dice que es “la desaparición de valores-clave anteriores o de conductas de rol que constituyen en corazón del funcionamiento social del individuo. Hacer desaparecer hábito y actitudes previos es un paso preliminar en todo intento de resocialización.”<sup>51</sup>, y también “la desocialización hace del individuo un organismo dócil, parecido a un niño, incapaz de actividad independiente.”<sup>52</sup>; y cuando habla de resocialización se refiere a: “lograr la conversión ideológica o la promoción de los individuos a los estándares de la sociedad, las instituciones como la escuela, la iglesia y en caso extremo, la prisión.”<sup>53</sup>

De acuerdo a lo anterior se pueden destacar algunas premisas como: la resocialización es una herramienta desde la cual se consigue el orden social, que ayuda a los individuos a cohabitar con el otro, a mantener la armonía y estabilidad

---

<sup>49</sup> Ibid., p. 20.

<sup>50</sup> GUTIÉRREZ, Francisco. Educación como praxis política. México: Siglo XXI Editores. 1984.

<sup>51</sup> MANN, Op. Cit., p. 22.

<sup>52</sup> Ibid., p. 22.

<sup>53</sup> Ibid., p. 25.

de la sociedad, sofocando las preferencias individuales por las colectivas, permitiendo así legitimar a los individuos dentro de la sociedad con sus valores y los valores de ésta.

Existen unos entes significativos con los que el individuo se identifica que pueden ser entendidos por grupos de referencia que según lo plantea Mann “cumplen dos funciones: actúan como un estándar de comparación y como una fuente de normas”<sup>54</sup>, sin embargo “no todos los grupos a los que pertenece afectan su conducta; inversamente, algunos grupos a los que no pertenece ejercen una influencia en su conducta.”<sup>55</sup>. Los grupos de referencia bajo la mirada del mismo autor actúan como punto de comparación tanto de las acciones de él mismo como las conductas de los otros; y a su vez cumplen una función normativa debido a que son la fuente de los valores y las percepciones del individuo. Ahora bien, son los grupos primarios, como la familia, de intereses y asociaciones, los que representan una influencia directa en la conducta del individuo.

Mediante la interacción con dichos grupos, como ya se ha advertido, se logra crear una influencia de la conducta social del individuo y además se puede decir que la configuración de la identidad del individuo como persona también está en directa relación a esos grupos primarios, eso sí, más a unos que a otros; puesto que como es natural el individuo se permite permear y afectar, más del grupo familiar, que de los otros debido a los lazos afectivo emocionales que se comparten dentro de éste y al tiempo los conserva como un modelo normativo de lo que es socialmente apropiado, compara y se sirve de referencia para decidir aceptar o no lo que conocen otros grupos.

### 2.2.1 Vulnerabilidad

Ésta variable aporta a la construcción de nuestra investigación pues es uno de los conceptos que más relación tiene con la variable de resocialización. Entonces entendemos que la vulnerabilidad según Acevedo & Trujillo en términos generales

---

<sup>54</sup> Ibid., p. 55.

<sup>55</sup> Ibid., p. 55.

“no es, por otra parte, cuestión de situación personal sino de circunstancia social, de fenómeno que se ubica en la estructura misma de una sociedad.”<sup>56</sup> , y esta situación, según el mismo autor, ordenada a la no satisfacción de necesidades básicas humanas tales como de ser, de tener, de hacer y de estar y también a la no satisfacción de criterios axiológicos como la subsistencia, la protección, el afecto, el entendimiento, la participación, el ocio, la creación, la identidad y la libertad.

Podemos de acuerdo a lo anterior citar algunas premisas, la vulnerabilidad es una cuestión de circunstancia social más que individual; se genera por el impacto que generan las instituciones en la familia, la comunidad y las personas y además es una condición que para superarse requiere de algo más que del esfuerzo individual.

Otras definiciones al término establecen que “la vulnerabilidad como la situación de riesgo derivada de las condiciones sociales y económicas, específicamente de las personas que viven con menos satisfactores.”<sup>57</sup> Para Acevedo & Trujillo, son las desigualdades en las condiciones humanas los que generan un estado de vulnerabilidad que nos ponen en una situación de riesgo “derivada de las condiciones sociales y económicas, específicamente de las personas que viven con menos satisfactores.”<sup>58</sup>

Parte importante de las poblaciones vulnerables son los *códigos comunes* que los caracterizan, entre los que plantean Acevedo & Trujillo<sup>59</sup>; está la incertidumbre, que provoca una inseguridad y pone en riesgo al individuo que la padece, tanto en los cambios repentinos como en las situaciones cotidianas; por su parte, el riesgo forma parte de la posibilidad de que ese individuo presente daño en una situación determinada, puesto que el individuo corre el riesgo de sufrir constantemente un daño que probablemente pueda ser irreparable. También, y

---

<sup>56</sup> ACEVEDO , Jesús. TRUJILLO, Ma. De los Ángeles. LÓPEZ, María de la Luz. La problemática de los grupos vulnerables: Visiones de la realidad. 2010, p.11

<sup>57</sup> Ibid., p. 207.

<sup>58</sup> Ibid., p. 207.

<sup>59</sup> Ibid., p.14.

como eje fundamental, está la violación de sus derechos humanos, debido a que se haya en desventaja frente al ejercicio pleno de ejercer sus derechos y libertades fundamentales.

Son los estándares de comparación los que llevan a establecer relaciones socioculturales que pueden poner al individuo en un plano de desigualdad o igualdad a la hora de relacionarse, es así que se ve esta divergencia como una forma de vulnerabilidad puesto que “éste es el ámbito de las desigualdades, y se refiere a la vulnerabilidad por la situación socioeconómica de las personas.”<sup>60</sup> También existe otro tipo de vulnerabilidad, que “proviene de la ley y de los escenarios que ésta genera, pues resulta innegable que desde el contexto del orden jurídico, unos somos más vulnerables que otros.”<sup>61</sup>

Por un lado para Acevedo & Trujillo, la vulnerabilidad “afecta tanto la dignidad como los derechos fundamentales, tanto de las personas como de los grupos, de las comunidades, y de las sociedades en general.”<sup>62</sup>. Por otra parte para Pizarro, dicho término “hace referencia al carácter de las estructuras e instituciones económico-sociales y al impacto que éstas provocan en comunidades, familias y personas en distintas dimensiones de la vida social.”<sup>63</sup>

Para Pizarro, los problemas sociales emergentes tales como la corrupción, drogadicción, delincuencia juvenil y violencia, etc., son nuevos fenómenos que “no pueden comprenderse hoy día sólo desde la perspectiva de la pobreza, si no a partir de la acentuación de las desigualdades y muy especialmente desde la condición de vulnerabilidad en que se encuentran muchas familias.”<sup>64</sup>

Debido a que se entiende la vulnerabilidad como un problema social, se busca “mejorar la calidad de vida de todos los ciudadanos y la transformación de la

---

<sup>60</sup> ARZATE, Enrique & GONZÁLEZ, Lourdes. La protección jurídica de las personas vulnerables. Universidad Autónoma del Estado de México, 2006, p. 207.

<sup>61</sup> Ibid., p. 207.

<sup>62</sup> ACEVEDO, Jesús. TRUJILLO, Ma. De los Ángeles. LÓPEZ, María de la Luz. La problemática de los grupos vulnerables: Visiones de la realidad. 2010, p.15.

<sup>63</sup> PIZARRO, Roberto. La vulnerabilidad social y sus desafíos: una mirada desde América Latina. Publicación de las Naciones Unidas Chile, 2001, p. 12.

<sup>64</sup> Ibid., p.18.

estructura social para lograr la justicia social por diversos medios, entre ellos los servicios sociales como instrumento de cambio.”<sup>65</sup> Esto porque la vulnerabilidad es la situación donde convergen múltiples factores (acentuación de desigualdades, pobreza, etc) los cuales desembocan en problemáticas de orden social y acometerla a través de los servicios sociales, como por ejemplo la educación, sería indirectamente trabajar en pro de la superación de problemas como la delincuencia, la drogadicción y la violencia llegando en cierta medida a la justicia social.

De este modo al recibir la población vulnerable un tipo de asistencia, por actores de la educación y teniendo en cuenta ésta última como uno de esos servicios sociales que se aprovecha como instrumento de cambio, podríamos destacarla como una disciplina que contribuirá a evitar que en las poblaciones vulnerables, emerjan los principales actores de la violencia, entonces “proceder desde técnicas cuantitativas y cualitativas; elaborar índices e indicadores que no solo investiguen la situación actual sino que permitan hacer un seguimiento de la misma”<sup>66</sup> es lo que facilitaría que estos procesos (educación- vulnerabilidad) sean los pilares fundamentales de un posible cambio.

Sin embargo, así como el Estado o una sociedad cuenta con herramientas para guiar y mediar con las poblaciones vulnerables también éstas cuentan con herramientas para mediar con el Estado. De ésta manera: “el derecho entendido como el orden jurídico del Estado, debe servir como el único instrumento para encauzar adecuadamente las demandas de la sociedad y darles un correcto tratamiento.”<sup>67</sup>, así los vulnerados tienen derecho a solicitar ayuda del Estado puesto que “sólo el contenido de las leyes puede ser alegado para dar salida a los padecimientos de la población.”<sup>68</sup>

---

<sup>65</sup> MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Lineamientos técnicos para la inclusión y atención de familias. República de Colombia. 2007

<sup>66</sup> GONZALEZ, Diego & JIMENEZ, Carmen. Enfoque de vulnerabilidad social para investigar las desventajas socioambientales: Su aplicación en el estudio de los adultos mayores. 2011. p. 4.

<sup>67</sup> ARZATE, Enrique & GONZÁLEZ, Lourdes. La protección jurídica de las personas vulnerables. Universidad Autónoma del Estado de México, 2006, p. 215.

<sup>68</sup> Ibid., p. 215.

### **2.3 Centro Solidario Juan Pablo II**

El Centro Solidario Juan Pablo II, del barrio Carambolas en Medellín, cumple una labor social, formativa, de formación no formal. Es un punto neural de la comunidad debido a que es el único lugar dentro del barrio que les brinda espacios de ayuda integral: formación espiritual, alfabetización (talleres), ayuda material (tienda solidaria), trabajo en huerta, espacios de expresión en manualidades, posibilidad de descubrir sus habilidades siendo voluntarios y esparcimiento entre las personas beneficiarias.

Dentro de su crecimiento como organización, ha desarrollado múltiples programas entre los que se destaca el taller *Formación Integral*, el cual es un proceso de resocialización para las madres cabeza de familia, promovido por el Movimiento de Vida Cristiana, a través de su fundación Solidaridad en Marcha.

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

### **3.1 PARADIGMA Y ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN**

En éste capítulo se plantea la metodología empleada para responder a la pregunta de investigación ¿cómo es el proceso comunicativo - educativo que utiliza el MVC en el programa de resocialización Formación Integral en el Centro Solidario Juan Pablo II, en el barrio Carambolas?

Es menester recordar que la metodología se entiende como “la manera de realizar la investigación”<sup>69</sup>, también como el “conjunto de medios teóricos, conceptuales y técnicos que una disciplina desarrolla para la obtención de sus fines.”<sup>70</sup>, y según Bunge “el método científico se refiere al conjunto de procedimientos que, valiéndose de los instrumentos o las técnicas necesarias, examina y soluciona un problema o conjunto de problemas de investigación”.<sup>71</sup>

Así pues, a lo largo de la historia se han desarrollado diversidad de métodos científicos, según Bernal existe hoy en día una gran variedad de escuelas y paradigmas investigativos. En su obra Metodología de la investigación, menciona los siguientes métodos:

- Método inductivo
- Método deductivo
- Método inductivo-deductivo
- Método hipotético-deductivo
- Método analítico
- Método sintético
- Método analítico-sintético
- Método histórico-comparativo
- Métodos cualitativos y cuantitativos

---

<sup>69</sup> TAILOR, Steve. J & BOGDAN, Robert. Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Barcelona: Editorial Paídos.2000, p.15 .

<sup>70</sup> CAMPOY, Tomas & Gómes, Elda. Técnicas e instrumentos cualitativos de recogida de datos. Editorial EOS. 2009, p. 275.

<sup>71</sup> BUNGE, M. La ciencia su método y su filosofía, citado por Bernal, Cesar. Metodología de la investigación. México: Pearson Educación. 2006, p.55.

Estos métodos de investigación dependen de unos paradigmas investigativos, y para este proyecto de grado las investigadoras eligieron la metodología cualitativa, la cual hace parte del paradigma interpretativo de investigación que se trabaja en el ámbito social debido a “diferentes problemáticas, cuestiones y restricciones que no se pueden explicar ni comprender en toda su extensión desde la metodología cuantitativa”.<sup>72</sup>

Así pues en el proyecto *El proceso de Comunicación – Educación del Movimiento de Vida Cristiana (MVC) Estudio de caso: programa de Formación Integral para la resocialización de las madres cabeza de familia en el Centro Solidario Juan Pablo II, del barrio Carambolas en Medellín*, se trabajó el método cualitativo debido a que es comprendido como “la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable.”<sup>73</sup> Además en el método cualitativo según Tailor y Bogdan: “el investigador ve al escenario y a las personas en una perspectiva holística; las personas, los escenarios o los grupos no son reducidos a variables, sino considerados como un todo. El investigador cualitativo estudia a las personas en el contexto de su pasado y de las situaciones en las que se hallan.”<sup>74</sup>

Por su parte el método cuantitativo, aunque también es uno de las metodologías clásicas para la investigación social, no se adecuaba a dicho proyecto debido a que “entre sus rasgos más destacados se encuentra su naturaleza cuantitativa para asegurar la precisión y el rigor que requiere la ciencia.”<sup>75</sup> Mientras que, en el enfoque cualitativo, los investigadores “Están destinados a asegurar un estrecho ajuste entre los datos y lo que la gente realmente dice y hace. Observando a las

---

<sup>72</sup> PEREZ SERRANO, Gloria. Investigación cualitativa. Retos e interrogantes. I Métodos , citado por Martínez, Verónica. Paradigmas de investigación. Manual multimedia para el desarrollo de trabajos de investigación. Una visión desde la epistemología dialéctico crítica. 2013, p.4.

<sup>73</sup> TAILOR, Steve. J & BOGDAN, Robert. Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Barcelona: Editorial Paídos.2000, p.20.

<sup>74</sup> Ibid., p. 20.

<sup>75</sup> MARTÍNEZ, Verónica. Paradigmas de investigación. Manual multimedia para el desarrollo de trabajos de investigación. Una visión desde la epistemología dialéctico crítica. 2013, p. 2.

personas en su vida cotidiana, escuchándolas hablar sobre lo que tienen en mente”.<sup>76</sup>

A su vez el método cuantitativo cuando se aplica a las ciencias sociales “busca que éstas se conviertan en un conocimiento sistemático, comprobable y comparable, medible y replicable. Esto implica que sólo sean objeto de estudio los fenómenos observables”<sup>77</sup>, también el investigador cualitativo sustrae saberes propios de la vida social, sin embargo “no filtrado por conceptos, definiciones operacionales y escalas clasificatorias.”<sup>78</sup>

Por lo anterior el método idóneo para el desarrollo del presente proyecto de grado fue el enfoque cualitativo, puesto que nos ofrece una visión integral, la claridad de considerar a las personas como sujetos insertos en un contexto concreto, viendo los fenómenos de manera integral, pero sin perder de vista las particularidades de los individuos.

Cabe hacer la salvedad de que:

*Esto no significa decir que a los investigadores cualitativos no les preocupa la precisión de sus datos. Un estudio cualitativo no es un análisis impresionista, informal; basado en una mirada superficial a un escenario o a personas. Es una pieza de investigación sistemática conducida con procedimientos rigurosos, aunque no necesariamente estandarizados.*<sup>79</sup>

Además, este método, aunque presenta parámetros para la investigación, es al mismo tiempo flexible y moldeable, es decir, se acomoda al investigador y a sus necesidades.

---

<sup>76</sup> TAILOR, Steve. J & BOGDAN, Robert. Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Barcelona: Editorial Paidós.2000, p.21.

<sup>77</sup> MARTÍNEZ, Verónica. Paradigmas de investigación. Manual multimedia para el desarrollo de trabajos de investigación. Una visión desde la epistemología dialéctica crítica. 2013, p. 2.

<sup>78</sup> TAILOR, Op. Cit., p.21.

<sup>79</sup> Ibid., p. 21.

Dentro del presente trabajo de investigación se hace referencia al tipo de investigación descriptiva, el cual es definido por Tamayo y Tamayo M, en su libro el proceso de investigación científica, como el tipo de investigación que “Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos.”<sup>80</sup> Por otro lado sobre la investigación descriptiva Cerda considera que “se deben describir aquellos aspectos más característicos, distintivos y particulares de estas personas, situaciones o cosas, o sea, aquellas propiedades que las hacen reconocibles a los ojos de los demás”.<sup>81</sup>

Según Bernal, una de las principales funciones dentro de la investigación descriptiva “es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de dicho objeto.”<sup>82</sup>

Dentro de las características de la investigación descriptiva “(...) se muestran, narran, reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio, o se diseñan productos, modelos, prototipos, guías, etcétera. Pero no se dan explicaciones del porqué de las situaciones, los hechos, los fenómenos, etcétera.”<sup>83</sup>

Esta investigación está basada en el enfoque histórico hermenéutico el cual centra su interés en “la construcción y reconstrucción de identidades socioculturales (interés práctico) para desde esa comprensión estructural, y en un proceso posterior, poder sugerir acciones de transformación”<sup>84</sup> debido a que su centro está en “el estudio de los símbolos, interpretaciones, sentidos y significados de las acciones humanas y de la vida social, utilizando para ello fundamentalmente métodos basados en la etnografía”<sup>85</sup> Desde este enfoque, el fenómeno

---

<sup>80</sup> TAMAYO & TAMAYO, Mario. El proceso de la investigación científica. México: Editorial Limusa. 2002, p. 46.

<sup>81</sup> CERDA, GURTIERREZ, Hugo. La investigación total, citado por Bernal, Cesar. Metodología de la investigación. México: Pearson Educación. 2006, p.112.

<sup>82</sup> BERNAL, Cesar. Metodología de la investigación. México: Pearson Educación. 2006, p.112.

<sup>83</sup> Ibid., p. 112.

<sup>84</sup> ORTIZ OCAÑA, Alexander. Enfoques y métodos de investigación en las ciencias sociales y humanas. Perú: Ediciones de la U. 2015 p, 17.

<sup>85</sup> Ibid., p. 17.

comunicativo - educativo “busca mejor, analizarlo, interpretarlo y comprenderlo antes que explicarlo.”<sup>86</sup>

## 3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.2.1 Estudio de caso

Para el presente proyecto de grado las investigadoras en la búsqueda de construir unas reflexiones desde la comunicación - educación, escogieron un espacio concreto de interacción formativa para así dar cuenta de unos procesos de resocialización y de este modo evidenciar el fenómeno comunicativo – educativo dentro del taller: Formación Integral, que ofrece el MVC a través de su fundación SEM, en el Centro Solidario Juan Pablo II, del barrio Carambolas de Medellín, para la resocialización de las madres cabeza de familia que asisten al mismo. De este modo al escoger un programa específico (*Formación Integral*) entre los que brinda SEM, las investigadoras diseñaron la investigación a partir del estudio de caso.

Según Galeano, un caso es: “un suceso o aspecto social localizado en un espacio y un tiempo específicos, y que es objeto de interés de un estudio.”<sup>87</sup> Explica que: “bajo esta estrategia pueden ser estudiados multiplicidad de fenómenos como creencias, prácticas, ritos, interacciones, actitudes, entre muchos otros”<sup>88</sup> lo cual nos ayuda a “comprender el significado de una experiencia, e implica el examen intenso y profundo de diversos aspectos de un mismo fenómeno”<sup>89</sup>, esto último es señalado por el mismo autor como objetivo básico del estudio de caso.

De este modo el estudio de caso, se considera una estrategia de investigación global que además del diseño involucra todos los momentos del proceso

---

<sup>86</sup> Ibid., p. 18

<sup>87</sup> GALEANO, Eumelia. Estrategias de investigación social cualitativa. El giro de la mirada. La carreta editores E. U. 2004, p. 66

<sup>88</sup> Ibid., p. 66.

<sup>89</sup> Ibid., p. 66.

investigativo. En este se elige y prioriza lo particular en vez de lo general. En palabras de la autora: “Implica sacrificar la posibilidad de generalizar a contextos amplios, de recoger información sobre numerosos autores, de tener visiones de conjunto sobre situaciones sociales (...).”<sup>90</sup>. Por ende, el estudio de caso “permite al investigador alcanzar mayor comprensión y claridad sobre un tema o aspecto teórico concreto o indagar un fenómeno, una población o una condición en particular”<sup>91</sup>

Por otro lado, en favor de la investigación realizada, la autora argumenta que el estudio de caso “es ideal para facilitar el entendimiento sobre temas como delincuencia, drogadicción, violencia intrafamiliar, clima pedagógico escolar, entre muchos otros, que tienen en él un estudio viable.”<sup>92</sup>

Se acota además que “El estudio de caso comparte con otras estrategias y modalidades de investigación cualitativa su carácter holístico. El caso es analizado desde diversas perspectivas y en todas sus dimensiones.”<sup>93</sup> Aquí la autora hace referencia a la dimensión: *social*, en lo referente a estructuras posiciones y roles; *cultural*, en lo referente al universo simbólico de los individuos y las maneras en que estos lo producen, representan, reproducen y transmiten; y *psicológica*, en lo que se refiere a procesos mediante los cuales las personas ordenan y ejercen acciones en el mundo.

Por otro lado, Stake, señala: “El caso es algo específico, algo complejo, en funcionamiento.”<sup>94</sup> y menciona que en ocasiones los estudios de casos, por un lado, vienen dados, es decir, parten de un interés intrínseco, de una inquietud o curiosidad personal que nos hace querer aprender sobre algo en particular. Y, por otro lado, está la posibilidad de elegir un caso por el interés de saber sobre algún

---

<sup>90</sup> Ibid., p. 68.

<sup>91</sup> Ibid., p. 68.

<sup>92</sup> Ibid., p 68

<sup>93</sup> Ibid., p. 69.

<sup>94</sup> STAKE, R. E. Investigación con estudio de casos. Ediciones Morata, S. L. Madrid, 1998, p. 16.

problema en general o porque nos lleva a aprender sobre otros casos. A la primera forma le llama Estudio Intrínseco y a la segunda Estudio Instrumental.

Para la presente investigación se tomó en cuenta la segunda acotación, puesto que se hace referencia a “(...) una cuestión que se debe investigar, una situación paradójica, una necesidad de comprensión general, y consideraremos que podemos entender la cuestión mediante el estudio de un caso particular.”<sup>95</sup>

Sobre el papel del investigador se habla de este como: “(...) un intérprete en el campo para que observe el desarrollo del caso, alguien que recoja con objetividad lo que está ocurriendo, y que a la vez examine su significado y reoriente la observación para precisar o sustanciar esos significados.”<sup>96</sup>

Así mismo se faculta al investigador para hacer modificaciones pertinentes en el trabajo de campo, porque el objetivo es conocer y entender el caso en su totalidad, saber qué es y qué hace. Para ello “A mitad del estudio, el investigador de casos puede modificar e incluso sustituir las preguntas iniciales.”<sup>97</sup> Esto lo nombraron como enfoque progresivo, Malcolm Parlett y David Hamilton en 1976.

También es preciso destacar, el rol del investigador como ente interpretativo dentro del caso, pues en el proceso de recogida de datos su función es “(...) mantener con claridad una interpretación fundamentada. Los investigadores sacan sus conclusiones a partir de las observaciones y de otros datos.”<sup>98</sup> Esto es como lo llamó Erickson: asertos, es decir, formas de generalización.

Además, Stake, como los asertos no tienen como fuente u origen únicamente al investigador, destaca que: “el buen investigador presenta una o más de estas otras, quizá atribuyéndolas a una fuente real o a una fuente genérica (por ej.

---

<sup>95</sup> Ibid., p. 16.

<sup>96</sup> STAKE, R. E. Investigación con estudio de casos. Ediciones Morata, S. L. Madrid, 1998, p 21.

<sup>97</sup> Ibid., p. 21.

<sup>98</sup> Ibid., p. 21.

“Según algunos miembros de la comunidad...”<sup>99</sup> Sin embargo, aunque los asertos juegan un papel importante como fruto de la interpretación, parte fundamental de la investigación cualitativa, el mismo autor advierte que para algunas personas pueden requerir unas reglas lógicas o de acreditación de pruebas y en contraste asevera que “Para los asertos nos servimos de formas de comprender que guardamos en nuestro interior, unas formas de comprender que pueden ser el resultado de una mezcla de experiencia personal, estudio y asertos de otros investigadores.”<sup>100</sup>

Así pues, teniendo en cuenta los aportes mencionados a lo largo de este apartado, es preciso considerar que “El buen estudio de casos, es paciente, reflexivo, dispuesto a considerar otras versiones de casos.”<sup>101</sup> Y, además: “(...) es empático y no intervencionista.”<sup>102</sup> Esto quiere decir que el mismo, es un esfuerzo por comprender cómo ven las cosas las personas estudiadas a partir de una observación discreta, cuidadosa y la revisión de lo recogido. Porque “el investigador cualitativo de casos intenta preservar las realidades múltiples, las visiones diferentes e incluso contradictorias de lo que sucede.”<sup>103</sup>

### 3.3 TÉCNICAS DE GENERACIÓN Y RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

De acuerdo con la pregunta de investigación ¿Cuáles son las características del proceso de comunicativo – educativo que utiliza el MVC en los programas de resocialización en el barrio Carambolas?, planteada en el proyecto *El proceso de Comunicación – Educación del Movimiento de Vida Cristiana (MVC) Estudio de caso: programa de Formación Integral para la resocialización de las madres cabeza de familia del barrio Carambolas en Medellín*, y de acuerdo al tipo de estudio, se diseñaron y se aplicaron instrumentos cualitativos tales como: la

---

<sup>99</sup> Ibid., p. 21.

<sup>100</sup> STAKE, R. E. Investigación con estudio de casos. Ediciones Morata, S. L. Madrid, 1998, p. 21.

<sup>101</sup> Ibid., p. 23.

<sup>102</sup> Ibid., p. 23.

<sup>103</sup> Ibid., p. 23.

encuesta, la entrevista, observación no participante, ficha de registro y ficha de análisis.

Ahora bien las técnicas son entendidas como los “procedimientos de actuación concreta y particular de recogida de información relacionada con el método de investigación que estamos utilizando.”<sup>104</sup>

### 3.3.1 La entrevista

Los autores Tailor & Bogdan definen las entrevistas cualitativas en profundidad como “reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, encuentro éstos dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras”<sup>105</sup>. Lo que se busca con la entrevista es organizar las preguntas de manera tal que tengan sentido para cada situación, para cada sujeto, además es trabajo del investigador:

*Invitar a la “conversación” para que se responda con facilidad. Tal entrevista requiere una gran habilidad por parte del investigador, que debe no sólo ser un oyente empático, sino también un buen conversador, capaz de mantener un diálogo, y ser un teórico social, enlazando respuestas y contenidos en un amplio campo de conocimiento.*<sup>106</sup>

Se realizaron 20 entrevistas, divididas por cada una de las unidades de análisis, en total seis unidades. Ver entrevistas en los anexos N° 1 entrevistas a las beneficiarias en la página 82 y N° 2 entrevistas a las talleristas en la página 86.

---

<sup>104</sup> CAMPOY, Tomas & Gómes, Elda. Técnicas e instrumentos cualitativos de recogida de datos. Editorial EOS. 2009, p. 275.

<sup>105</sup> TAILOR, Steve. J & BOGDAN, Robert. Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Barcelona: Editorial Paídos.2000, p.99.

<sup>106</sup> ALONSO, Luis. La mirada cualitativa en Sociología. España: Fundamentos colección ciencia. 2003, p. 74.

### 3.3.2 Observación no participante

Es una técnica que permite: “contar con un registro estructurado sobre ciertos elementos básicos para comprender la realidad humana objeto de análisis, permite focalizar la atención de la etapa de observación participante o de análisis en profundidad, sólo o prioritariamente, sobre los aspectos más relevantes.”<sup>107</sup>

A través de ella se puede: “(...) a) Caracterizar las condiciones del entorno físico y social, b) describir las interacciones entre los actores, c) identificar las estrategias y tácticas de interacción social, d) identificar las consecuencias de los diversos comportamientos sociales observados.”<sup>108</sup>

Sin embargo, Quintana y Montgomery<sup>109</sup> advierte que la información arrojada con la observación no participante deberá ser ratificada a través de la información obtenida con las técnicas de observación participante o las entrevistas directas que se realicen con los actores sociales correspondientes.

Ver ficha de observación en el anexo N° 3 en la página 89.

### 3.3.3 Encuesta

La encuesta según Quintana y Montgomery consta de tres aspectos importantes a tener en cuenta “seleccionar un proyecto, plantear las preguntas concernientes al proyecto elegido, recolectar los datos, elaborar los registros pertinentes, analizar los datos y escribir el informe de investigación.”<sup>110</sup> Ésta se orienta a recoger información específica que ayude a delimitar la investigación.

Ver encuesta anexo N° 4 en la página 94.

---

<sup>107</sup> QUINTANA, A. Y MONTGOMERY, W. Metodología de la investigación científica cualitativa. Lima: UNMSM. (Eds.) 2006, p. 67.

<sup>108</sup> Ibid., 67.

<sup>109</sup> Ibid., p. 67

<sup>110</sup> Ibid., p. 67.

### 3.4 TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Para la recolección de los datos o la información dentro de la investigación cualitativa “(...) el investigador trata de proporcionar una imagen “fiel a la vida” de lo que la gente dice y el modo en que actúa; se deja que las palabras y acciones de las personas hablen por sí mismas”,<sup>111</sup> además, según Tailor & Bogdan, es una característica de la investigación descriptiva tener “(...) un mínimo de interpretación y conceptualización. Están redactados de modo tal que permiten a los lectores extraer sus propias conclusiones y generalizaciones a partir de los datos.”<sup>112</sup>

Siguiendo en esa misma línea, acorde a lo planteado, para el presente proyecto de grado las investigadoras decidieron usar el Método analítico-sintético, el cual “estudia los hechos partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual (análisis), y luego se integran dichas partes para estudiarlas de manera holística e integral (síntesis).”<sup>113</sup>

### 3.5 PARTICIPANTES

En el libro Metodología de la investigación se cita a Fracica, quien define la población como “el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo”<sup>114</sup> de acuerdo con esto se entiende la muestra como un “subgrupo de la población”<sup>115</sup>, es decir “(...) un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”.<sup>116</sup>

---

<sup>111</sup> TAILOR, Steve. J & BOGDAN, Robert. Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Barcelona: Editorial Paídos.(2000). P.153

<sup>112</sup> Ibid., p. 153.

<sup>113</sup> BERNAL, Cesar. Metodología de la investigación. México: Pearson Educación. 2006, p.57.

<sup>114</sup> FRACICA N, Germán. Modelo de simulación en muestreo, citado por Bernal, Cesar. Metodología de la investigación. México: Pearson educación. 2006, p. 164.

<sup>115</sup> HERNÁNDEZ, Roberto; FERNÁNDEZ, Carlos & BAPTISTA, Pilar. Metodología de la investigación. México: McGRAW – HILL. 1997, p. 212.

<sup>116</sup> Ibid., p. 212.

La muestra “es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene a información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio”.<sup>117</sup>

En la investigación *El proceso de Comunicación – Educación del Movimiento de Vida Cristiana (MVC) Estudio de caso: programa de Formación Integral para la resocialización de las madres cabeza de familia en el Centro Solidario Juan Pablo II, del barrio Carambolas en Medellín*, se seleccionó la muestra dentro de la investigación cualitativa, esto puesto que las variables o características de la población objeto de estudio son de tipo cualitativo. La muestra cualitativa “se basa en el principio de representación socioestructural: cada miembro seleccionado representa un nivel diferenciado que ocupa en la estructura social del objeto de investigación.”<sup>118</sup>

Por su parte la muestra cuantitativa “se basa en el principio de la “aleatorización”, definidas por reglas de la estadística”<sup>119</sup> esto quiere decir que cada unidad de la población tiene una probabilidad de ser parte de la muestra.

Para este proyecto las investigadoras escogieron la muestra cualitativa, en uno de los programas de resocialización de la Fundación Solidaridad en Marcha, el cual es *Formación Integral (FI)* que hace parte del MVC, además nuestra muestra seleccionada corresponde a 28 personas dentro del programa de resocialización, basadas en los siguientes criterios de selección:

- a) Practicidad en tiempo, para poder llevar a cabo la investigación en un periodo de un año.
- b) Claridad en la observación del proceso de comunicación interpersonal en el programa seleccionado (FI), debido a que los demás programas son más

---

<sup>117</sup> BERNAL, Cesar. Metodología de la investigación. México: Pearson educación. 2006, p. 165.

<sup>118</sup> NAVARRETE, Mejía. El muestreo en la investigación cualitativa. Revista: investigaciones sociales. N° 5. 2000, p. 166.

<sup>119</sup> Ibid., p. 166.

prácticos y por ende no eran compatibles con lo que se buscaba analizar en los objetivos.

c) Publico asequible y abierto a las técnicas de recolección de información que ofrece el método cualitativo. Esto puesto que se buscaba que el análisis de la información estuviera relacionado con los objetivos de estudio de esta investigación los cuales son:

- Describir qué características tiene el proceso comunicativo - educativo del programa Formación Integral.
- Determinar los actores del proceso comunicativo - educativo del MVC en el programa Formación Integral.
- Identificar las barreras de enseñanza en el proceso comunicativo - educativo del programa Formación Integral para los beneficiarios.

### 3.6 PLAN DE TRABAJO

En este cronograma de actividades se tuvo en cuenta el periodo académico de febrero de 2016 a mayo de 2017, para llevar a cabo la realización del trabajo de campo en el proyecto de investigación *El proceso de Comunicación – Educación del Movimiento de Vida Cristiana (MVC) Estudio de caso: programa de Formación Integral para la resocialización de las madres cabeza de familia del barrio Carambolas en Medellín.*

*Primera parte de trabajo de campo 2016 -1:*

<b>Actividades</b>	<b>Febrero</b>				<b>Marzo</b>				<b>Abril</b>				<b>Mayo</b>			
Entrega de consentimientos, permisos y cartas					X											

Entrevistas									X	X						
Transcripción de las entrevistas											X					
Análisis de entrevistas												X	X			
Observación					X	X	X	X	X	X						
Análisis de datos										X	X	X	X			
Entrega de resultados													X	X		

\*Cada cuadro dentro de la casilla del mes corresponde a una semana.

*Segunda parte de trabajo de campo 2017 – 1:*

<b>Actividades</b>	<b>Febrero</b>				<b>Marzo</b>				<b>Abril</b>				<b>Mayo</b>			
Entrega de consentimientos, permisos y cartas				X	X											
Entrevistas					X	X	X	X	X	X	X	X	X			
Transcripción de las entrevistas									X	X	X	X	X			
Análisis de entrevistas									X	X	X	X	X	X		
Observación					X	X	X		X	X	X	X	X			
Análisis de datos									X	X	X	X	X	X		
Entrega de resultados														X	X	

\*Cada cuadro dentro de la casilla del mes corresponde a una semana.

### 3.7 PRESUPUESTO DE LA INVESTIGACIÓN

El presupuesto fue establecido para llevar a cabo la realización del trabajo de campo dentro del proyecto de investigación *El proceso de Comunicación – Educación del Movimiento de Vida Cristiana (MVC) Estudio de caso: programa de*

*Formación Integral para la resocialización de las madres cabeza de familia en el Centro Solidario Juan Pablo II, del barrio Carambolas en Medellín.*

<b>Item</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Recursos</b>
<b>Transporte</b>	<b>216.000</b>	<b>0</b>
<b>Fotocopias</b>	<b>30.000</b>	<b>15.000</b>
<b>impresiones</b>	<b>10.000</b>	<b>0</b>
<b>Internet</b>	<b>150.000</b>	<b>10.000</b>
<b>Alimentación</b>	<b>400.000</b>	<b>100.000</b>
<b>Otros</b>	<b>600.000</b>	<b>40.000</b>
<b>Corrección de estilo</b>	<b>600.000</b>	<b>100.000</b>
<b>Asesor Temático</b>	<b>936.000</b>	<b>600.000</b>
<b>Trabajo como profesional</b>	<b>2'000.000</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>4'942.000</b>	<b>865.000</b>

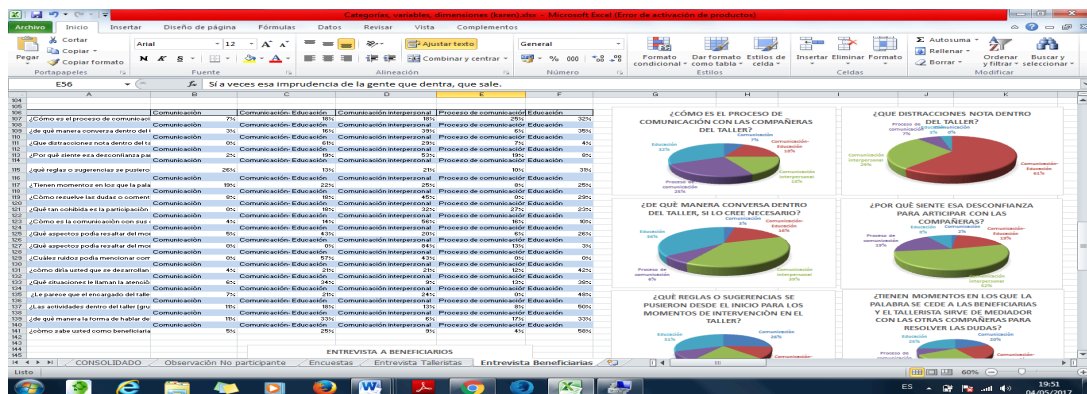
#### **4. SISTEMATIZACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

## 4.1 TABULACIÓN DE DATOS CUANTITATIVOS

Al tabular la información obtenida en el trabajo de campo de la investigación: *El Proceso de Comunicación – Educación del Movimiento De Vida Cristiana (MVC) Estudio de Caso: Programa de Formación Integral para la resocialización de las madres cabeza de familia en el Centro Solidario Juan Pablo II, del barrio Carambolas en Medellín*, se realizó un estudio de caso, utilizando como ruta de trabajo el método cualitativo, con un enfoque histórico-hermenéutico, donde a través de instrumentos como: la observación no participante, entrevistas a talleristas y beneficiarias y encuestas a las madres cabeza de familia, se recolectó la información necesaria para la investigación.

De este trabajo se sacaron cinco categorías de análisis las cuales fueron: comunicación, proceso de comunicación, comunicación Interpersonal, comunicación – educación y educación. De allí se derivaron unas variables que facilitaron ahondar en la búsqueda de información obtenida. A través de la tabulación de los datos en el programa Excel, que permitió recolectar los datos presentados para el análisis.

### Gráfico 2: entrevistas a beneficiarias



Fuente: investigación: *El Proceso de Comunicación – Educación del Movimiento De Vida Cristiana (MVC) Estudio de Caso: Programa de Formación Integral para la resocialización de las madres cabeza de familia del barrio Carambolas en Medellín*.

Las categorías de análisis del presente trabajos, son producto del objetivo general de la investigación: analizar el proceso comunicativo – educativo del MVC, en el programa Formación Integral, que da cuenta del proceso de resocialización de las madres cabeza de familia en el Centro Solidario Juan Pablo II, del barrio Carambolas en Medellín. Es por esto que las unidades de análisis del proceso comunicativo – educativo, se enfocan en la develación la efectividad del dicho proceso. Para esto las investigadoras se basaron en los autores citados en el marco teórico, con los que se establecieron 5 categorías y desde cada una diferentes variables. Para develar este proceso se partió desde la Comunicación como primera unidad de análisis, luego Proceso de Comunicación y Comunicación Interpersonal y en esa misma línea las unidades de Comunicación – Educación y Ciudad.

Las categorías de análisis, así como sus respectivas variables, se organizaron en un documento en Excel, donde por cada instrumento, se agruparon las respuestas de las talleristas y beneficiarias de acuerdo a la categoría a la que pertenecían. Por ejemplo, si la respuesta era “somos muy sociables, muy solidarias” pertenecía a la categoría de Comunicación Interpersonal y a la variable nivel de cercanía entre los actores del proceso comunicativo. Después de agruparlas, se procedió a cuantificar porcentualmente los hallazgos en cada instrumento, que a su vez fueron representadas en gráficos circulares.

## **4.2 TABULACIÓN DE DATOS CUANTITATIVOS PARA EL ANÁLISIS**

### **4.2.1 RELACIÓN POR CATEGORIAS**

A continuación, se presentarán los hallazgos encontrados en el trabajo de campo; organizados de la siguiente manera: los cuatro instrumentos organizados con las cinco categorías que se establecieron y sus variables con los porcentajes correspondientes. El análisis unicategorial, bicategorial y multicategorial, se realizará a cada unidad, primero a través de una relación entre porcentajes y palabras, y finalmente en cada análisis podrá brindarse una descripción de lo

encontrado. Para dar paso a la triangulación de la información, se hará una relación de las categorías: Comunicación, Proceso de Comunicación, Comunicación Interpersonal, Comunicación – Educación y Educación, con el marco teórico y con los objetivos de la investigación.

#### 4.2.1.1 UNICATEGORIAL

**Ver análisis unicategorial en el anexo n° 7, en la página 100.**

#### 4.2.1.2 BICATEGORIAL

**Ver análisis bicategorial en el anexo n° 8, en la página 103**

#### 4.2.1.3 MULTICATEGORIAL

**Comunicación – Educación** Percepciones de los actores dentro del proceso de aprendizaje 44% **Comunicación interpersonal** Intercambio de actividades observadas dentro del taller 19% **Comunicación** Mensajes enviados dentro del taller 2%

**Comunicación interpersonal** Nivel de cercanía entre los actores del proceso comunicativo 28% **Proceso de Comunicación** Código común que se desarrolla por los participantes dentro del proceso de comunicación 27% **Educación** Manera en la que se involucran los actores dentro del proceso de aprendizaje 22%

**Comunicación interpersonal** Ruido observado dentro de la realización del taller 30% **Proceso de comunicación** Presencialidad de los actores del proceso de comunicación 10% **Comunicación** Actores que participan dentro del taller 7%

**Educación** Problematizar y problematizarse dentro del proceso de aprendizaje 45% **Comunicación interpersonal** Nivel de conocimiento de los actores del proceso de comunicación 22% **Comunicación** Actores que participan dentro del taller 7%

#### 4.2.1.4 TRIANGULACIÓN

##### 4.2.1.5

Al describir qué características tiene el proceso de Comunicativo - Educativo del programa Formación Integral. **Proceso de Comunicación:** Percepciones de los actores dentro del proceso de comunicación 12% Debido a que: “es solo a través de la comunicación como los seres significativos para nosotros nos afectan y nosotros les afectamos a ellos”<sup>120</sup> **Comunicación interpersonal** hechos generales y particulares observados dentro del taller 19% Según explica Castillero: cuando hablamos de comunicación se relaciona directamente con la interacción, refiriéndose al intercambio de actividades, hechos y movimientos.

Al identificar las barreras de enseñanza en el proceso Comunicativo – Educativo del programa Formación Integral para los beneficiarios. **Educación:** Manera en la que se involucran los actores dentro del proceso de aprendizaje 23% Donde se pueden dar resultados como el paso de un ser acrítico a un ser crítico, asumiendo su rol humano en diferentes contextos: individual, comunitario y participativo, como lo propone Kaplún. **Comunicación - Educación** Motivación para participar que aporta al proceso de aprendizaje 44% Funciona como una de las condiciones básicas dentro de la comunicación educativa para que ésta pueda ser funcional y Sarramona<sup>121</sup> propone, que debe ser *motivadora*, en el sentido de lograr la apertura y disponibilidad de los sistemas de recepción.

Al describir qué características tiene el proceso de Comunicativo - Educativo del programa Formación Integral. **Comunicación:** Mensajes enviados dentro del taller 17% Un papel primordial de los actores de dicho acto, es iniciar el intercambio y a su vez conducir el acto comunicativo, teniendo en cuenta que debe darse con sentido Según Defleur & Defleur<sup>122</sup> **Comunicación – Educación** Inteligibilidad dentro del proceso de comunicación 6% Además Sarramona<sup>123</sup> propone que la

---

<sup>120</sup> GARCÍA, Matilde. Comunicación y relaciones interpersonales. (1996). Recuperado de [http://www.tendenciaspedagogicas.com/Articulos/1996\\_02\\_01.pdf](http://www.tendenciaspedagogicas.com/Articulos/1996_02_01.pdf). 12 de abril de 2015.

<sup>121</sup> SARRAMONA, Jaime. Op cit. P 49-50.

<sup>122</sup> MARGARET H. Defleur, TIMOTHY G. Plax & DEFLEUR, Melvin. Fundamentos de la comunicación humana. McGraw-Hill Interamericana, México. 2005, p. 11

<sup>123</sup> SARRAMONA, Jaime. Op cit. P 49-50.

comunicación educativa sea *facilitadora de inteligibilidad*, incluir distintos canales y parámetros físicos de comunicación.

Al describir qué características tiene el proceso de Comunicativo - Educativo del programa Formación Integral. **Comunicación interpersonal** Actitudes comunicativas de los actores del proceso de comunicación 28% **Proceso de Comunicación** Necesidades de los actores dentro del proceso de comunicación 27% En ambos casos para Castillero:

*El proceso comunicativo, es complejo e incluye un gran número de variables, por solo mencionar algunas: las necesidades individuales de los participantes, la percepción que tengo del otro, el estatus de cada uno, el lugar donde ocurre el proceso, el momento que se elija, la presencia o no de más personas<sup>124</sup>.*

Al identificar las barreras de enseñanza en el proceso Comunicativo – Educativo del programa Formación Integral para los beneficiarios. **Comunicación** Actores que participan dentro del taller 7% Berlo explica que: se evidencia que cada sujeto dentro del proceso comunicativo tiene la posibilidad, de afectar y dejarse afectar por el otro con quien se encuentra, debido al carácter cíclico del proceso. **Proceso de Comunicación** Código común que se desarrolla por los participantes dentro del proceso de comunicación 10% Así mismo el autor subraya respecto de la fuente que: “los mensajes que emite están determinados por los que ha recibido, por las fuerzas que le fueron impuestas en un momento anterior al de codificar. Lo mismo ocurre para el receptor.”<sup>125</sup>

Al describir qué características tiene el proceso de Comunicativo - Educativo del programa Formación Integral. **Educación** Investigar, indagar y cuestionarse dentro

---

<sup>124</sup> BERLO, K., David. El proceso de la comunicación. Introducción a la teoría y a la práctica. Librería “El Ateneo” Editorial. 1990, p. 30.

<sup>125</sup> Ibid., p. 30.

del taller para llegar al proceso de aprendizaje 29% Según Kaplún<sup>126</sup> el sujeto es quien aprende desde su realidad, su experiencia y su práctica, al mismo tiempo con los demás sujetos. Y es el educador quien pasa a dirigir y acompañar a los actores, permitiendo que el proceso de análisis y reflexión, en una construcción conjunta, sea más fácil para los sujetos. **Comunicación interpersonal** Nivel de conocimiento de los actores del proceso de comunicación 30% Sobre esto, Castellero se refiere a que: el significado de los mensajes está en las personas, cada quien desde su subjetividad le impone un significado a las palabras y el otro lo va interpretar de acuerdo a su subjetividad y su propio sistema de significados.

Al Identificar las barreras de enseñanza en el proceso Comunicativo - Educativo del programa Formación Integral para los beneficiarios. **Comunicación** Medios por los cuales se emiten los mensajes dentro del taller 3% **Educación** Didáctica desarrollada dentro del taller 45% Basada en que “Aprendemos *haciendo*, mediante imágenes que implican hacer y observando a los demás mientras hacen.”<sup>127</sup> Y además en que “la retención del aprendizaje se refuerza mediante la *práctica* y la captación del *significado*, la cual se consigue mediante una variedad de vías que incluyen la imaginación, la metacognición y los procesos generativos.”<sup>128</sup>

Al determinar los actores del proceso Comunicativo - Educativo del MVC en el programa Formación Integral. **Comunicación – Educación** Motivación para participar que aporta al proceso de aprendizaje 15% La comunicación educativa cumple con los objetivos de integración de las partes del proceso dentro de un grupo social, permitiendo que captar información sea motivo de encuentro con otros, explica Sarramona.<sup>129</sup> **Proceso de Comunicación** Percepciones de los actores dentro del proceso de comunicación 15% Las experiencias que se llevan a cabo mediante un proceso de comunicación interpersonal varían dependiendo de

---

<sup>126</sup> KAPLÚN, Mario. Una pedagogía de la comunicación. Madrid: Ediciones De La Torre, 1998. p.17

<sup>127</sup> SARRAMONA, Jaime. Comunicación y educación. Ediciones CEAC. 1988, p, 46

<sup>128</sup> Ibid., p, 46.

<sup>129</sup> Ibid., p. 46.

ciertas características particulares que permean, influyen y componen al individuo.<sup>130</sup>

Al describir qué características tiene el proceso Comunicativo - Educativo del programa Formación Integral. **Comunicación – Educación** Percepciones de los actores dentro del proceso de aprendizaje 44% Según Foster: “Las *percepciones personales del yo* (incluidas la propia eficacia), así como el entorno en interacción dinámica con el sujeto, afectan todas las experiencias de aprendizaje.” **Comunicación interpersonal** Intercambio de actividades observadas dentro del taller 19% No necesariamente toda interacción nos lleva al entendimiento de la puesta en común, sin embargo cuando hay interacción de forma directa entre dos o más personas que comparten un mismo espacio, se entregan a la posibilidad de codificar y decodificar a través de sus sentidos, acota Castellero. **Comunicación** Mensajes enviados dentro del taller 2% Según la misma autora: el significado de los mensajes está en las personas, cada quien desde su subjetividad le impone un significado a las palabras y el otro lo va interpretar de acuerdo a su subjetividad y su propio sistema de significados.

Al determinar los actores del proceso Comunicativo - Educativo del MVC en el programa Formación Integral. **Comunicación interpersonal** Nivel de cercanía entre los actores del proceso comunicativo 28% que se da dentro de un proceso de comunicación que es entendido como “un proceso de intercambio de mensajes, mensajes que tienen elementos afectivo-emocionales. Este intercambio ocurre entre un emisor y un receptor.”<sup>131</sup>, **Proceso de Comunicación** Código común que se desarrolla por los participantes dentro del proceso de comunicación 27% **Educación** Manera en la que se involucran los actores dentro del proceso de aprendizaje 22%

---

<sup>130</sup> GARCÍA, Matilde. Comunicación y relaciones interpersonales. (1996). Recuperado de [http://www.tendenciaspedagogicas.com/Articulos/1996\\_02\\_01.pdf](http://www.tendenciaspedagogicas.com/Articulos/1996_02_01.pdf). 12 de abril de 2015.

<sup>131</sup> CASTILLERO, Yalilis. El proceso de comunicación. Cómo comunicarse efectivamente [en línea]. <<http://www.gestiopolis.com/el-proceso-de-comunicacion-como-comunicarse-efectivamente/>> [Citado el 12 de Abril de 2015].

Al identificar las barreras de enseñanza en el proceso Comunicativo - Educativo del programa Formación Integral para los beneficiarios. **Comunicación interpersonal** Ruido observado dentro de la realización del taller 30% **Proceso de comunicación** Presencialidad de los actores del proceso de comunicación 10% Para Rizo dentro del proceso de comunicación se debe estar “juntamente, en unión, en compañía de, con, juntos, mutuamente” <sup>132</sup> , y siguiendo esa misma línea, acota que esta “se refiere al intercambio de hechos, actividades y movimientos.”<sup>133</sup> **Comunicación** Actores que participan dentro del taller 7%

Al identificar las barreras de enseñanza en el proceso Comunicativo - Educativo del programa Formación Integral para los beneficiarios. **Educación** Problematizar y problematizarse dentro del proceso de aprendizaje 45% sobre esto Kaplún agrega:

*Porque solo participando, involucrándose, investigando, haciéndose preguntas y buscando respuestas, problematizando y problematizándose, se llega realmente al conocimiento. Se aprende de verdad lo que se vive, lo que se recrea, lo que se reinventa y no lo que simplemente se lee y se escucha*<sup>134</sup>

**Comunicación interpersonal** Nivel de conocimiento de los actores del proceso de comunicación 22% Berlo<sup>135</sup>, aclara que la fuente codificadora piensa estratégicamente lo que va a decir, buscando afectar al otro, lo hace teniendo en cuenta sus habilidades comunicativas, sus actitudes, su nivel de conocimiento y la posición que ocupa dentro del sistema social **Comunicación** Actores que participan dentro del taller 7%

#### 4.3 SISTEMATIZACIÓN

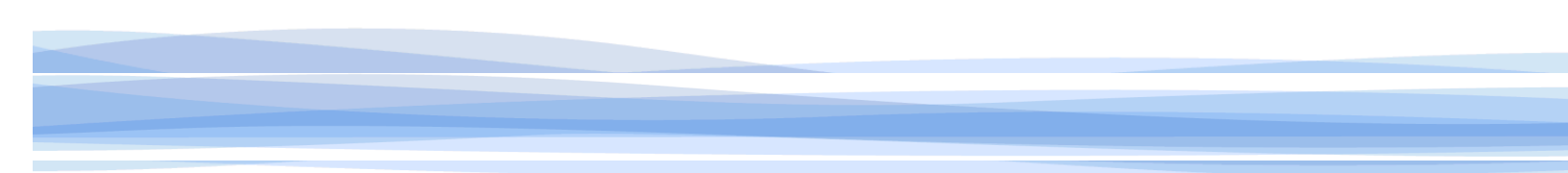
---

<sup>132</sup> RIZO, Marta. Comunicometodología y comunicación interpersonal. Presencias y ausencias en la comunicología mexicana. Mexico. Agosto- Octubre, 2009. Obtenido de internet el día 10 de abril de 2015 (Razón y Palabra. Número 67). Disponible en <http://www.razonypalabra.org.mx/N/N67/actual/2mrizo.html>

<sup>133</sup> Ibid., Número 67.

<sup>134</sup> KAPLÚN, Mario. Una pedagogía de la comunicación. Madrid: Ediciones De La Torre, 1998. p.17

<sup>135</sup> BERLO, K., David. El proceso de la comunicación. Introducción a la teoría y a la práctica. Librería “El Ateneo” Editorial. 1990, p. 30.



Se apreció dentro del proceso de comunicación que las percepciones de los actores en relación a los hechos generales y particulares que se observaron dentro del taller, son cercanas, proporcionales y acordes a lo observado durante el desarrollo del mismo.

Se identificó en el proceso Comunicativo – Educativo, que la manera en la que se involucran los actores dentro del proceso de aprendizaje y su motivación para participar, son altos y aportan al proceso de aprendizaje, por lo tanto, facilita la interacción dentro del espacio de enseñanza, lo cual es directamente proporcional, pues la enseñanza facilita la interacción.

Dentro de las características que tiene el proceso de Comunicativo - Educativo del programa Formación Integral, se encontró que los mensajes enviados dentro del taller y la inteligibilidad del proceso comunicativo, en relación a cómo perciben las beneficiarias los mensajes dentro del taller, es muy importante y aportante para su resocialización.

Se identificó que las **actitudes** comunicativas de los actores del proceso de comunicación interpersonal, responden a las necesidades de las participantes dentro del proceso de comunicación, permitiendo la efectividad de la enseñanza en el programa Formación Integral.

Se pudo percibir que las beneficiarias frecuentemente se dan a la tarea de investigar, indagar y cuestionarse dentro del taller para llegar al proceso de aprendizaje, debido a que el nivel de conocimiento de los actores del proceso varía y eso posibilita el intercambio de percepciones.

En el proceso Comunicativo - Educativo del programa Formación Integral, los medios por los cuales se emiten los mensajes dentro del taller, pese a que son pocos, en relación a la didáctica desarrollada dentro del taller, logran compensar proporcionalmente las necesidades de aprendizaje de las participantes.

Desde las percepciones de las talleristas dentro del proceso de comunicación se constató que es equitativa, respecto a la motivación para participar por parte de las beneficiarias que aporta al proceso de aprendizaje.

Se pudo observar que el ruido dentro de la realización del taller es una tendencia del programa Formación Integral, en relación a los actores quienes principalmente aportan al ruido, y esto contribuye a una de las barreras dentro del proceso de aprendizaje.

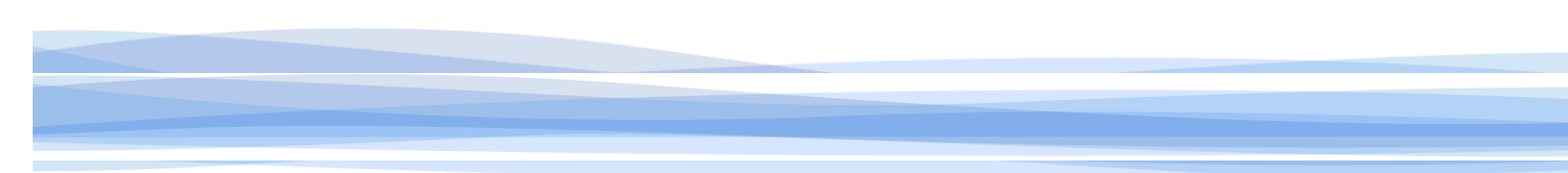
Al indagar acerca de las barreras de enseñanza en el proceso Comunicativo - Educativo del programa *Formación Integral* para los beneficiarios, se evidenció que ellas con frecuencia, tienden a problematizar y problematizarse dentro del proceso de aprendizaje, lo que contribuye al nivel de conocimiento de los actores del proceso de comunicación.

#### **4.4 ORGANIZACIÓN DE DATOS CUALITATIVOS PARA EL ANÁLISIS**

Es difícil hacerse una idea general de la historia de una ciudad como Medellín, que sigue luchando por consolidarse como punto de referencia mundial en todo lo que tiene que ver con Innovación y desarrollo, que ha modificado sus condiciones poblacionales y sobre todo ha reacomodado sus lógicas habitacionales para expandirse, con el fin de acoger en su seno a un número de habitantes que día a día siguen llegando a la ciudad más Innovadora del mundo en busca de oportunidades.

Dividida en 16 comunas, hasta el momento cuenta con 2'508.452 habitantes, de los cuales 6.235 pertenecen al barrio María Cano, más conocido como Carambolas, ubicado en la zona nororiental de la ciudad de Medellín, comuna 3 – Manrique.

En una ciudad como Medellín, que ha sido una de las ciudades protagonista de la violencia en los escenarios de conflictos como ocurre dentro de sus distintos

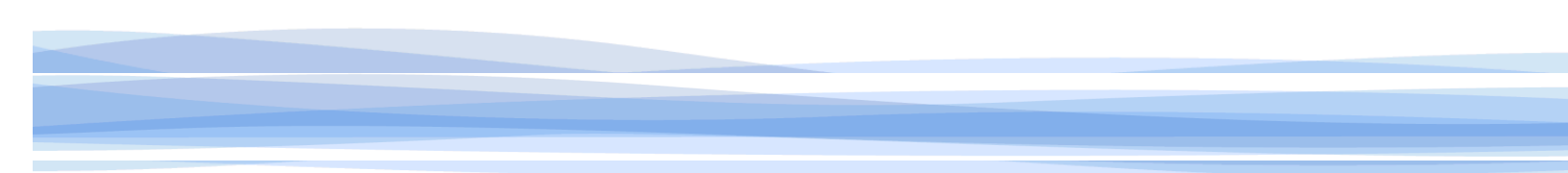


barrios, Carambolas, que además de haber atravesado el flagelo de la violencia durante varios años y de estar conformado por población desplazada, cuenta con un alto índice de pobreza no sólo material, sino en valores, educación, etc. Adentrarse en Carambolas es relativo a perderse dentro de unas lógicas de un universo simbólico diferente. Sus calles, generosamente estrechas y empinadas, fachadas de casas a medio construir entre tablas y ladrillos, la música que se pierde entre saludos, conversaciones y pitos de vehículos, son algunas de las particularidades del panorama del barrio.

En este contexto nacen iniciativas que desean ser una respuesta a las necesidades que surgen de dichas condiciones. Éstas se dan por distintas asociaciones, fundaciones y organizaciones gubernamentales o no, que tienen interés en brindar ayuda a estos públicos vulnerables para la construcción de una sociedad más cívica por medio de distintos procesos formación.

En ese esfuerzo de una ciudad que le apuesta al desarrollo y lucha por las problemáticas naturales que brotan de su expansión desaforada, se desprende un reto para la resocialización en un contexto de pobreza, bajo nivel educativo y desatención por parte del gobierno, que contribuye naturalmente al aumento de otras problemáticas como la delincuencia, etc. Por esto el MVC (Movimiento de Vida Cristiana) a través de la Fundación Solidaridad en Marcha, desde el Centro Solidario Juan Pablo II ubicado en el barrio Carambolas, realiza una serie de proyectos encaminados a la promoción integral del ser humano y desde allí nacen una serie de programas de resocialización y actividades como respuesta a las necesidades de esta población.

Es así como encontramos familias numerosas, donde en su mayoría las responsables de la educación y crianza de los niños son las madres y abuelas, quienes generalmente no han tenido acceso a educación formal y se encargan de los deberes de la casa, mientras el hombre es quien lleva la responsabilidad económica. En casos muy particulares sí acceden a educación formal y trabajan, y



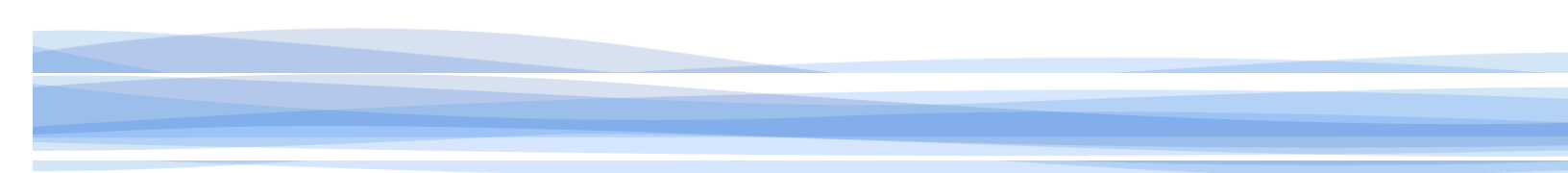
junto a sus madres y abuelas se hacen responsables del cuidado de la familia. Son ellas las protagonistas de este proyecto de investigación, quienes entran en el marco de “madres cabeza de familia” debido al sustento educativo, en valores y formativo que entregan en su hogar.

En ese sentido, el MVC a través de SEM, busca brindarles un espacio en el cuál ellas se sientan incluidas y partes activas de su comunidad, su casa y su familia, reforzando sus valores, potencializando sus habilidades, fortaleciendo sus capacidades, reforzando su autoestima, cambiando su forma de ver y actuar frente a la realidad y formándolas en la fe. Esto, como parte de un proceso de resocialización de las madres cabeza de familia.

En un miércoles común, siendo las 8:00 a.m. o la 1:00 p.m. se abren las puertas del Centro Solidario Juan Pablo II, a esa hora empiezan a llegar las madres cabeza de familia para ingresar al taller “Formación Integral”, un programa que es dirigido sólo a esta población, con el requisito de que estén alfabetizadas mínimamente con lectura y escritura, además de haber participado en otros talleres del Centro Solidario. Ellas deben ser muy constantes en la asistencia, debido a que las faltas sin justificación válida, son causante de su expulsión.

Una vez en los grupos después de los saludos formales e informales, las talleristas que son mujeres con una educación formal superior a las beneficiarias y voluntarias dentro del Centro Solidario, dirigen el taller inicialmente con una oración de bienvenida y luego proceden al desarrollo del taller con las temáticas que se habían dejado iniciadas o temáticas nuevas.

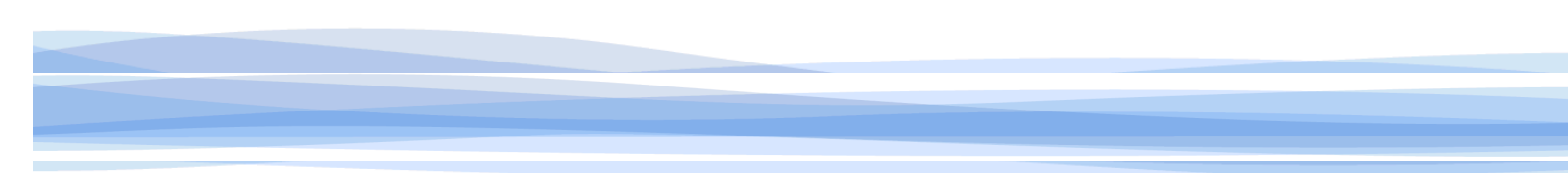
Ya en el desarrollo del taller, se puede percibir cómo dentro del proceso de aprendizaje, las beneficiarias recurren mucho a la comunicación interpersonal (entre sus compañeras) sin omitir el contacto o conocimiento con la tallerista. Esto se debe a que ellas mismas, ven y reconocen en sus compañeras, unos niveles de conocimiento diferentes, por eso prefieren solucionar sus dudas entre ellas y esto las hace muy cercanas.



Las talleristas suelen explicar varias veces las actividades que se proponen en el taller para que las beneficiarias puedan comprender claramente lo que deben hacer. Inicialmente, mientras las compañeras se conocían y entraban en confianza, se veía que las intervenciones y participación dentro del taller eran poco coherentes con el tema que se proponía; sin embargo, a medida que ellas se fueron conociendo, se apropiaron del proyecto y las intervenciones comenzaron a ser más acordes con lo planteado y desarrollado por las talleristas enriqueciendo el curso del mismo.

Dentro del proceso de aprendizaje está inmerso el reconocimiento de las madres cabeza de familia que participan en el taller, es por esto al principio se observó que las talleristas debían incitar y motivar a las beneficiarias para que se expresaran y luego, la participación se volvió voluntaria por parte de ellas. A consecuencia de esto se volvió importante y constante hablar entre ellas durante el desarrollo del taller. Aunque en el inicio de la investigación se evidenció como ruido dentro del proceso comunicativo - educativo, se pudo descubrir que el motivo de esas “charlas internas” se debe a que entre ellas buscan solucionar sus dudas antes de recurrir a la tallerista, como una especie de conducto regular inconsciente.

Las beneficiarias mediante la encuesta que se les realizó, manifestaron darle mucha importancia a contestar de manera oportuna las preguntas que la tallerista hacía, pero esto en la observación no se reflejó; generalmente cuando la tallerista pregunta algo de manera puntual, las beneficiarias o no contestan o contestan contando una experiencia que tenga que ver con el tema, así todos deben inferir la respuesta. De igual manera sucedió cuando se analizó la importancia que le dan a la opinión de las compañeras pues en la encuesta contestaron que era “muy importante” la opinión de las otras, pero en realidad suelen interrumpir e ignorar a sus compañeras cuando quieren expresarse, sólo en casos muy puntuales atienden a las opiniones de sus compañeras de manera respetuosa. Esto lo



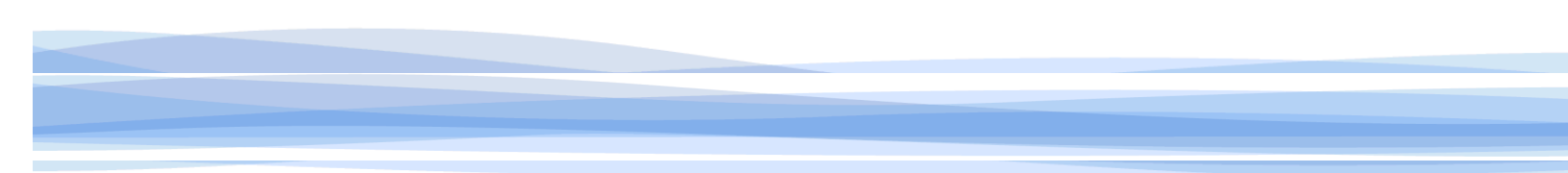
notamos como una debilidad del taller: que no le dan importancia a las opiniones de sus compañeras tanto como sí se la dan a las talleristas.

Por la forma en la que está construido el Centro Solidario, el espacio que las talleristas tienen destinado para realizar el programa es reducido, por esto siempre se organizan de forma magistral o en mesa redonda. Las beneficiarias recurren mucho a la toma de apuntes como un método reconocido de aprendizaje, incluso cuando el taller está planeado para ser práctico y experiencial. En esto cabe resaltar que cuando el tema o metodología se realiza más experiencial y dinámico, las beneficiarias son mucho más participativas e involucradas en el proceso de aprendizaje, levantan la mano, interrumpen las intervenciones, siempre quieren hablar de su vida personal y mostrar su punto de vista.

Dentro de la participación en el taller, el humor es un recurso educativo para apropiarse del aprendizaje, hacen chistes y tienen la capacidad de reírse de ellas mismas y sus vivencias, además de que les sirve como un recurso para distensionarse dentro de la clase. Es importante contar que las talleristas entienden la importancia de tener una comunicación interpersonal con las beneficiarias y llevarla a un fin asertivo, de hecho, se resalta como cualidad de este proceso comunicativo- educativo, la paciencia y el trato sin prejuicios que tienen las talleristas ante las actitudes o posturas de las beneficiarias.

Llamó mucho nuestra atención que las beneficiarias son muy sensibles a las distracciones y esto es perjudicial para proceso de aprendizaje porque lo dificulta. El espacio donde se realiza el taller es abierto, cercano al ruido de la calle, al pasillo que conecta con la cocina, los baños y las oficinas del Centro Solidario y la entrada principal, esto aumenta las distracciones y el ruido que sucede dentro del taller, alrededor y fuera del mismo.

Además de lo anterior, las beneficiarias suelen cansarse con facilidad cuando se proponen más de dos actividades. Se observó que la disponibilidad de participar y estar en el taller cambia en proporción a la cantidad de actividades propuestas,

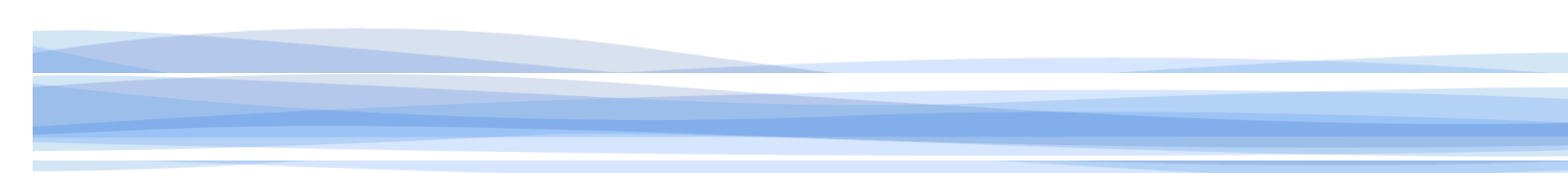


pues se empiezan a incomodar en las sillas, bostezan, hacen mala cara, hacen señas entre ellas y comentan que se quieren ir para la casa. Esto dificulta el proceso de aprendizaje y algo parecido sucede cuando el taller se realiza en el horario de la tarde (entre la 1:00 p.m. y las 3:00 p.m.) puesto que no se puede constatar si las beneficiarias están atentas, distraídas o dormidas; aquí influyen factores como el clima, el sueño, etc., en consecuencia, la participación es prácticamente nula.

Como lo mencionábamos al inicio del texto, las talleristas reconocen constantemente las capacidades de las beneficiarias, sus potencialidades y lo que aportan al proceso de aprendizaje, lo que vemos como un factor común importante dentro del proceso comunicativo- educativo. De hecho, aunque las talleristas tienen una ruta temática para el desarrollo del taller a lo largo del semestre, cada una utiliza una metodología que se acomoda a su grupo y a su personalidad, lo que hace más personalizado el proceso. Razón de lo anterior es que en el primer momento de investigación las beneficiarias se notaban poco participativas, tímidas, distantes del taller y en el segundo momento de investigación, resultado del estímulo de las talleristas se percibió un cambio en la participación, donde incluso las madres cabeza de familia se estimulan unas a otras para que se dé.

Aunque la mayoría de las beneficiarias sí reconocen la realidad del taller, nos encontramos dentro de la investigación, que las actitudes de ciertas participantes, son bastante aisladas de la realidad del proceso, por ejemplo, una participante no reconoce las dificultades tales como el ruido, las distracciones, entre otras que hay dentro del taller, mostrando un proteccionismo hacia la Fundación y lo que ella piensa que pueda perjudicar a ésta(Fundación). Además, este fenómeno se da por no aceptar que ellas mismas (beneficiarias) dificultan el funcionamiento adecuado del taller.

Una de las particularidades encontradas en la investigación, es que sólo dos personas reconocen que las opiniones de la tallerista no son importantes, mientras



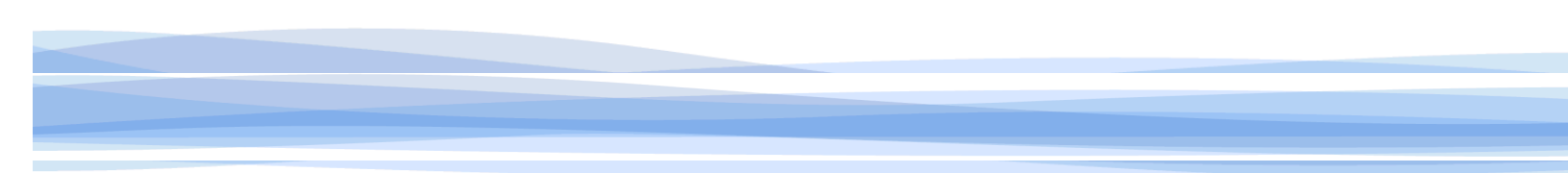
que en lo observado se nota todo lo contrario, pues es más relevante la opinión de la tallerista que de las compañeras. Por ejemplo, cuando las talleristas están hablando desde su experiencia o refieren su opinión, obtienen mayor atención de las beneficiarias. Esto nos dio a entender que las participantes aprenden y atienden más desde la experiencia que desde lo conceptual.

Otra particularidad encontrada es que generalmente reconocen la importancia que tienen valores fundamentales como el respeto y la tolerancia dentro del taller. Esto es un factor diferente debido a que, en lo observado, no se manifiesta que ninguna vaya en contra de las normas propuestas en el taller, tales como la puntualidad, levantar la mano, respetar la opinión de las compañeras y las talleristas, no abusar de la confianza de nadie. Sin embargo, para ellas no es una falta de respeto omitir las opiniones de las compañeras.

Cuando el tono de las talleristas es amable, respetuoso, afectivo y cercano, notamos que potencializa el proceso comunicativo - educativo, solo en ocasiones se pudo observar que las talleristas deben levantar la voz para llamar la atención de las beneficiarias y enfocarlas en el desarrollo de las actividades.

En algunas ocasiones, una sola tallerista debe asumir la formación de dos grupos en un mismo espacio, por algún motivo. Aquí pudimos observar que dificulta el desarrollo del taller y al mismo tiempo la concentración y el aprendizaje de las madres cabeza de familia, debido a la cantidad de personas dentro del taller y que no reconocen a todas las participantes dentro del mismo, esto nos indicó que son sensibles a los cambios.

Destacamos que el método que utilizan las talleristas para evaluar sus procesos comunicativos – educativos y medir, que la ayuda que proporcionan a las beneficiarias sirve, es espontáneo. Es decir, a través de preguntas, sugerencias y reflexiones sobre la vida familiar, espiritual y personal de las beneficiarias, es como las talleristas miden qué tanto se han apropiado de los conocimientos propuestos y la evolución que tienen dentro del proceso. Además, se hace

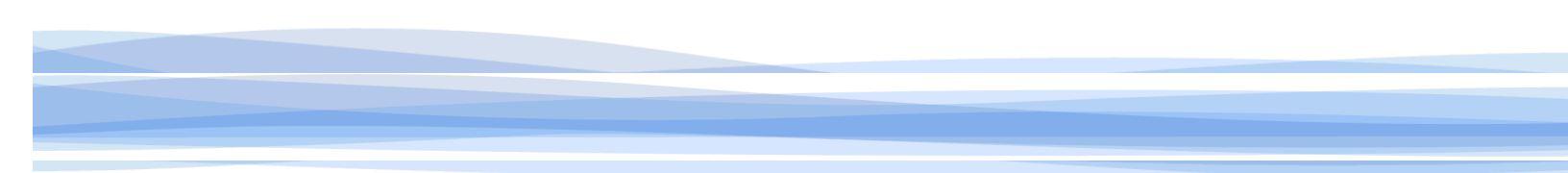


recolección y devolución de los materiales de clase (papelógrafos, cuadernos, trabajos, etc.).

Por la forma en la que cada tallerista desarrolla el taller, notamos que cada una de ellas usa un tono de amabilidad, cortesía, afecto y cercanía; y aunque son ellas quienes tienen la autoridad dentro del taller, logran sostener una comunicación horizontal, donde ambas partes aportan en el proceso de aprendizaje y construyen desde ahí. En este sentido la cercanía que les brindan las talleristas, permite a las beneficiarias un clima de confianza para hablar de sus asuntos personales y solución de sus conflictos dentro y fuera del taller. Además, las beneficiarias son participativas, transparentes y activas sin miedo de expresar lo que piensan tal y como lo piensan y lo sienten. Esto es para nosotros lo que diferencia este proceso de aprendizaje de otros.

En el Centro Solidario Juan Pablo II, se ha generado un ambiente de familia entre los participantes del taller Formación Integral, en el que están atentas a los problemas y dificultades que suceden con ellas, lo cual se nota claramente cuando alguna compañera falta al taller, y tanto las talleristas como las beneficiarias indagan por ausencia.

Este proceso de resocialización en el que se encuentran inmersas las beneficiarias del barrio Carambolas, no tiene un sistema formal de retroalimentación de los objetivos logrados dentro del taller, sino que sucede de manera informal. La forma de descubrir que realmente funciona lo que están haciendo con las beneficiarias, es dialogando y discutiendo entre talleristas sobre lo que sucede en el taller y cómo mejorarlo. También se pudo observar a lo largo de la investigación que, dentro del programa Formación Integral, inconscientemente tienen establecidos unos métodos para la participación, la retroalimentación y las metodologías, pero no los reconocen como formales puesto que se han ido consolidando durante el proceso de formación y nadie los ha impuesto.



Vemos entonces que, en los esfuerzos por construir y cambiar como habitantes de la ciudad, encontramos procesos como los que se llevan a cabo dentro del Centro Solidario Juan Pablo Segundo. Estos espacios que benefician a un grupo pequeño de personas, pero que aporta a los cambios de realidad de estas mismas, y a su vez impactan socialmente a quienes los rodean, en este caso la familia, amigos y su comunidad cercana.

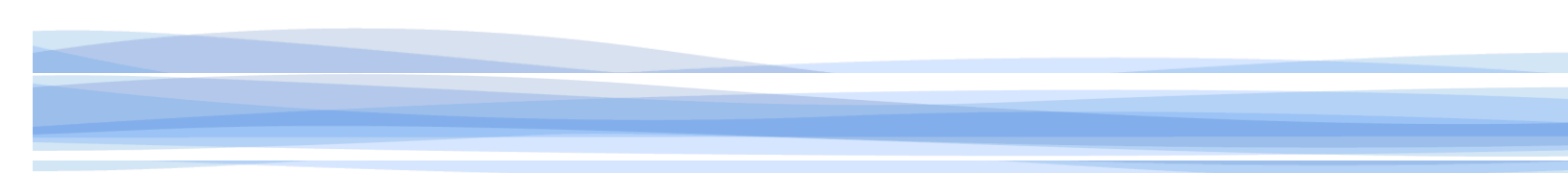
## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En la subcategoría Comunicación-Educación se pudieron recoger algunas características de participación comunes entre las beneficiarias, estas características están compuestas por la apreciación que tienen las talleristas acerca de dicho ítem, dentro del taller de Formación integral.

Las talleristas manifiestan que la participación dentro del taller es activa, generalmente motivada por el hecho de que las beneficiarias pueden compartir sus experiencias de vida y esto les permite alejarse de la timidez con la que frecuentemente asisten a los talleres. Así mismo ellas exponen que, aunque las beneficiarias son dispersas y se distraen con facilidad, se adaptan fácilmente a los temas propuestos en los talleres.

Por su parte las beneficiarias acerca de la participación dentro del taller, manifiestan que la timidez está basada en que les da pena hablar en público; sin embargo, desde lo observado a través de otros instrumentos, lo que las cohibe es su nivel socioeducativo, debido a cómo se perciben ellas frente a sus compañeras y las talleristas. Se pudo notar que las ocasiones en las que el tema es experiencial, ellas son más participativas, polémicas e involucradas en el tema.

En la participación las beneficiarias manifiestan aprovechar cualquier espacio dentro del taller para expresarse con sus compañeras, a veces dejando de lado los momentos que la tallerista propone para la intervención, de este modo, los espacios de participación son espontáneos, no estructurados. Incluso, inconscientemente tienen un conducto regular, en el cual delegan la vocería en las compañeras que, según ellas, son más prestas al aprendizaje, despejando las dudas que surjan primero con las compañeras, antes que a la tallerista.



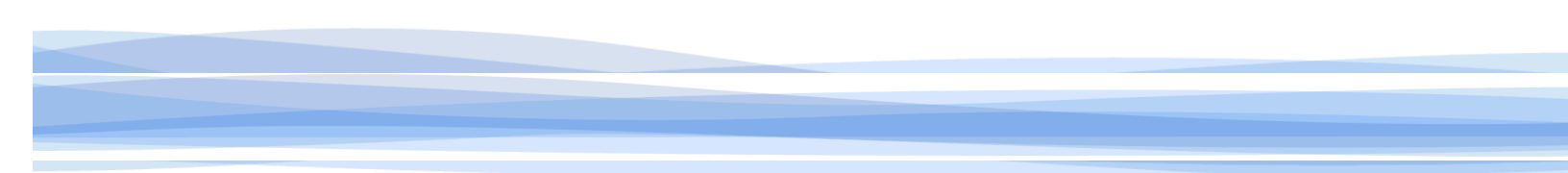
Se observó que en cuanto más pequeño sea el grupo, la interacción fluye de manera más rápida y eficiente. Las experiencias propias expresadas dentro las sesiones, son un estímulo para las participantes tímidas, de este modo el grupo se vuelve más participativo y receptivo, esto a su vez ayuda a la tallerista en ocasiones a direccionar o sumergirse en el tema propuesto, además de que les funciona como una herramienta para interiorizar el mensaje.

Dentro de las dificultades evidenciadas y manifestadas por los entes involucrados en el taller *F.I.* está el ruido como uno de los factores que más causa distracción y afecta el proceso de aprendizaje, las beneficiarias destacan el ruido de la calle y de la cocina. El ruido que generan ellas mismas según lo observado en las sesiones del taller, aunque no lo reconocen explícitamente, es otro factor de dispersión que entorpece no sólo su proceso de aprendizaje sino también el proceso de comunicación dentro de la formación, debido a que ignoran las intervenciones de sus compañeras;

Lo anterior se debe a que las participantes son muy observadoras, expectantes mientras la tallerista habla y da las indicaciones del proceso que se llevará a cabo en la sesión, lo cual juega en su contra porque no solo son expectantes a lo que ocurre dentro sino a lo que ocurre en su entorno.

Sobre los mensajes que se les quiere transmitir en los talleres, las beneficiarias mencionan que los entienden, lo aceptan y captan, y una de las formas de apropiación del aprendizaje que se observa es el humor, pues este les sirve para llenar los espacios en los que hay poca participación, silencios, traer algún tema a colación, hacer memoria del contenido del taller, entre otros.

Cabe resaltar que con recurrencia las manifestaciones de afecto a través de un lenguaje cariñoso, cercano y amable con las participantes es un elemento



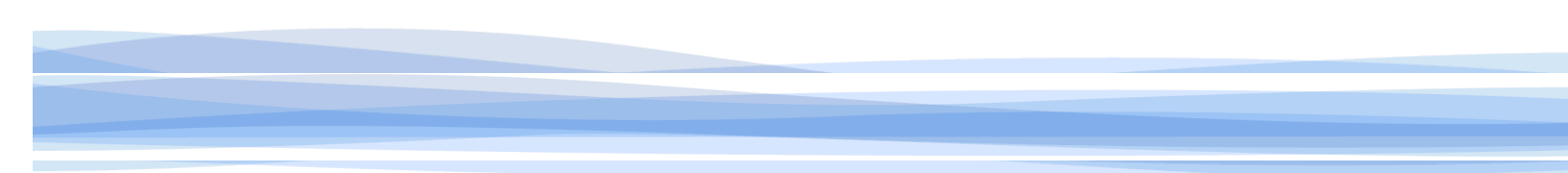
importante en la construcción del aprendizaje. De este modo, los comentarios que hacen las compañeras, el lenguaje cercano de la tallerista y la forma en que las participantes perciben a la tallerista como un modelo a seguir, dentro del proceso de aprendizaje, coadyuvan a que las beneficiarias no solo capten el mensaje, sino que se apropien de él y produzcan cambios en su conducta.

Ahora, dentro de la subcategoría Comunicación interpersonal encontramos el ítem de la interacción, en el cual las talleristas expresan que, aunque las beneficiarias son un poco tímidas, esto no es impedimento para acercarse a ellas a solicitar ayuda mediante las asesorías que brindan dentro del centro solidario. Quizá se debe a que las participantes reconocen en las talleristas mucha disponibilidad y deseo de ayudarlas, lo cual se sustenta en la observación no participante, puesto que recurrentemente casi como una costumbre, las beneficiarias buscan a la tallerista al finalizar el taller y se quedan conversando entre ellas.

En esto último también se evidencia, que le confieren un rol de autoridad a la tallerista, pues la tienen en figura de respeto, y confianza, por ello las buscan no solo para resolver las dudas de la formación sino para solucionar conflictos personales.

Generalmente se pudo observar que entre las beneficiarias existe un clima de confianza y compañerismo, basado en los valores como el respeto, la tolerancia, la amistad, entre otros. Esto lo definen ellas mismas como buena comunicación, puesto que se ven como una familia dentro del taller.

A medida que avanza la formación, se puede observar cómo las conductas de interacción, como levantar la mano, esperar la palabra del otro, la escucha, entre otros, son normas de las que se van apropiando poco a poco, como se evidencia en las entrevistas realizadas y se corrobora en la observación cuando las participantes se expresan respetuosamente entre ellas.



En favor del tono de cercanía que se utiliza para relacionarse, entre talleristas y beneficiarias, las talleristas hablan desde su experiencia de vida, y esto es un factor clave para el feedback dentro de la interacción.

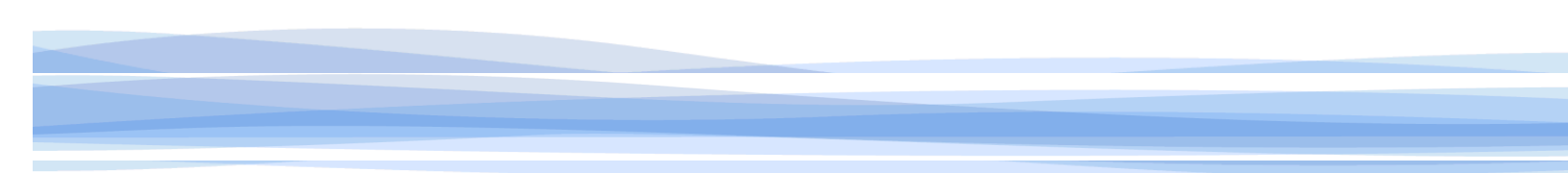
Otra de las subcategorías percibidas en la investigación, fue el proceso de comunicación, donde las talleristas notan que la forma de llevar a cabo sus procesos de interacción y la forma de relacionarse, ayudan al crecimiento personal de las beneficiarias. Estas últimas por su parte mencionan que los ejemplos constantes, y los ejemplos sencillos que utilizan las talleristas, funcionan para que haya una claridad en el mensaje.

Debido al ruido que se genera dentro del proceso de comunicación, es decir los comentarios a destiempo, las intervenciones fuera de lugar, o las interacciones grupales al tiempo en el que habla la tallerista, este debe, en ocasiones repetidas, levantar el tono de voz para indicar autoridad y atención ante las beneficiarias.

Un factor repetitivo en el proceso de comunicación son los ruidos externos, tales como: los buses que pasan en frente, los pitos de los vehículos, la bulla de la gente que pasa afuera, las distracciones en el pasillo y el ruido de la cocina, perjudican el mismo. Esto se ha evidenciado tanto en la observación no participante, como a través de las entrevistas.

Las beneficiarias reconocen ser voluntarias para expresarse, participar y comunicarse dentro del taller, lo cual evidencia que el proceso de comunicación se da en el marco de la confianza, esto debido a que tanto ellas como las talleristas tratan temas personales tanto en el taller como en las asesorías.

En la subcategoría Educación, identificamos el indicador de los métodos de planeación, en el cual las talleristas manifestaron que el proceso de formación es de construcción mutua, mientras que las beneficiarias expresaron que en esa



construcción unas son más participativas que otras, y tienen en cuenta los momentos en los que se debe escuchar y en los que se habla. Además de que la participación es constante en el proceso.

Otro de los métodos de planeación es la preparación del tema por parte de las talleristas, de la cual basadas en la observación podemos decir que es personal y espontánea, no es impuesta ni sugerida por el MVC, lo cual se evidencia en las entrevistas, puesto que cada tallerista tiene una forma de manejar el proceso de formación.

Además, las herramientas utilizadas en el aula son muy básicas, aunque en Centro Solidario, posee recursos audiovisuales como video beam, las talleristas solo hacen uso del tablero, del cual se valen para hacer el refuerzo de los temas no entendidos a través de ejemplos y frases concretas.

El modo de retroalimentación que se pudo recoger en la investigación, fue mediante el uso de los instrumentos tales como: el tablero, el cuaderno y la repetición. De esta manera a las beneficiarias se les facilita el aprendizaje, y tanto para ellas como para las talleristas son herramientas apropiadas para aprender. Estos tres instrumentos como método también les sirven a las talleristas para hacer un seguimiento del proceso formativo.

De la metodología que utilizan las talleristas, a pesar de ser espontánea y diferente según cada una, tiene unos ritos establecidos que marcan momentos específicos e importantes dentro del taller, como el momento de oración, pasar lista y el refrigerio. Dentro de éstos la oración juega un papel importante para las beneficiarias, quienes manifiestan que es más que un rito, es un estímulo para su crecimiento dentro del taller.

En el proceso de formación, se han establecido algunas reglas que ayudan al orden y al manejo del tiempo y espacio dentro del taller. El levantar la mano para pedir la palabra y escuchar a quien habla, son las principales normas en cuanto a

la interacción, lo cual les funciona como una herramienta pedagógica, pues siempre se pregunta y se responde sobre el tema que se está hablando.

A su vez, respecto al uso del espacio, hay que decir que siempre el mismo (tipo magistral: Tallerista enfrente con apoyo del tablero, beneficiarias en mesa redonda o tipo salón), sin embargo las beneficiarias no lo manifiestan como una dificultad para el proceso de aprendizaje, pero por otra parte, prefieren las actividades en pequeños grupos e incluso destacan que gran parte de su aprendizaje está arraigado a este método porque ellas son quienes construyen solas el aprendizaje (a través de comentarios, preguntas a sus compañeras o historias sobre el tema)

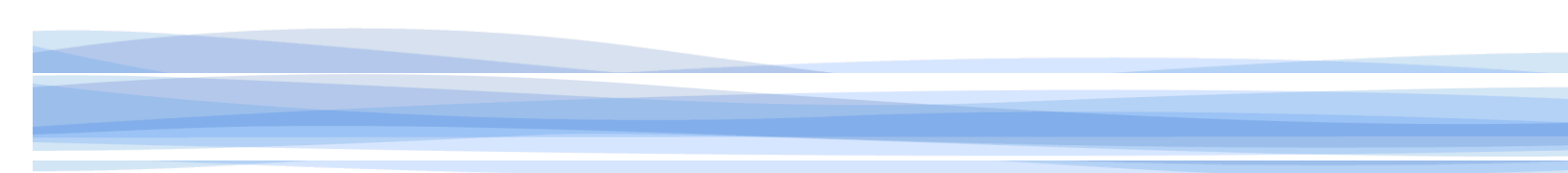
Se pudo percibir como una dificultad para el proceso de aprendizaje que el horario de la tarde (1:00 a 3:00 p.m.) no facilita la concentración de las beneficiarias.

Por último, sobre la manera de medir que las beneficiarias alcancen los objetivos propuestos durante el proceso de formación es informal y mediante la conversación, es decir, no hay una estructura formal en la que se pueda evaluar a las beneficiarias, sin embargo, espontáneamente ellas manifiestan un cambio personal y familiar, que da como resultado un crecimiento a nivel espiritual y en lo referente al proceso de escucha y habla de cada una.

## **5.1 RECOMENDACIONES**

Con base en las dificultades encontradas durante el proceso de recolección y análisis de la información, se recogieron las siguientes recomendaciones:

Debido a que el salón de formación donde se realiza el taller Formación Integral, está ubicado en la entrada del Centro Solidario, donde además están las oficinas, recurrentemente muchas personas pasan mientras se desarrolla el taller, esto dificulta la concentración de las participantes, y afecta la manera en la que se



desenvuelve el taller. De tal modo que la recomendación es: crear una división, poner puertas o reubicar el espacio donde se realiza la formación.

En orden a lo anterior, se recomienda que no se haga uso de la cocina, o que se eviten ruidos como licuadoras, o música dentro del espacio, para no afectar la dinámica de la formación. Adicionalmente se sugiere que, en el momento de realizar reformas al Centro Solidario, se escoja otro día de la semana que no sea el miércoles, para no interferir con el taller.

Sobre la hora de realización de una de las sesiones del taller (1:00 p.m. a 3:00 p.m.) se recomienda, crear estrategias de aprendizaje más didácticas, para evitar que las beneficiarias no se duerman, y estén más activas durante la clase.

De acuerdo a lo que se pudo recoger en el proceso de investigación, se sugiere que las talleristas, busquen dinámicas más activas para propiciar la participación de las beneficiarias dentro de la formación, de esta forma el proceso no será tan lineal e involucrará más a las participantes.

También se recomienda que se haga uso frecuente de las actividades en grupo, donde las beneficiarias utilicen herramientas diferentes al papelógrafo y marcadores para la construcción y apropiación del aprendizaje.

Especialmente se recomienda que dentro del desarrollo del taller se brinde un espacio de interacción propiamente para las beneficiarias, esto con el fin de intercambiar opiniones, despejar dudas y fortalecer los lazos entre ellas. De esta manera podrían reducir el ruido ocasionado por ellas dentro de la formación.

## 6. PRODUCTO RESULTADO DE INVESTIGACIÓN

### 6.1 PRESENTACIÓN

El presente plan de comunicaciones, tiene como objetivo mejorar los procesos comunicativos- educativos, del programa *Formación Integral*, para la resocialización de las madres cabeza de familia en el Centro Solidario Juan Pablo II, del barrio Carambolas. En este, se reconocerán las debilidades, fortalezas y oportunidades del taller, con el fin de aportar a la reconstrucción y formalización de los procesos que se llevan a cabo dentro del mismo.

### 6.2 JUSTIFICACIÓN DEL PRODUCTO

La propuesta es realizar una ruta que conduzca a mejorar la eficiencia del taller Formación Integral, de manera consciente, evaluable y medible para que la Fundación Solidaridad en Marcha, pueda formalizar sus programas de resocialización, además de verificar el impacto y resultados de sus procesos comunicativos – educativos.

Así entonces, se propone la creación de un plan de comunicaciones, donde podrán encontrar una ruta que los acerque a la estandarización y mejoramiento del taller, basados en el proyecto de investigación: El proceso de comunicación – educación del Movimiento de Vida Cristiana (MVC). Estudio de caso: programa Formación Integral para la resocialización de las madres cabeza de familia del barrio Carambolas en Medellín.

### 6.3 DESCRIPCIÓN DEL DISEÑO O ELABORACIÓN DEL PRODUCTO

#### 6.3.1 Matriz DOFA

Debilidades:

- El auditorio donde se realizan los talleres es un espacio que dificulta el taller.

- Ruido que se hace en la cocina.
- No se hace disposición a tiempo del espacio de trabajo para las beneficiarias.
- La hora en que se realiza el taller de la jornada de la tarde: 1:00 p.m.
- Didáctica que se aplica en los talleres es muy pasiva y no permite que las beneficiarias estén completamente involucradas.
- No se recalcan y respetan las normas básicas (escucha, atención, levantar la mano, entre otras)
- Falta de interés por la opinión de las compañeras por parte de las beneficiarias.
- No existe espacio de dispersión y reconocimiento, además del taller, entre las beneficiarias. Esto propicia ruido en el transcurso del taller.
- Cuando el grupo aumenta de participantes significativamente, se distraen más fácil las beneficiarias.
- Cuando se hacen muchas actividades dentro del taller, se desesperan por terminar la jornada.
- Las talleristas caen en lo permisivas en orden y normatividad.
- No se tiene estructurada una forma de evaluación de los procesos que se llevan a cabo dentro del taller.
- No hay un cronograma establecido para los temas y actividades.

#### Fortalezas:

- Tanto beneficiarias como talleristas tienen un manejo del humor dentro del taller, para dinamizar el espacio.
- Cercanía entre las talleristas y beneficiarias.
- Enfoque de la espiritualidad que tienen dentro del taller y en el Centro Solidario Juan Pablo II.
- Lenguaje sencillo y cercano que manejan las talleristas para hacerse entender.

- Se brinda un espacio y tiempo de conversación y acompañamiento para las beneficiarias por parte de las talleristas.
- El tiempo es optimizado para las actividades, es decir, se trabaja toda la sesión.
- Se incita y se abren espacios de participación y conversación (acerca del tema) dentro del taller.
- La diferencia de niveles educativos enriquece los procesos pedagógicos y relacionales.
- Todas las beneficiarias comparten el rol de la maternidad y esto ayuda a que se sientan en confianza dentro del taller.
- Espontaneidad tanto de talleristas como beneficiarias.
- Cada tallerista es libre de planear su taller de acuerdo a las necesidades y avances que observa en su grupo.
- Se reconoce a las beneficiarias dentro del taller como personas, madres, mujeres y/o profesionales.
- Trato personalizado que tienen las talleristas con las beneficiarias.
- Comparten y aprenden desde su experiencia personal.

#### Oportunidades:

- Son la única ayuda integral en la zona (fe-material-educativo)
- Replicar desde las madres el trabajo de taller en sus núcleos familiares.
- Impacto que causan las madres cabeza de familia en su familia y comunidad.
- Formar un plan de evaluación sobre los procesos comunicativos – educativos del programa *Formación Integral*.
- Las talleristas son voluntarias para dar el taller.
- Se pueden crear espacios diferentes al taller formativo para que las madres cabeza de familia se relacionen.

Amenazas:

- Contexto cultural de violencia y maltrato en el barrio.
- La cantidad de responsabilidades que tienen las beneficiarias les dificulta a veces asistir al taller.
- El ruido que hay alrededor del Centro Solidario Juan Pablo II.

### 6.3.2 **Objetivos del plan:**

#### **Objetivo general**

Mejorar el proceso comunicativo- educativo, del programa *Formación Integral*, para la resocialización de las madres cabeza de familia del barrio Carambolas.

#### **Objetivos específicos.**

Establecer indicadores de calidad para verificar la efectividad del taller *Formación Integral*.

Estructurar una ruta para fortalecer las debilidades y potencializar las fortalezas que tiene el programa *Formación Integral*.

Proponer un cronograma donde se tengan en cuenta las temáticas, actividades y evaluaciones, sin perder la libertad de cátedra de las talleristas.

6.3.3 **Bases y estrategias del plan de comunicaciones.** (Ver el plan de comunicaciones completo en el anexo n° 18 del CD)

6.3.4 **Plan de acción para el taller Formación Integral.** (Ver el plan de comunicaciones completo en el anexo n° 18 del CD)

6.3.5 **Presupuesto.** (Ver el plan de comunicaciones completo en el anexo n° 18 del CD)

### 6.3.6 Propuesta para el taller Formación Integral. (Ver el plan de comunicaciones completo en el anexo n° 18 del CD)

## 6.4 PRODUCTO

El producto de investigación se encuentra en el Anexo 18 del CD, en la carpeta Producto.

#### PLAN DE COMUNICACIONES PROGRAMA FORMACIÓN INTEGRAL CENTRO SOLIDARIO JUAN PABLO II – BARRIO CARAMBOLAS.

##### 1. PRESENTACIÓN

El presente plan de comunicaciones, tiene como objetivo mejorar los procesos comunicativos- educativos, del programa *Formación Integral* para la resocialización de las madres cabeza de familia en el Centro Solidario Juan Pablo II, del barrio Carambolas. En este, se reconocerán las debilidades, fortalezas y oportunidades del taller, con el fin de aportar a la reconstrucción y formalización de los procesos que se llevan a cabo dentro del mismo.

##### 2. JUSTIFICACIÓN DEL PRODUCTO

La propuesta es realizar una ruta que conduzca a mejorar la eficiencia del taller Formación Integral, de manera consciente, evaluable y medible para que la Fundación Solidaridad en Marcha, puedan formalizar sus programas de resocialización, además de verificar el impacto y resultados de sus procesos comunicativos – educativos.

Así entonces, se propone la creación de un plan de comunicaciones, donde podrán encontrar una ruta que los acerque a la estandarización y mejoramiento del taller, basados en el proyecto de investigación: El proceso de comunicación – educación del Movimiento de Vida Cristiana (MVC). Estudio de caso: programa Formación Integral para la resocialización de las madres cabeza de familia del barrio Carambolas en Medellín.

##### 3. DESCRIPCIÓN DEL DISEÑO O ELABORACIÓN DEL PRODUCTO

###### 3.1 Matriz DOFA

Debilidades:

- ☒ El auditorio donde se realizan los talleres es un espacio que dificulta el taller.
- ☒ Ruido que se hace en la cocina.
- ☒ No se hace disposición a tiempo del espacio de trabajo para las beneficiarias.
- ☒ La hora en que se realiza el taller de la jornada de la tarde: 1:00 p.m.
- ☒ Didáctica que se aplica en los talleres es muy pasiva y no permite que las beneficiarias estén completamente involucradas.
- ☒ No se recalcan y respetan las normas básicas (escucha, atención, levantar la mano, entre otras)
- ☒ Falta de interés por la opinión de las compañeras por parte de las beneficiarias.
- ☒ No existe espacio de dispersión y reconocimiento, además del taller, entre las beneficiarias. Esto propicia ruido en el transcurso del taller.
- ☒ Cuando el grupo aumenta de participantes significativamente, se distraen más fácil las beneficiarias.
- ☒ Cuando se hacen muchas actividades dentro del taller, se desesperan por terminar la jornada.
- ☒ Las talleristas caen en lo permisivas en orden y normatividad.
- ☒ No se tiene estructurada una forma de evaluación de los procesos que se llevan a cabo dentro del taller.
- ☒ No hay un cronograma establecido para los temas y actividades.

Fortalezas:

- ☒ Tanto beneficiarias como talleristas tienen un manejo del humor dentro del taller, para dinamizar el espacio.
- ☒ Cercanía entre las talleristas y beneficiarias.
- ☒ Enfoque de la espiritualidad que tienen dentro del taller y en el Centro Solidario Juan Pablo II.
- ☒ Lenguaje sencillo y cercano que manejan las talleristas para hacerse entender.

- ☒ Se brinda un espacio y tiempo de conversación y acompañamiento para las beneficiarias por parte de las talleristas.
- ☒ El tiempo es optimizado para las actividades, es decir, se trabaja toda la sesión.
- ☒ Se incita y se abren espacios de participación y conversación (acerca del tema) dentro del taller.
- ☒ La diferencia de niveles educativos enriquece los procesos pedagógicos y relacionales.
- ☒ Todas las beneficiarias comparten el rol de la maternidad y esto ayuda a que se sientan en confianza dentro del taller.
- ☒ Espontaneidad tanto de talleristas como beneficiarias.
- ☒ Cada tallerista es libre de planear su taller de acuerdo a las necesidades y avances que observa en su grupo.
- ☒ Se reconoce a las beneficiarias dentro del taller como personas, madres, mujeres y/o profesionales.
- ☒ Trato personalizado que tienen las talleristas con las beneficiarias.
- ☒ Comparten y aprenden desde su experiencia personal.

Oportunidades:

- ☒ Son la única ayuda integral en la zona (fe-material-educativo)
- ☒ Replicar desde las madres el trabajo del taller en sus núcleos familiares.
- ☒ Impacto que causan las madres cabeza de familia en su familia y comunidad.
- ☒ Formar un plan de evaluación sobre los procesos comunicativos – educativos del programa *Formación Integral*.
- ☒ Las talleristas son voluntarias para dar el taller.
- ☒ Se pueden crear espacios diferentes al taller formativo para que las madres cabeza de familia se relacionen.

Amenazas:

- ☒ Contexto cultural de violencia y maltrato en el barrio.

- ☒ La cantidad de responsabilidades que tienen las beneficiarias les dificulta a veces asistir al taller.
- ☒ El ruido que hay alrededor del Centro Solidario Juan Pablo II.

#### **4. OBJETIVOS DEL PLAN**

##### **Objetivo general**

Mejorar el proceso comunicativo- educativo, del programa *Formación Integral*, para la resocialización de las madres cabeza de familia del barrio Carambolas.

##### **Objetivos específicos.**

Establecer indicadores de calidad para verificar la efectividad del taller *Formación Integral*.

Estructurar una ruta para fortalecer las debilidades y potencializar las fortalezas que tiene el programa *Formación Integral*.

Proponer un cronograma donde se tengan en cuenta las temáticas, actividades y evaluaciones, sin perder la libertad de cátedra de las talleristas.

#### **5. BASES Y ESTRATEGIAS DEL PLAN DE COMUNICACIONES.**

De acuerdo con las características recogidas en la investigación, se plantea una ruta para mejorar el proceso comunicativo – educativo del programa *Formación Integral*, en el Centro solidario Juan Pablo II, basados en las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas anteriormente mencionadas.

La recomendación a la que se apunta es realizar un taller más consciente de sus necesidades y la realidad del entorno y las personas que participan en el mismo, permitiendo que tanto las talleristas y beneficiarias de este proceso se vean favorecidas con la implementación del plan de comunicaciones.

En orden a las necesidades del programa Formación Integral, se proponen las siguientes estrategias:

- ☒ Mejorar el ruido interno generado en el Centro Solidario Juan Pablo II.
- ☒ Disponer adecuadamente el espacio donde se realiza el taller antes de dar inicio.
- ☒ Proponer diferentes metodologías para la aprehensión de los conocimientos y llamar la atención de las beneficiarias.
- ☒ Preparar a las personas que participan en el taller actitudinalmente.
- ☒ Abrir espacios de conversación y relacionamiento entre las beneficiarias.
- ☒ Sistematizar los procesos de evaluación del taller dentro del Centro Solidario como un método de seguimiento para los resultados generales de la formación.
- ☒ Apoyar las actividades con el enfoque de espiritualidad que tienen establecido dentro del taller y el Centro Solidario.
- ☒ Sostener el manejo de lenguaje sencillo, amable y claro que han propuesto para tratar con las beneficiarias.
- ☒ Mantener el taller enfocado a lo experiencial de las beneficiarias para que se puedan seguir identificando y relacionando entre ellas.
- ☒ Formar la apropiación y sentido de pertenencia con el Centro Solidario Juan Pablo II, por parte de las beneficiarias.

#### **6. PLAN DE ACCIÓN PARA EL TALLER FORMACIÓN INTEGRAL.**

- ☒ **Mejorar el ruido interno generado en el Centro Solidario Juan Pablo II.**
  - Evitar hacer ruidos fuertes en la cocina mientras se desarrolla el taller.
  - Evitar el paso constante en el escenario donde se desarrolla el taller.
- ☒ **Disponer adecuadamente el espacio donde se realiza el taller antes de dar inicio.**
  - Antes de iniciar el taller, organizar las sillas, verificar que las persianas estén abajo para evitar ruidos y distracciones externas.

- Encender las luces para realizar el taller
- Las talleristas estén en el auditorio desde el momento exacto del taller, en disposición de espera de las beneficiarias.
- ☒ **Proponer diferentes metodologías para la aprehensión de los conocimientos y llamar la atención de las beneficiarias.**
- Recurrir a actividades más dinámicas que faciliten la aprehensión de conocimientos.
- Variar las actividades para que el espacio no se torne aburrido y lineal.
- Evitar hacer más de 2 actividades una sesión para que las beneficiarias no se sientan saturadas de información.
- ☒ **Preparar a las personas que participan en el taller actitudinalmente.**
- Establecer el tiempo de espera máximo de inicio para el taller para evitar distracciones.
- Recordar en cada sesión las normas básicas de convivencia para el taller (levantar la mano para pedir la palabra, no interrumpir a las compañeras, la hora de llegada, entre otras)
- ☒ **Abrir espacios de conversación y relacionamiento entre las beneficiarias.**
- Propiciar espacios de relacionamiento fuera del taller, como reuniones o actividades, en donde las beneficiarias se puedan conocer más y fortalezcan el lazo comunitario.
- Escoger una de las sesiones del taller para que las beneficiarias se reconozcan entre sí.
- Realizar un espacio concreto en las sesiones para que las beneficiarias puedan hablar entre ellas y así se eviten las interrupciones dentro del taller.
- ☒ **Sistematizar los procesos de evaluación del taller dentro del Centro Solidario como un método de seguimiento para los resultados generales de la formación.**
- Realizar un formato de evaluación para los procesos al finalizar el año y verificar que quedó faltando en la formación, lo que se puede reforzar y mejorar.

- Realizar un cronograma del orden temático y de las actividades por mes.
- Establecer cronológicamente los tiempos de evaluación.
- Sistematizar las actividades para que se lleve un recuento o un registro histórico de las mismas, que sirva como base para los procesos de aprendizaje.
- ☒ **Apoyar las actividades con el enfoque de espiritualidad que tienen establecido dentro del taller y el Centro Solidario.**
- Recordar constantemente con ejemplos de vida, la lectura la biblia, la oración, entre otras, la identidad espiritual del Centro Solidario.
- ☒ **Sostener el manejo de lenguaje sencillo, amable y claro que han propuesto para tratar con las beneficiarias.**
- ☒ **Mantener el taller enfocado a lo experiencial de las beneficiarias para que se puedan seguir identificando y relacionando entre ellas.**
- Hablar desde casos específicos que sensibilicen a las beneficiarias para que puedan expresarse espontáneamente
- Reafirmar el hecho de que lo que se habla dentro del taller se queda dentro del taller para que ellas se sientan en confianza de hablar y contar sus experiencias.
- ☒ **Formar la apropiación y sentido de pertenencia con el Centro Solidario Juan Pablo II, por parte de las beneficiarias.**
- Recordar constantemente que el espacio del Centro Solidario es de ellas y lo deben cuidar como su casa, que es un espacio único para ellas.
- Involucrar a las beneficiarias en actividades del cuidado del espacio del Centro solidario, como la siembra de las plantas, pintar o decorar el Centro, etc.

## **7. PROPUESTA PARA EL TALLER.**

Crear un buzón anónimo, como mecanismo de expresión y apropiación del taller, donde las beneficiarias escriban lo que no les gusta o les gusta del taller para que las talleristas lo tengan en cuenta a la hora de realizar o plantear evaluaciones sobre el proceso formativo.



## 7. REFERENCIAS

ACEVEDO, Jesús. TRUJILLO, Ma. De los Ángeles. LÓPEZ, María de la Luz. La problemática de los grupos vulnerables: Visiones de la realidad. 2010.

AGUADED, J. Ignacio y Contreras, Paloma. La voz de los presos en la radio: de objeto del discurso a constructores del mismo. Revista Comunicar. Obtenido en Internet el 21 de agosto de 2013. [http://www.revistacomunicacion.org/pdf/n10/mesa6/083.La\\_voz\\_de\\_los\\_presosen\\_la\\_radio-de\\_objeto\\_del\\_discurso\\_a\\_constructores\\_del\\_mismo.pdf](http://www.revistacomunicacion.org/pdf/n10/mesa6/083.La_voz_de_los_presosen_la_radio-de_objeto_del_discurso_a_constructores_del_mismo.pdf).

ALONSO, Luis. La mirada cualitativa en Sociología. España: Fundamentos colección ciencia. 2003.

ARZATE, Enrique & GONZÁLEZ, Lourdes. La protección jurídica de las personas vulnerables.

BENITEZ, Astrid. Reeducción en medio abierto. IV Congreso Nacional de Trabajadores Sociales. Pereira: Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. 1981

BERLO, K., David. El proceso de la comunicación. Introducción a la teoría y a la práctica. Librería "El Ateneo" Editorial. 1990.

BERNAL, Cesar. Metodología de la investigación. México: Pearson Educación. 2006.

BORDENAVE, Juan Díaz: Las Nuevas Pedagogías y Tecnologías de Comunicación. Ponencia presentada a la Reunión de Consulta sobre la Investigación para el Desarrollo Rural en Latinoamérica, Cali, 1976.

BUNGE, M. La ciencia su método y su filosofía, citado por Bernal, Cesar. Metodología de la investigación. México: Pearson Educación. 2006.

CAMPOY, Tomas & Gómez, Elda. Técnicas e instrumentos cualitativos de recogida de datos. Editorial EOS. 2009.

CASTILLERO, Yalilis. El proceso de comunicación. Cómo comunicarse efectivamente [en línea]. <<http://www.gestiopolis.com/el-proceso-de-comunicacion-como-comunicarse-efectivamente/>> [Citado el 12 de Abril de 2015].

CERDA, Gurtierrez, Hugo. La investigación total, citado por Bernal, Cesar. Metodología de la investigación. México: Pearson Educación. 2006.

Estudios en sociología. Información para estudiantes. Obtenido en internet el lunes 02 de septiembre de 2013. <http://sociologiaestudios.wordpress.com/2013/02/06/la-resocializacion/>

FRACICA N, Germán. Modelo de simulación en muestreo, citado por Bernal, Cesar. Metodología de la investigación. México: Pearson educación. 2006.

GALEANO, Eumelia. Estrategias de investigación social cualitativa. El giro de la mirada. La carreta editores E. U. 2004.

GARCÍA, Matilde. Comunicación y relaciones interpersonales. 1996. Recuperado de [http://www.tendenciaspedagogicas.com/Articulos/1996\\_02\\_01.pdf](http://www.tendenciaspedagogicas.com/Articulos/1996_02_01.pdf). 12 de abril de 2015.

GONZALEZ, Diego & JIMENEZ, Carmen. Enfoque de vulnerabilidad social para investigar las desventajas socioambientales: Su aplicación en el estudio de los adultos mayores. 2011.

GUTIÉRREZ GÓMEZ, María E. y PÉREZ GALEANO, Luis F. Resocialización por objetivos con alumnos que presentan comportamientos desviados y sus familias

como medio para prevenir la drogadicción. 1993. Práctica. (Lic. en Pedagogía Reeducativa). Fundación Universitaria Luis Amigó. Licenciatura en Pedagogía Reeducativa.

GUTIÉRREZ, F. Educación como praxis política. México: Siglo XXI Editores. 1984.

HERNÁNDEZ, Roberto; FERNÁNDEZ, Carlos & BAPTISTA, Pilar. Metodología de la investigación. México: McGRAW – HILL. 1997.

KAPLÚN, Mario. Una pedagogía de la comunicación. Madrid: Ediciones De La Torre, 1998.

MANN, Leon. Elementos de la psicología social. Editorial Limusa SA. 1979.

MARGARET H. Defleur, , TIMOTHY G. Plax & DEFLEUR, Melvin. Fundamentos de la comunicación humana. McGraw-Hill Interamericana, Mexico. 2005.

MARROQUÍN PÉREZ, Manuel y VILLA SÁNCHEZ, Aurelio. La comunicación interpersonal: medición y estrategias para su desarrollo. 2ª Edición. Bilbao: Ediciones mensajero, 1995.

MARTÍNEZ, Verónica. Paradigmas de investigación. Manual multimedia para el desarrollo de trabajos de investigación. Una visión desde la epistemología dialéctico crítica. 2013.

MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Lineamientos técnicos para la inclusión y atención de familias. República de Colombia. 2007

MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Lineamientos técnicos para la inclusión y atención de familias. República de Colombia. 2007

MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Lineamientos técnicos para la inclusión y atención de familias. República de Colombia. 2007.

MUSITU, Gonzalo; BERJANO, Enrique y OTROS. Psicología de la comunicación. Valencia. Nau Libres, 1987.

NAVARRETE, Mejía. El muestreo en la investigación cualitativa. Revista: investigaciones sociales. N° 5. 2000.

ORREGO, John J. El drama humano en las cárceles. La realidad del sistema carcelario y penitenciario colombiano, Medellín: Editorial Nuevo Milenio, 2001.

PEREZ SERRANO, Gloria. Investigación cualitativa. Retos e interrogantes. Métodos, citado por Martínez, Verónica. Paradigmas de investigación. Manual multimedia para el desarrollo de trabajos de investigación. Una visión desde la epistemología dialéctico crítica. 2013.

PIZARRO, Roberto. La vulnerabilidad social y sus desafíos: una mirada desde América Latina. Chile, 2001. Publicación de las Naciones Unidas.

QUINTANA, A. Y MONTGOMERY, W. Metodología de la investigación científica cualitativa. Lima: UNMSM. (Eds.) 2006.

RIZO, Marta. Comunicometodología y comunicación interpersonal. Presencias y ausencias en la comunicología mexicana. Mexico. Agosto- Octubre, 2009. Obtenido de internet el día 10 de abril de 2015 (Razón y Palabra. Número 67). Disponible en <http://www.razonypalabra.org.mx/N/N67/actual/2mrizo.html>

ROMERO, Gustavo. La pedagogía en la educación. 2009 P.2

RUIZ Vargas, Mario A. Aspectos determinantes en la pedagogía de la resocialización. Nómadas, núm. 20, julio-diciembre, 2008. Obtenido en Internet el lunes 02 de septiembre de 2013. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18102010>

SARRAMONA, Jaime. Comunicación y educación. Ediciones CEAC. 1988

STAKE, R. E. Investigación con estudio de casos. Ediciones Morata, S. L. Madrid, 1998.

TAILOR, Steve. J & BOGDAN, Robert. Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Barcelona: Editorial Paídos.2000.

TAMAYO & TAMAYO, Mario. El proceso de la investigación científica. México: Editorial Limusa. 2002.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID. Artículo [en línea]. < [www.uam.es/personal\\_pdi/stmaria/msfernan/innova/con3tem0.htm](http://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/msfernan/innova/con3tem0.htm) > [citado en 11 de marzo de 2017]

VALENCIA, Martha C. y CARDONA A., Mery. Estructuración de un plan de trabajo con miras a las resocialización de los reclusos del Centro Carcelario Cerro de Tusa del municipio de Venecia, 1990. Práctica. (Lic. en Pedagogía Reeducativa). Fundación Universitaria Luis Amigó. Facultad de Ciencias de la Educación. Licenciatura en Pedagogía Reeducativa.

VELÁSQUEZ PINEDA, Diego. Diagnóstico propuesta comunicacional al Sistema Progresivo Penitenciario Colombiano, 2011. Práctica. (Comunicador Social). Universidad Pontificia Bolivariana. Facultad de Comunicación Social. Comunicación Social.

WATZLAWICK, P.; BEAVIN, H.; & JACKSON, D. D. Teoría de la comunicación. Editorial Tiempo Contemporáneo SA Buenos Aires. 1971.

ZAYAS, Pedro. La comunicación interpersonal. Un proceso socio-psicológico en el trabajo y en la vida diaria. Academia Española. 2001.

## 8. ANEXOS

### 8.1 TÉCNICAS DE GENERACIÓN Y RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

#### ANEXO N° 1

Ver las entrevistas transcritas en archivo adjunto: en el CD en la carpeta Entrevista a los beneficiarios.

#### ENTREVISTA PARA LAS BENEFICIARIAS

**OBJETIVO:** Registrar, por medio de una entrevista semi-estructurada, la percepción de las Beneficiarias acerca de cómo es la comunicación interpersonal, en el contexto del Taller de resocialización: Formación Integral, propuesto por la fundación Solidaridad en Marcha.

#### Cuestionario:

Hoy venimos a realizar esta entrevista con el objetivo de conocer cuál es la percepción que tienen ustedes como beneficiarios en los talleres sobre resocialización, sobre la comunicación interpersonal por parte del grupo. Entonces queremos primero que nos cuente:

- **¿A usted, cómo le parece que es la comunicación dentro de las personas que asisten al taller?**

- **Cuéntenos ¿de qué manera usted conversar dentro del taller, si lo creen necesario?**

Si el comentario es sobre la formación- ¿Los comentarios se dirigen a una sola persona, o se hacen algunas compañeras cerca para conversar lo que se está diciendo o la idea se charla con grupo en general pidiendo la palabra al expositor?

- **Y esas intervenciones que usted me cuenta (si las hay) ¿cree que distraen al resto del grupo?**
  - ¿Cuáles otras distracciones usted ha identificado en los talleres? Varios tipos de distracciones. Cuéntenos.
- **Con respecto a estas participaciones de las que venimos hablando ¿desde el inicio se propusieron algunas reglas o sugerencias de los momentos de intervención en las reuniones?**
- **¿Tienen momentos predispuestos en los que la palabra se le cede a las participantes y el expositor sirve de mediador con las otras compañeras y para resolver las dudas?**
- **¿Y a usted le quedan dudas o comentarios sobre algunas exposiciones? (sí /no) y ¿cómo las resuelve, con quién las conversa?**  
Indagar si las haces o no en grupo, si no las hace en grupo.
- **¿Y es que no se siente cómoda hablando con todas sus compañeras sobre las ideas con las que usted quedó? ¿Por qué? cuéntenos. Entonces ¿En general las dudas se conversan con la persona que dirige el taller o con las compañeras? Indagar si la participación es cohibida solo con sus compañeras, o si es cohibida también por el tallerista/expositor.**

Ah ok, ahora quiero conocer un poco su **posición**.

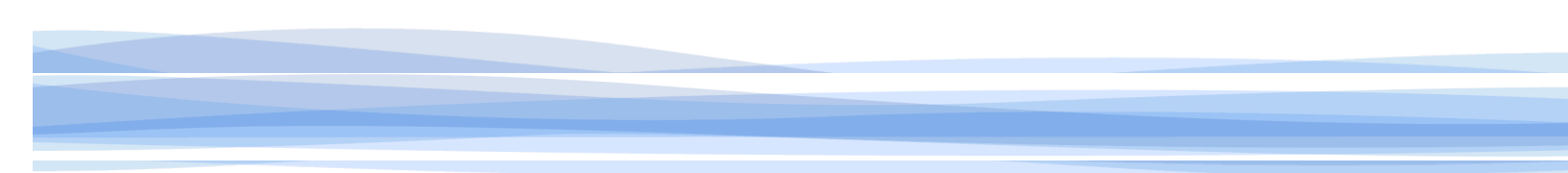
- **¿Usted podría describir cómo es la comunicación con sus compañeras? ¿Qué aspectos** (receptivas, prestan atención, es importante lo que usted les cuente) **podría resaltar del momento en que habla con sus compañeras de taller?**
- **¿Y con los talleristas, qué tal es? Cuéntenos ¿Qué aspectos** (receptivas, prestan atención, es importante lo que ud les cuente) **podría resaltar del momento en que habla con las talleristas?**

Por otra parte, hablemos sobre la **Participación**.

- **¿Qué características puede contarnos sobre la participación de ustedes como beneficiarias, durante el desarrollo del taller?**
- **¿Son constantes en la participación?** (Calladas, activas preguntando, hacen muchos comentarios)
- **Sobre el ruido, ¿cuáles podría mencionar como aquellos que las distraen mientras están en formación?**

Y sobre las **actividades**. Ej- **división por equipos**.

- **¿Cómo diría usted que se desarrollan los talleres con las actividades propuestas por los talleristas?** (Son adecuadas, les ayudan o les parece mejor que estar todas juntas)
- **¿Qué situaciones le llaman la atención en el desarrollo del taller?** *La participación, la forma de hablar del tallerista, los ruidos del lugar*
- **¿Le parece que el encargado del taller utiliza una forma de hablar sencilla y se da a entender a ustedes las beneficiarias?** Mencione un ejemplo.



Ahora cuénteme sobre lo que estos talleres le han o no enseñado, su experiencia personal.

- **¿Las actividades dentro del taller (grupal, exposición, actividad que se haga durante el taller) contribuyen a su formación, cambio de mentalidad y de vida? Deme un ejemplo.**
- **¿Diría que la manera de hablar del tallerista, las actividades que hacen y las opiniones de sus compañeras le ayudan en su proceso de aprendizaje? ¿Cómo y por qué? Consejos, comentarios de otros.**
- **¿Cómo sabe usted como beneficiaria que está avanzando y creciendo en su proceso de formación? ¿cómo sabe que está mejorando?**

## **ANEXO N° 2**

Ver las entrevistas transcritas en archivo adjunto: en el CD en la carpeta Entrevista a talleristas.

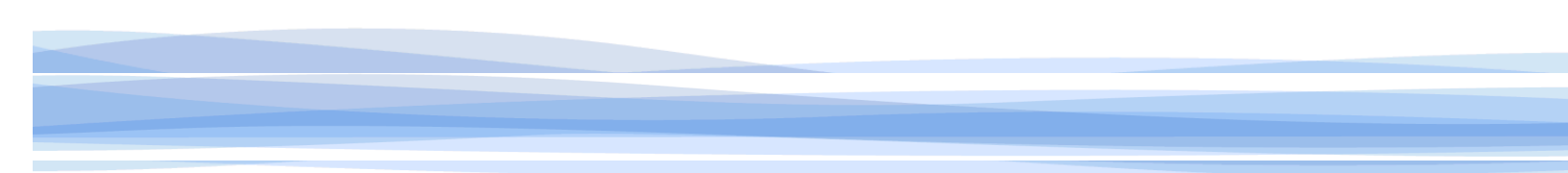
### **ENTREVISTA PARA LOS TALLERISTAS**

**OBJETIVO:** Registrar, por medio de una entrevista semi-estructurada, la percepción de las Talleristas acerca de cómo es la comunicación interpersonal, en el contexto del Taller de resocialización: Formación Integral, propuesto por la fundación Solidaridad en Marcha.

#### **Preguntas:**

- **¿Cómo se relaciona usted con las beneficiarias dentro del taller, qué tan fácil es hablar entre ustedes? En orden al tiempo, reglas y/o roles de c/u**
- **¿Es posible conversar durante el taller con alguna beneficiaria?**
- **¿Cómo les permiten intervenir, dar una opinión o hacer un comentario sobre la formación a las beneficiarias?**
- **¿Tienen los talleristas un reglamento especial sobre cómo interactuar y manejar las distancias en la conversación con las beneficiarias?**
- **¿Qué limitaciones encuentra en la conversación con las beneficiarias?**
- **¿De qué manera lidia usted con las diferencias socio-educativas de las beneficiarias para tener una conversación con ellas?**

- **¿De qué manera lidia usted con las diferencias socio-educativas de las beneficiarias para transmitirles un mismo mensaje a todas?**
- **Cuando se hacen intervenciones en un lugar con un público determinado, normalmente se plantea una estructura para llevar un orden en el discurso (Qué se va a decir, cómo se va a decir, a través de qué instrumentos y el tiempo que se va a tardar en ello) ¿Tiene usted una estructura específica o algún tipo de esquema para dirigir el taller y darse a entender de los beneficiarios?**
- **En relación a la información anterior ¿Qué métodos de planeación o estructuración se utilizan para la realización del taller? ¿Qué entiende por comunicación interpersonal? ¿Cómo son las interacciones con los beneficiarios del taller?**
- **En orden a los espacios físicos e instrumentos audiovisuales con que cuenta SEM ¿hay una estructura específica o esquema, que ellos como organización le sugieran a los talleristas?**
- **¿Cómo observa la relación entre los beneficiarios del taller? ¿Conversan entre ellos sin dificultad? ¿Se quejan unos de otros?**
- **¿Cómo se manejan los conflictos que puedan surgir en medio del proceso de formación de los beneficiarios?**
- **En ocasiones cuando se manejan grupos de formación, tienden a existir diferencias entre los participantes, siendo unos más activos que otros, más concentrados o más aventajados en el aprendizaje ¿Qué características, en la participación, nota en el desarrollo del taller? ¿Diría que las beneficiarias se sienten motivadas a participar con confianza?**
- **Si entendemos por interacción un intercambio de mensajes entre dos personas o más que pueden ser orales, corporales, escritos, gestuales y**



**todas estas son señales que dan cuenta de la concentración, importancia o distracciones que pueda manifestar alguien cuando recibe un mensaje ¿Qué características, en la interacción, nota en las participantes durante el desarrollo del taller? ¿Qué tan importantes son para usted estas señales?**

- De acuerdo a la información anterior ¿Cómo se interpretan y contrastan las señales o reacciones de las beneficiarias y qué tanto se tienen en cuenta en su proceso?
- **¿Cómo evalúan la conformidad o inconformidad de las beneficiarias frente al contenido que están recibiendo dentro de los programas de resocialización?**
- **¿Cómo está mediado el cumplimiento de los objetivos del taller con la interacción entre beneficiarias y talleristas?**



<ul style="list-style-type: none"><li>● Interacción observada:</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>● Particularidades observadas:</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>● Generalidades observadas:</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>● Comillados: (palabras o frases significativas escuchadas dentro del taller)</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>● Accionario: (acciones significativas dentro del taller)</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>● Observaciones Generales:</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>● Análisis General:</li></ul>

#### **ANEXO N° 4**

Ver las encuestas completas en archivo adjunto: en el CD en la carpeta Encuestas

### Encuesta

A fin de conocer cómo considera el proceso de comunicación que se da en el taller Formación Integral, conteste la siguiente encuesta, evaluando la importancia que tiene para usted cada una de las preguntas. Marque con una X lo que considere correcto, teniendo en cuenta si para usted es: Nada importante, poco importante, importante o muy importante.

1. **¿Qué relevancia le encuentra a la pedagogía del taller (es decir en la forma de realizar el taller)?**

Nada importante	Poco importante	Importante	Muy importante
-----------------	-----------------	------------	----------------

2. **¿qué relevancia le encuentra a los temas del taller?**

Nada importante	Poco importante	Importante	Muy importante
-----------------	-----------------	------------	----------------

3. **¿qué relevancia le encuentra a escuchar atentamente lo que dice la tallerista?**

Nada importante	Poco importante	Importante	Muy importante
-----------------	-----------------	------------	----------------

4. **¿qué relevancia le encuentra a escuchar atentamente las intervenciones de sus compañeras?**

Nada importante	Poco importante	Importante	Muy importante
-----------------	-----------------	------------	----------------

5. **¿qué relevancia le encuentra a la toma notas dentro del taller?**

Nada importante	Poco importante	Importante	Muy importante
-----------------	-----------------	------------	----------------

6. **¿qué relevancia le encuentra a hablar con sus compañeras dentro del taller?**

Nada importante	Poco importante	Importante	Muy importante
-----------------	-----------------	------------	----------------

7. **¿qué relevancia le encuentra a contestar las preguntas que la tallerista realiza dentro del taller oportunamente?**

Nada importante	Poco importante	Importante	Muy importante
-----------------	-----------------	------------	----------------

8. **¿qué relevancia le encuentra a hacer comentarios mientras la tallerista habla?**

Nada importante	Poco importante	Importante	Muy importante
-----------------	-----------------	------------	----------------

9. **¿qué relevancia le encuentra a levantar la mano antes de hablar?**

Nada importante	Poco importante	Importante	Muy importante
-----------------	-----------------	------------	----------------

10. **¿qué relevancia le encuentra a las opiniones de las compañeras?**

Nada importante	Poco importante	Importante	Muy importante
-----------------	-----------------	------------	----------------

11. **¿qué relevancia le encuentra a las opiniones de la tallerista?**

Nada importante	Poco importante	Importante	Muy importante
-----------------	-----------------	------------	----------------

12. **¿qué relevancia le encuentra a puntualidad para empezar y terminar el taller?**

Nada importante	Poco importante	Importante	Muy importante
-----------------	-----------------	------------	----------------

13. **¿qué relevancia le encuentra a valores como el respeto y la tolerancia mientras realizan el taller?**

Nada importante	Poco importante	Importante	Muy importante
-----------------	-----------------	------------	----------------

14. **¿qué relevancia le encuentra a hablar con la voluntaria por fuera de los talleres?**

Nada importante	Poco importante	Importante	Muy importante
-----------------	-----------------	------------	----------------

## 8.2 CONSENTIMIENTOS INFORMADOS

### Consentimiento informado

Este formato de consentimiento explica la naturaleza y el alcance del ejercicio académico en curso, así como la destinación de la información compilada bajo la modalidad de entrevista.

El presente ejercicio académico está a cargo de los estudiantes: Yira Zay Barrera y Karen Acosta Lozano, pertenecientes al curso: Semiótica, del Pregrado en Comunicación social de la Fundación Universitaria Luis Amigó. El objetivo del trabajo académico consiste en conocer, indagar y documentar, el proyecto El proceso comunicativo –educativo del MVC para la resocialización de las madres cabeza de familia del programa Formación Integral del barrio Carambolas en Medellín.

En caso de que usted decida aceptar su participación en este ejercicio académico, su rol será el de entrevistado. Es decir, usted responderá a unas preguntas que tomarán entre 30 y 40 minutos de su tiempo. La entrevista será grabada como un archivo de audio para la posterior transcripción y organización de la información. Los archivos de audio serán destruidos una vez culmine el proceso académico de los estudiantes-investigadores.

Su participación es voluntaria y no genera ninguna contraprestación. La información que suministre sólo será empleada con el propósito académico indicado. Si no hay objeción, la información que los estudiantes consideren pertinente podrá citarse de manera explícita en el documento final del ejercicio académico. Si hubiere algún impedimento para que usted sea citado explícitamente como fuente de información, sus respuestas serán codificadas con

la letra (...) que corresponde a entrevistado, y un número que muestra la secuencia de las entrevistas realizadas por los estudiantes.

En caso de tener inquietudes sobre este ejercicio académico y su proceso, puede realizar preguntas en el momento que lo considere necesario. Así mismo, en caso que desee no continuar con la entrevista puede solicitar la suspensión de la misma. Si alguna pregunta le incomoda, puede decidir no responderla.

*Acepto participar de forma voluntaria en esta investigación conducida por los estudiantes: Yira Zay Barrera y Karen Acosta Lozano, del pregrado en Comunicación social de la Fundación Universitaria Luis Amigó. He sido informado(a) claramente sobre el objetivo del presente ejercicio académico, sobre los derechos que tengo de participar o no en la entrevista, sobre la opción de autorizar la citación explícita o codificada de mis respuestas, así como de la posibilidad de autorizar o no la publicación del material extra que entregue a los estudiantes.*

*Acepto la cita explícita de la información que suministre:*

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

*He sido enterado(a) de que la información que provea sólo tiene el propósito académico mencionado, es decir, que no será utilizada en otros contextos sin mi consentimiento. Así mismo, puedo realizar preguntas sobre el ejercicio académico durante su curso y puedo decidir no continuar con mi participación cuando así lo considere pertinente.*

En caso de preguntas o inquietudes, puede contactar a: Karen Acosta Lozano, 3128975517, karenacostaloz12@gmail.com.

---

**Nombre del Entrevistado**

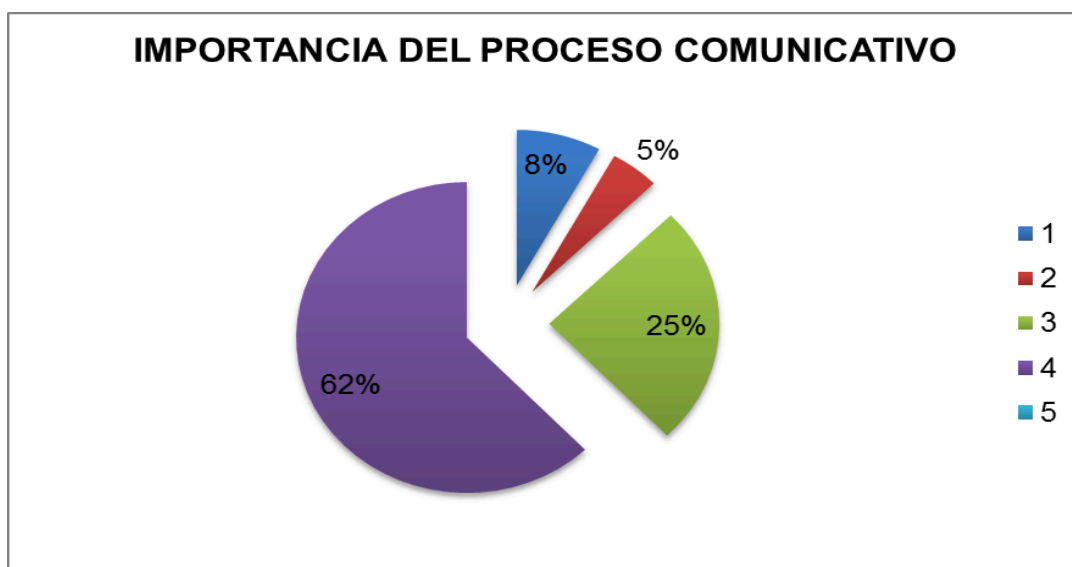
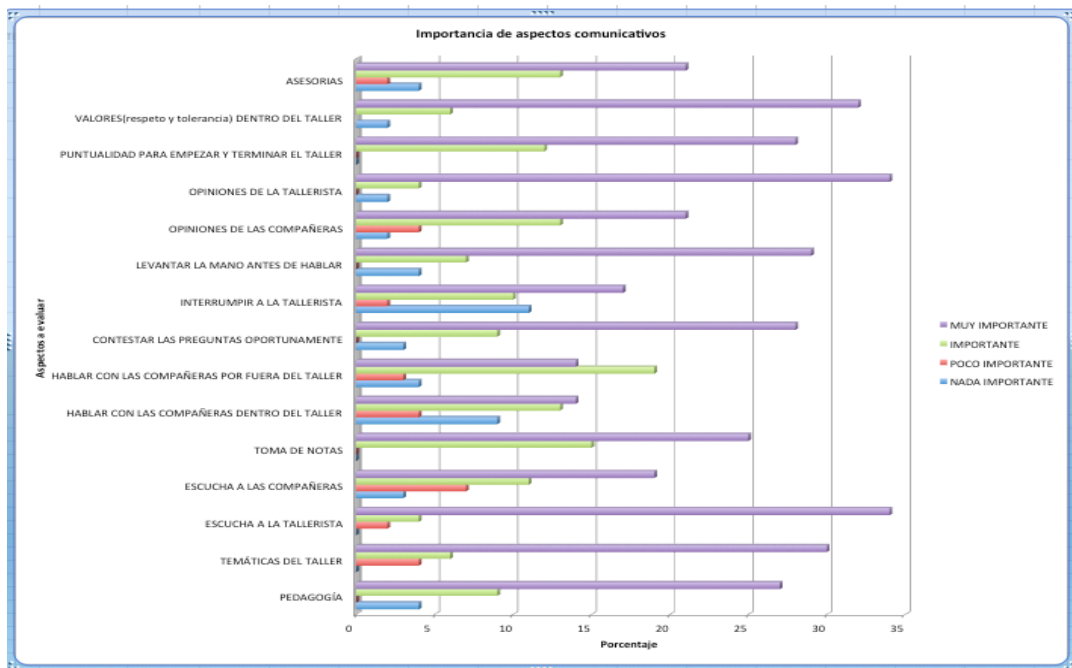
**Firma**

**Fecha de la entrevista:** \_\_\_\_\_

## 8.3 TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

### ANEXO Nº 6

Ver los gráficos completos en archivo adjunto: en el CD en la carpeta Encuestas Consolidado



## ANEXO VII. Tabla de categorías general.

1	A	B	C	D	E	F	G	H
2		Ámbito Temático	Problema de Investigación	Pregunta de Investigación	Objetivo general	Objetivos específicos	Categorías	Subcategorías
4		Comunicación + Educación	Llegar a una aproximación general acerca de la efectividad comunicativa educativa del programa Formación Integral para la realización del PIVC en el barrio Caramboles de Medellín, de acuerdo con el proceso comunicativo que esta organización pone en marcha.	¿Cómo es el proceso de comunicación-educación del Movimiento De Vida Ciudadana (MVC) en el estudio de caso del Programa de Formación Integral para la realización de las madres cabeza de familia del barrio Caramboles en Medellín?	Analizar el proceso comunicativo-educativo del PIVC en el programa Formación Integral, que da cuenta del proceso de resignificación de las madres cabeza de familia del barrio Caramboles en Medellín.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir qué características tiene el proceso de comunicación-educación del programa Formación Integral.</li> <li>• Determinar los actores del proceso comunicativo-educación del PIVC en el programa Formación Integral.</li> <li>• Identificar las barreras de influencia en el proceso comunicativo-educación del programa Formación Integral para los beneficiarios.</li> </ul>	Características del proceso de Comunicación - Educación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Proceso de comunicación</li> <li>• Comunicación interpersonal</li> <li>• Comunicación + Educación</li> </ul>
5							Actores del proceso de Comunicación - Educación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Proceso de comunicación</li> <li>• Comunicación interpersonal</li> </ul>
6							Barreras del proceso de aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Educación</li> <li>• Comunicación + Educación</li> </ul>

## ANEXO VIII. Tabla de categorías, variables y dimensiones en encuesta.

Dimensión	Categoría	Variable
COMUNICACIÓN	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensajes enviados dentro del taller</li> <li>• Medios por los cuales se emiten los mensajes dentro del taller</li> <li>• Actores que participan dentro del taller</li> </ul>
	Proceso de Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidades de los actores dentro del proceso de comunicación</li> <li>• Percepciones de los actores dentro del proceso de comunicación</li> <li>• Status (socio-educativo y socio económico) de los actores dentro del taller</li> <li>• Lugar donde se desarrolla el taller.</li> <li>• Presencialidad de los actores del proceso de comunicación</li> <li>• Código común que se desarrolla por los participantes dentro del proceso de comunicación</li> </ul>
	Comunicación Interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intercambio de actividades observadas dentro del taller</li> <li>• Hechos generales y particulares observados dentro del taller</li> <li>• Forma en la que es tratado el mensaje (E-M-C-P)</li> <li>• Movimientos de los actores observados dentro del taller</li> <li>• Ruido observado dentro de la realización del taller</li> <li>• Habilidades comunicativas de los actores del proceso de comunicación</li> <li>• Actitudes comunicativas de los actores del proceso de comunicación</li> <li>• Nivel de conocimiento de los actores del proceso de comunicación</li> <li>• Sistema sociocultural de las personas que participan del taller</li> <li>• Nivel de cercanía entre los actores del proceso comunicativo</li> </ul>
EDUCOMUNICACIÓN	Comunicación-Educación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación para participar que aporta al proceso de aprendizaje</li> <li>• Percepciones de los actores dentro del proceso de aprendizaje</li> <li>• Participación de los actores del proceso de aprendizaje</li> <li>• Conflictos comunicativos que generan dificultades en el proceso de aprendizaje</li> <li>• Carencias comunicativas dentro del proceso de aprendizaje</li> <li>• Inteligibilidad dentro del proceso de comunicación</li> </ul>
	Educación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pedagogía desarrollada dentro del taller</li> <li>• Didáctica desarrollada dentro del taller</li> <li>• Enseñanza dentro del taller</li> <li>• Participación de los actores dentro del taller</li> <li>• Manera en la que se involucran los actores dentro del proceso de aprendizaje</li> <li>• Investigar, indagar y cuestionarse dentro del taller para llegar al proceso de aprendizaje</li> <li>• Problematicar y problematizarse dentro del proceso de aprendizaje</li> </ul>

## ANEXO IX. Tabla de categorías, variables y dimensiones en entrevista a beneficiarias.

Dimensión	Categoría	Variable
COMUNICACIÓN	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensajes enviados dentro del taller</li> <li>• Medios por los cuales se emiten los mensajes dentro del taller</li> <li>• Actores que paticipan dentro del taller</li> </ul>
	Comunicación Interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intercambio de actividades observadas dentro del taller</li> <li>• Hechos generales y particulares observados dentro del taller</li> <li>• Forma en la que es tratado el mensaje (E-M-C-P)</li> <li>• Movimientos de los actores observados dentro del taller</li> <li>• Ruido observado dentro de la realización del taller</li> <li>• Habilidades comunicativas de los actores del proceso de comunicación</li> </ul>
EDUCOMUNICACIÓN	Comunicación-Educación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación para participar que aporta al proceso de aprendizaje</li> <li>• Percepciones de los actores dentro del proceso de aprendizaje</li> <li>• Participación de los actores del proceso de aprendizaje</li> </ul>
	Educación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pedagogía desarrollada dentro del taller</li> <li>• Didáctica desarrollada dentro del taller</li> <li>• Enseñanza dentro del taller</li> </ul>

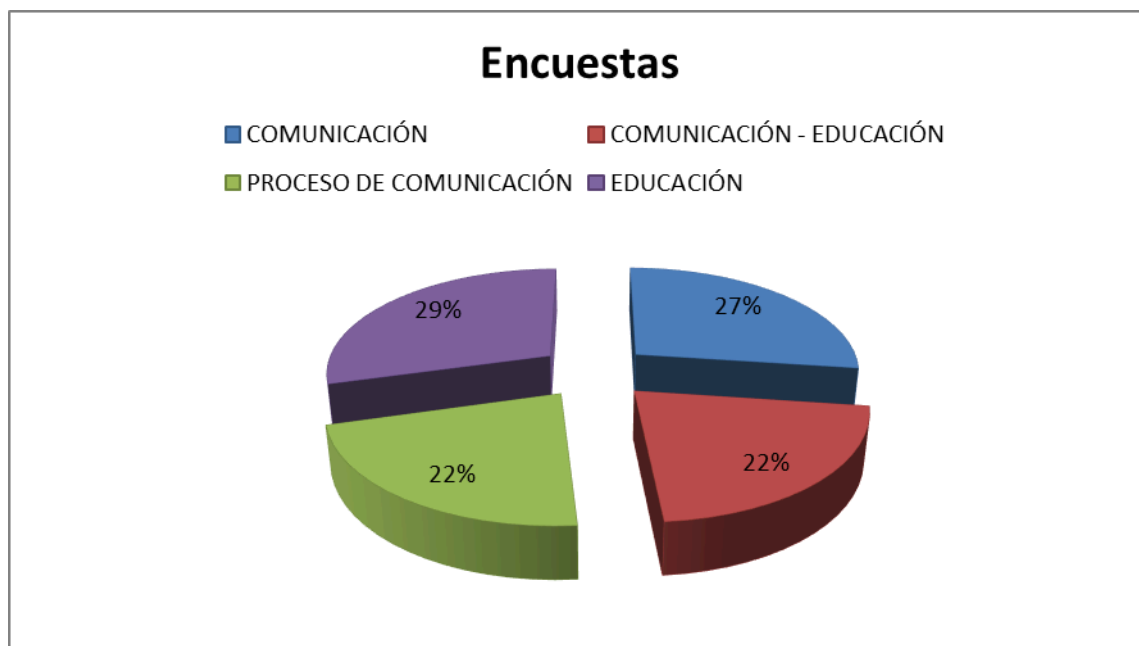
## ANEXO X. Tabla de categorías, variables y dimensiones en entrevista a talleristas.

Dimensión	Categoría	Variable
COMUNICACIÓN	Proceso de Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidades de los actores dentro del proceso de comunicación</li> <li>• Percepciones de los actores dentro del proceso de comunicación</li> <li>• Status (socio- educativo y socio económico) de los actores dentro del taller</li> <li>• Lugar donde se desarrolla el taller.</li> <li>• Presencialidad de los actores del proceso de comunicación</li> <li>• Código común que se desarrolla por los participantes dentro del proceso de comunicación</li> </ul>
	Comunicación Interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intercambio de actividades observadas dentro del taller</li> <li>• Hechos generales y particulares observados dentro del taller</li> <li>• Forma en la que es tratado el mensaje (E-M-C-P)</li> <li>• Movimientos de los actores observados dentro del taller</li> <li>• Ruido observado dentro de la realización del taller</li> <li>• Habilidades comunicativas de los actores del proceso de comunicación</li> </ul>
EDUCOMUNICACIÓN	Comunicación-Educación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación para participar que aporta al proceso de aprendizaje</li> <li>• Percepciones de los actores dentro del proceso de aprendizaje</li> <li>• Participación de los actores del proceso de aprendizaje</li> </ul>
	Educación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pedagogía desarrollada dentro del taller</li> <li>• Didáctica desarrollada dentro del taller</li> <li>• Enseñanza dentro del taller</li> </ul>

## ANEXO XI. Tabla de categorías, variables y dimensiones en observación no participante.

Dimensión	Categoría	Variable
COMUNICACIÓN	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensajes enviados dentro del taller</li> <li>• Medios por los cuales se emiten los mensajes dentro del taller</li> <li>• Actores que participan dentro del taller</li> </ul>
	Proceso de Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidades de los actores dentro del proceso de comunicación</li> <li>• Percepciones de los actores dentro del proceso de comunicación</li> <li>• Status (socio- educativo y socio económico) de los actores dentro del taller</li> <li>• Lugar donde se desarrolla el taller.</li> <li>• Presencialidad de los actores del proceso de comunicación</li> <li>• Código común que se desarrolla por los participantes dentro del proceso de comunicación</li> </ul>
	Comunicación Interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intercambio de actividades observadas dentro del taller</li> <li>• Hechos generales y particulares observados dentro del taller</li> <li>• Forma en la que es tratado el mensaje (E-M-C-P)</li> <li>• Movimientos de los actores observados dentro del taller</li> <li>• Ruido observado dentro de la realización del taller</li> <li>• Habilidades comunicativas de los actores del proceso de comunicación</li> </ul>
EDUCACIÓN	Comunicación-Educación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación para participar que aporta al proceso de aprendizaje</li> <li>• Percepciones de los actores dentro del proceso de aprendizaje</li> <li>• Participación de los actores del proceso de aprendizaje</li> </ul>
	Educación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pedagogía desarrollada dentro del taller</li> <li>• Didáctica desarrollada dentro del taller</li> <li>• Enseñanza dentro del taller</li> </ul>

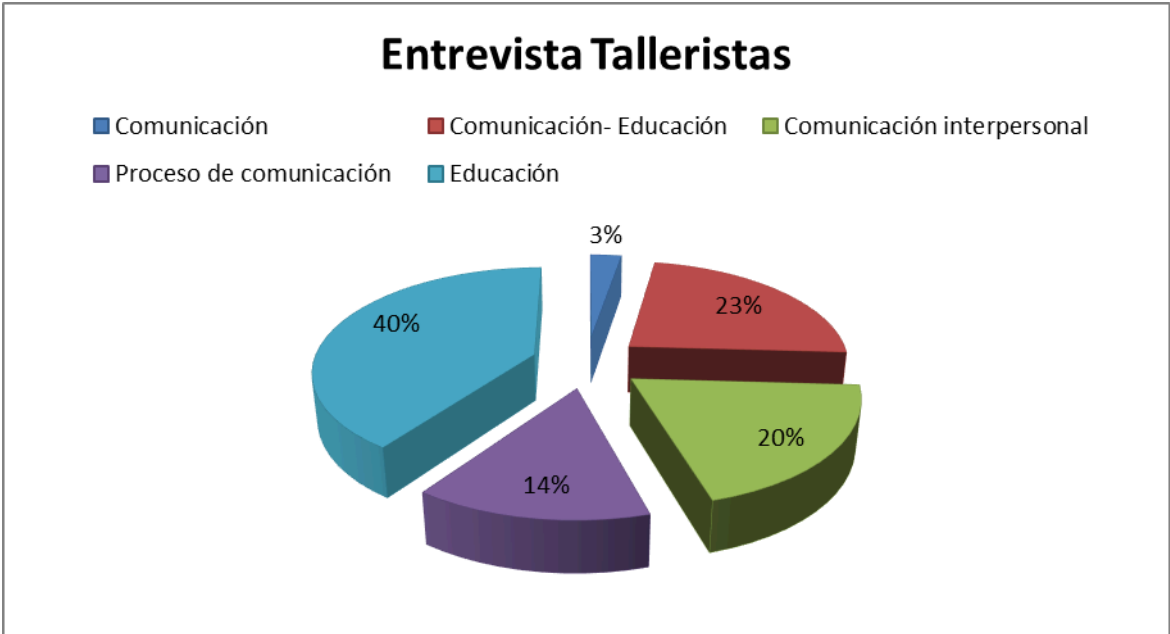
## ANEXO XII. Consolidado de encuestas a beneficiarias.



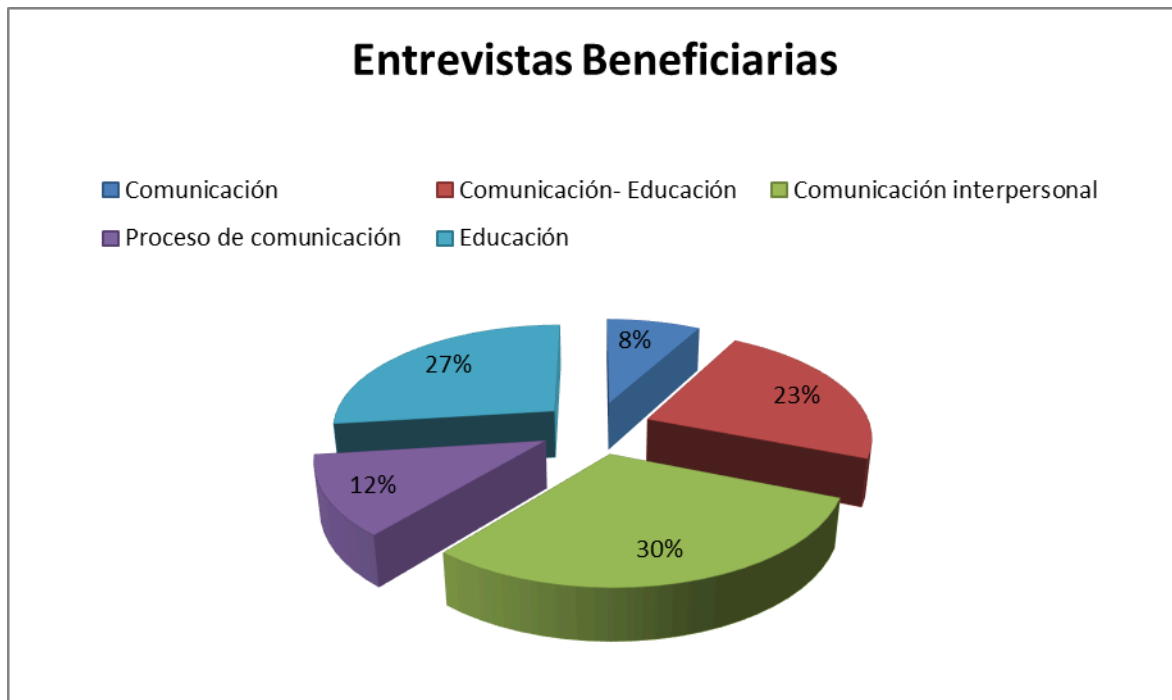
**ANEXO XIII. Consolidado de observación no participante.**



**ANEXO XIV. Consolidado de entrevistas a talleristas.**



## ANEXO XV. Consolidado entrevistas a beneficiarias.



## ANEXO N° 16

### ANÁLISIS UNICATEGORIAL

#### Ficha de observación no participante

- En la categoría Comunicación 2%
- En la categoría Comunicación – Educación 44%
- En la categoría Comunicación Interpersonal 19%
- En la categoría Proceso de Comunicación 12%
- En la Categoría Educación 23%

#### Encuestas a las beneficiarias

- En la categoría Comunicación 17%
- En la categoría Comunicación – Educación 6%
- En la categoría Comunicación Interpersonal 28%
- En la categoría Proceso de Comunicación 27%
- En la Categoría Educación 22%

### **Entrevista a beneficiarias**

- En la categoría Comunicación 7%
- En la categoría Comunicación – Educación 24%
- En la categoría Comunicación Interpersonal 30%
- En la categoría Proceso de Comunicación 10%
- En la Categoría Educación 29%

### **Entrevista a talleristas**

- En la categoría Comunicación 3%
- En la categoría Comunicación – Educación 15%
- En la categoría Comunicación Interpersonal 22%
- En la categoría Proceso de Comunicación 15%
- En la Categoría Educación 45%
- 

### **Encuestas a las beneficiarias**

- Importancia de la pedagogía dentro del taller
  - NADA IMPORTANTE 10%
  - IMPORTANTE 22%
  - MUY IMPORTANTE 68%
- Importancia de las temáticas del taller
  - POCO IMPORTANTE 10%
  - IMPORTANTE 15%
  - MUY IMPORTANTE 75%
- Importancia de la escucha a la tallerista
  - POCO IMPORTANTE 5%
  - IMPORTANTE 10%
  - MUY IMPORTANTE 85%
- Importancia de la escucha a las compañeras
  - NADA IMPORTANTE 5%
  - POCO IMPORTANTE 18%
  - IMPORTANTE 29%
  - MUY IMPORTANTE 48%
- Importancia de la toma de notas
  - IMPORTANTE 37%
  - MUY IMPORTANTE 63%

- Importancia de hablar con las compañeras dentro del taller
  - NADA IMPORTANTE 23%
  - POCO IMPORTANTE 10%
  - IMPORTANTE 32%
  - MUY IMPORTANTE 35%
  
- Importancia de hablar con las compañeras por fuera del taller
  - NADA IMPORTANTE 10%
  - POCO IMPORTANTE 8%
  - IMPORTANTE 47%
  - MUY IMPORTANTE 35%
  
- Importancia de contestar las preguntas oportunamente
  - NADA IMPORTANTE 8%
  - IMPORTANTE 22%
  - MUY IMPORTANTE 70%
  
- Importancia de interrumpir a la tallerista
  - NADA IMPORTANTE 28%
  - POCO IMPORTANTE 5%
  - IMPORTANTE 25%
  - MUY IMPORTANTE 42%
  
- Importancia de levantar la mano antes de hablar
  - NADA IMPORTANTE 10%
  - IMPORTANTE 20%
  - MUY IMPORTANTE 70%
  
- Importancia de las opiniones de las compañeras
  - NADA IMPORTANTE 4%
  - POCO IMPORTANTE 10%
  - IMPORTANTE 33%
  - MUY IMPORTANTE 53%
  
- Importancia de las opiniones de la tallerista
  - NADA IMPORTANTE 5%
  - IMPORTANTE 10%
  - MUY IMPORTANTE 85%
  
- Puntualidad para empezar y terminar el taller
  - IMPORTANTE 30%

- MUY IMPORTANTE 70%
- Importancia de valores(respeto y tolerancia) dentro del taller
  - NADA IMPORTANTE 5%
  - IMPORTANTE 15%
  - MUY IMPORTANTE 80%
- Importancia de las asesorías con las talleristas
  - NADA IMPORTANTE 10%
  - POCO IMPORTANTE 5%
  - IMPORTANTE 32%
  - MUY IMPORTANTE 53%

## **ANEXO N° 17**

### **ANÁLISIS BICATEGORIAL**

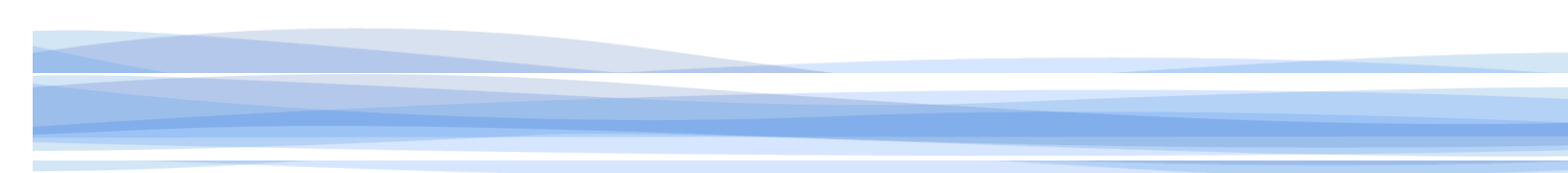
**Proceso de Comunicación:** Percepciones de los actores dentro del proceso de comunicación 12% **Comunicación interpersonal** hechos generales y particulares observados dentro del taller 19%

**Educación:** Manera en la que se involucran los actores dentro del proceso de aprendizaje 23% **Comunicación - Educación** Motivación para participar que aporta al proceso de aprendizaje 44%

**Comunicación:** Mensajes enviados dentro del taller 17% **Comunicación – Educación** Inteligibilidad dentro del proceso de comunicación 6%

**Comunicación interpersonal** Actitudes comunicativas de los actores del proceso de comunicación 28% **Proceso de Comunicación** Necesidades de los actores dentro del proceso de comunicación 27%

**Comunicación** Actores que participan dentro del taller 7% **Proceso de Comunicación** Código común que se desarrolla por los participantes dentro del proceso de comunicación 10%



**Educación** Investigar, indagar y cuestionarse dentro del taller para llegar al proceso de aprendizaje 29% **Comunicación interpersonal** Nivel de conocimiento de los actores del proceso de comunicación 30%

**Comunicación** Medios por los cuales se emiten los mensajes dentro del taller 3%

**Educación** Didáctica desarrollada dentro del taller 45%

**Comunicación – Educación** Motivación para participar que aporta al proceso de aprendizaje 15% **Proceso de Comunicación** Percepciones de los actores dentro del proceso de comunicación 15%

#### **8.4 Y OTROS QUE SEAN REQUERIDOS (opcional)**

Ver las tablas completas en archivo adjunto: en el CD en la carpeta Tabla general por categorías.